



# OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

RECIBIDO FEB 17 2022 11:46

PRESIDENTE DEL SENADO

15 de febrero de 2022

**Hon. Jose Luis Dalmau Santiago**  
Presidente  
**Senado de Puerto Rico**  
El Capitolio  
San Juan, Puerto Rico 00902-3431

Estimado señor Presidente Dalmau Santiago:

La Oficina del Procurador del Ciudadano cumple con el mandato de Ley de someter a la consideración del pleno de la Cámara de Representantes de Puerto Rico, el Informe Anual correspondiente al año fiscal 2020-2021, acorde con lo establecido en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada.

El Informe es una vivencia total de un compromiso con nuestra gente, que hemos descargado con rectitud y fidelidad, garantizando excelencia en el aparato público, prudencia y sobriedad en el uso de los recursos del fisco.

El Informe Anual que presentamos enmarca las virtudes de la Procuraduría del Ciudadano, que no pueden soslayarse de manera apresurada, ignorando sobre 40 años de labor ininterrumpida de compromiso y excelencia.

El servicio y entrega a Puerto Rico es nuestro compromiso y nuestro norte.

Respetuosamente,

**Edwin García Feliciano**  
Ombudsman



**OMBUDSMAN**

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

*Somos tu Voz.*

**OMBUDSMAN**

1 9 7 7

Gobierno de Puerto Rico

Oficina del Procurador del Ciudadano

Hon. Edwin García Feliciano  
Ombudsman

# Informe Anual

## 2020-21



**HON. EDWIN GARCÍA FELICIANO**  
OMBUDSMAN

## MENSAJE DEL PROCURADOR

“...La experiencia acumulada, a lo largo de 31 años de servicio en el gobierno Municipal de Camuy, me han permitido trabajar directamente con los planteamientos que nos hacen los ciudadanos, al momento de quejarse por algún servicio prestado por una agencia o corporación, e inclusive, cuando esa decisión final la ha tomado una unidad administrativa del propio municipio. Por más de 31 años hemos servido de intermediarios para esos ciudadanos que han entendido que la decisión tomada no se ajusta al Derecho, a la reglamentación vigente o al sentido común.

Desde la posición de Ayudante, Vice Alcalde, Administrador y Alcalde del Municipio de Camuy, he tenido la oportunidad de ayudarles en su reclamo, pero siempre, tratando con respeto y deferencia al que tomó la decisión, ya que en una buena cantidad de esos casos, la decisión ha sido tomada de buena fe, aunque no haya sido la correcta. En otros casos, el reclamo que hizo el ciudadano o ciudadana no se fundamenta en Derecho o la reglamentación vigente. De igual manera, así se lo hemos hecho saber. En cualquiera de los escenarios, siempre hemos actuado con la prudencia y con la sensibilidad a la que todos tienen derecho.

Nuestra preparación académica, nos ha servido, para poder manejar el vocabulario de las leyes y los reglamentos que han sido aprobados en las agencias y las corporaciones públicas. Esto ha sido fundamental a la hora de llevar a cabo el análisis de cualquier reclamo de un ciudadano. De igual forma, nos ha permitido ser eficientes con el manejo del tiempo, para poder atender con celeridad, lo que es un reclamo justo y aquel que no lo es.

Cada reclamo de un ciudadano es un reto a la credibilidad del gobierno, en su sentido más amplio.

Se requiere afianzar la excelencia en el servicio público, para que pueda ser transmitida al ciudadano, y que éste, como mínimo, vea que se hizo un esfuerzo más allá de lo razonable para atender su reclamo. Ese esfuerzo requiere empatía, sensibilidad, educación continua y un compromiso férreo de cada servidor público, y de la gerencia de cada agencia y corporación pública, para que éstos entiendan la razón de su existencia pública, así como es también nuestra responsabilidad, con los servidores públicos que laboran en la Oficina del Procurador del Ciudadano.

Nuestro Norte es ese, y habremos de llevar a cabo, toda gestión que sea necesaria, para poder cumplir con nuestra responsabilidad; elevar la excelencia en el servicio público a un rango cuasi constitucional. Ese esfuerzo, también requerirá la misma prudencia, empatía y educación del ciudadano a la hora de radicar una querrela.”

*(Ponencia, Vista de Confirmación  
Hon. Edwin García Feliciano,  
25 de febrero de 2020)*



## RESÚMEN EJECUTIVO

Desde su creación en el 1977, la Oficina del Procurador del Ciudadano es la entidad que defiende al ciudadano frente a las violaciones de sus derechos humanos por parte del gobierno de Puerto Rico. La Ley Número 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, concede desde sus inicios, amplios poderes de investigación hacia los organismos gubernamentales de la Rama Ejecutiva, incluyendo las corporaciones públicas, salvo contadas excepciones. Específicamente, se faculta a la Procuraduría, a investigar los actos administrativos que aparenten ser ilegales, injustos, irrazonables, arbitrarios, discriminatorios, erróneos o ineficientes. Según definido por la ley, “acto administrativo” es aquella acción, omisión, decisión, recomendación, práctica o procedimiento de una agencia administrativa o de la Rama Ejecutiva.

Adscrita a la Rama Legislativa, la Procuraduría del Ciudadano presenta y publica sus investigaciones, hallazgos, opiniones, recomendaciones y proyectos de legislación, a los diferentes funcionarios del gobierno, incluyendo el Secretario o Director Ejecutivo de la agencia o instrumentalidad gubernamental investigada, el Gobernador y la Asamblea Legislativa. Esta prerrogativa generalmente es hecha de tres maneras. A través de nuestro Informe Anual, que contiene las estadísticas y resúmenes de los casos atendidos de mayor relevancia, a través de Informes Finales de investigaciones especiales, o a través del planteamiento, discusión y análisis de situaciones específicas ante la opinión pública.

El poder de la Procuraduría recae en; su amplio marco jurisdiccional de investigación, su facultad de citación a funcionarios de la Rama Ejecutiva relacionado a la investigación iniciada, su independencia de criterio respaldada por una designación fija de diez años en el cargo, su facultad de investigar a iniciativa propia, la inmunidad sobre sus funciones, y su independencia en la expresión de sus opiniones.

En adición, publicamos nuestras investigaciones, sometemos legislación y emitimos nuestra opinión sobre proyectos de ley. Estas acciones pueden abarcar desde la recomendación de un protocolo de acción para casos de extranjeros bajo la custodia del gobierno en cumplimiento con la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares y Protocolos Opcionales, la instancia y cabildeo para la firma de tratados que ayudarían al trato humano de reos puertorriqueños en el extranjero, y la publicación de las estadísticas por entidad gubernamental y por derecho humano infligido.

Los procuradores, históricamente, han servido de fiscalizadores de las acciones gubernamentales desde los inicios conceptuales de la figura, y su existencia se justifica al comparar el nivel de desventaja que tiene el ciudadano común, con el aparato gubernamental, en relación al poder, acceso a la información, conocimiento del Derecho aplicable y conocimiento experto en la materia discutible. Por ello, nuestra Oficina ha adoptado la visión de apoderamiento del Pueblo. Esto es, la divulgación de la información y enseñanza de los derechos de los ciudadanos frente a las entidades gubernamentales, para que sean ellos mismos quienes puedan hacerlos valer en el futuro.

Mediante enmienda a su ley orgánica, se le asigna a ésta, la representación internacional en organizaciones que tengan como estandarte la protección de los derechos humanos. Por ello, hemos promulgado un Código de Derechos Humanos en el que categorizamos las acciones denunciadas por las personas agraviadas y a ser reclamadas a la entidad gubernamental, en miras a cumplir con la meta de ser la institución principal en nuestra jurisdicción en el tema de protección de derechos humanos. En esa dirección, las investigaciones se discuten desde ese punto de vista, pretendiendo concienciar a los funcionarios gubernamentales, que sus acciones, decisiones u omisiones, afectan los derechos humanos de las personas que sirven.

Cada Procurador, una vez designado al cargo, imprime su estilo en la manera de descargar su responsabilidad delegada. Para poder realizar lo anterior, iniciamos la evaluación de la Oficina, a pesar de los retos de la pandemia y de los recortes presupuestarios. En la realización de esa evaluación inicial, ya que es una acción continua, entendimos la necesidad de redactar un Plan Estratégico para la Oficina que brindara la oportunidad de participación de todos los componentes de la entidad. Ello bajo la premisa de que todos son importantes, han experimentado la operación de la Oficina por años bajo estilos distintos y, tienen algo que aportar. Así, el proceso de planificación estratégica se inició con la formulación básica de este, el insumo del personal, la organización y descripción de objetivos, metas e iniciativas, y la aprobación final, lo cual es el producto presente. Nos toca ahora echar andar la ejecución del mismo, para el beneficio de la ciudadanía.

<sup>1</sup> Para nuestro sitio en la red véase [www.ombudsman.pr.gov](http://www.ombudsman.pr.gov)

<sup>2</sup> LPRA § 701, et seq.

<sup>3</sup> La ley exceptúa de la jurisdicción del Ombudsman a; la Oficina propia del (de la) Gobernador(a), los Registradores de la Propiedad en su función de calificación, y la Universidad de Puerto Rico respecto a sus tareas docentes.

<sup>4</sup> Ley Número 15 de 1 de enero de 2003.

# METODOLOGÍA

La organización programática de los próximos 10 años de la Oficina comienza con la preparación de un Plan Estratégico que dirija nuestras acciones, obteniendo así una métrica medible del progreso como entidad de cambio. No sólo nos referimos a cómo se deberán llevar a cabo el trabajo de día a día, a través de los valores promovidos, sino de la organización estructurada de la Oficina en términos de acción programática y de proyectos de impacto que necesariamente toma como base nuestro mayor recurso; el capital humano. En vista de ello, nuestro primer paso consistió en la recopilación por parte del equipo de trabajo del Procurador, las ideas y herramientas de impacto sugeridas, beneficiándonos de sus experiencias y el éxito o fracaso de estas en el pasado. Segundo, y ante el deseo del Procurador de aprovechar dicha experiencia, se recopilaron las ideas en un documento que fue diseminado a todos los empleados, con el propósito de que usaran de ejemplo, para que sometieran ellos sus propias ideas, no sólo de las acciones que la Oficina pudiese tomar como parte de sus deberes ministeriales, sino también para la mejoría de los servicios que pudiésemos ofrecer a nuestros propios empleados. Recibido los comentarios de los empleados, el equipo de trabajo del Procurador se dio a la tarea de organizar tales comentarios para ir moldeando un documento comprensivo y organizado, donde, por instrucciones del Procurador, se pudiera dar consideración a todas esas ideas.

En este desarrollo se fueron identificando las fortalezas y los retos de nuestra Oficina, así como las oportunidades que se nos presenta, especialmente ante la realidad de la pandemia. La identificación de los retos es un elemento necesario para trazar con éxito los objetivos estratégicos, que serían las guías de las metas establecidas. Las fortalezas y las oportunidades, por su parte, emergen como aliados para la protección y sobrevivencia de la Institución, en momentos en que atravesamos una recesión fiscal en el país. Entre los retos presentados por el personal, se destacaron; las claras limitaciones presupuestarias, la merma en el capital humano, el cierre de oficinas regionales, las limitaciones en la planta física, el estancamiento salarial, el equipo tecnológico deteriorado y obsoleto, la reducción de las instrumentalidades públicas, la erosión de la percepción de la función de la Oficina, la falta de reconocimiento de la Figura del Ombudsman y sus facultades en ley para exigir cumplimiento, la falta de avances tecnológicos, y las limitaciones de conocimiento y equipo del personal.

Aprovechamos para plantearnos la dirección de la Oficina, y plasmar la misma en la visión y misión, acuñando también los valores que queremos representar, a través de nuestras acciones y nuestro personal.

Por otro lado, entre las fortalezas que se nombraron se destacan; el compromiso del personal para ayudar al Pueblo, la cultura laboral de la Oficina, el conocimiento del ámbito público y las disposiciones de nuestra ley orgánica vinculante a la Constitución de Puerto Rico, la memoria histórica de su función que incluye los logros alcanzados, la introducción del Sistema Automatizado de Servicios (MAS) para control de casos y estadístico, la presencia internacional, las alianzas establecidas para respaldar sus ejecutorias, el amplio ámbito jurisdiccional de la Oficina, y el nivel de reconocimiento y competencia gubernamental. Estos retos y fortalezas se desarrollan en esta época donde vemos las siguientes oportunidades; los nuevos escenarios operativos para el desarrollo social, tecnológico y fiscal viabilizados por la Pandemia del Covid-19, la creación de alianzas de colaboración y/o convenios para respaldar nuestra función y viceversa, la disponibilidad de ofrecimientos para el desarrollo profesional del personal en nuevas áreas de competencia, mayor acceso a la opinión pública, y una nueva figura del Ombudsman.

En la organización de las ideas presentadas, pudimos entonces ir delineando los objetivos estratégicos generales. Cada uno de estos objetivos estratégicos contienen metas dictadas para lograr el cumplimiento de la Misión y Visión, donde todos los componentes necesarios para una gerencia efectiva, y el logro de resultados, sean expuestos al Gobernante, la Legislatura, así como a otras entidades para la fiscalización y asignación presupuestaria. Identificamos los mismos como; Fiscalización Normativa, Gestión de la Comunicación Institucional, y Fortalecimiento Institucional. La amplia participación de ideas, críticas constructivas y recomendaciones fueron la base para, no sólo enumerar los proyectos y programas a establecerse, sino para listar ejemplos de iniciativas específicas a trabajarse. Una vez recogidos en estos proyectos, programas e iniciativas, se organizaron bajo distintas metas, para la debida consideración del tiempo deseado para ejecutarse en el futuro. Por último, se le presentó al Procurador para puntualización de los conceptos e ideas, así como para su aprobación final.

<sup>5</sup>Elaborado por el Profesor Guillermo Escobar Roca de la Universidad de Alcalá de Henares, nuestro Código de Derechos "...no se limita a una recopilación de los reconocidos en los textos de Derecho internacional, en la Constitución y legislación federal de los Estados Unidos o en la Constitución y legislación de Puerto Rico, sino que va mucho más allá. Se sitúa así en una óptica más moral que jurídica, pretendiendo dar entrada a una cierta utopía, la cual, en todo caso, quiere ser utopía de lo concreto y situarse dentro de los límites de lo razonable" (2do Párrafo, Introducción - Código de Derechos).



## VISION

Ser reconocida en toda la Isla como un ente efectivo, que acompañe al ciudadano en su gestión de reparación de agravios contra la acción o inacción administrativa, ayudando a devolver la excelencia en el servicio público, mediante la atención del ciudadano frente al servicio menoscabado de las agencias gubernamentales.

## MISION

Devolver la credibilidad gubernamental a la ciudadanía mediante la fiscalización y restauración del correcto proceder de las entidades gubernamentales, y el apego de estas a la legislación, los reglamentos, los procedimientos aprobados y la política pública, así como el sentido común.

## VALORES DEL OMBUDSMAN DE PUERTO RICO

### PRAGMÁTICOS

- Servicio
- Profesionalismo
- Objetividad
- Disciplina
- Compromiso
- Responsabilidad
- Eficiencia

### DESARROLLO

- Sensibilidad
- Empatía
- Colaboración
- Comunicación
- Cooperación
- Entusiasmo
- Confianza
- Cumplimiento
- Proactividad (dinamismo)





# **PLAN ESTRATÉGICO OFICINA DEL OMBUDSMAN 2020-2023**



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## METAS

### FISCALIZACIÓN NORMATIVA

- Mejorar la calidad de Servicios Directos a la Ciudadanía por las entidades públicas
- Garantizar los derechos de las personas bajo la tutela del Estado
- Fiscalización de las operaciones del Gobierno
- Desarrollo de Planes Estratégicos de las Procuradurías Internas

### GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Expandir las redes, colaboraciones y asociaciones con otras entidades
- Promoción de la Oficina
- Adiestramiento sobre los servicios de la Oficina

### FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- Definición Jurisdiccional
- Mejorar la percepción y nivel de satisfacción de la ciudadanía
- Mejorar esfuerzos para motivar nuestro capital humano
- Fortalecer la estructura organizacional de la Oficina
- Fortalecer la gestión de calidad de la Oficina

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	PROYECTOS / PROGRAMAS
<b>Fiscalización Normativa</b>	Mejorar Calidad de Servicios Directos a la Ciudadanía por las entidades públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento a finalización de proyectos de mejoras o reparaciones</li> <li>- Programa de Cliente anónimo</li> <li>- Discusión del Código del Consumidor</li> <li>- Verificación de programa de reparación de semáforos inoperantes</li> <li>- Verificación de los protocolos para establecer refugios</li> <li>- Disposición de Neumáticos</li> <li>- Reclamos de Desempleo</li> <li>- Verificación de ofrecimiento de servicios de educación</li> </ul>
	Garantizar los derechos de las personas bajo la tutela del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de Procuraduría Especializada</li> <li>- Acuerdos colaborativos con Entidades Privadas</li> <li>- Visitas a las instituciones</li> <li>- Estado de circunstancias de “desaparición” de menores en hogares</li> <li>- Incluir en acceso a expedientes del Departamento de la Familia</li> </ul>
	Fiscalización de Operaciones del Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un Plan de Investigaciones Especiales</li> <li>- Informes sobre mantenimiento de servicios básicos</li> <li>- OPC ser el representante de la ciudadanía/abogados ante las Juntas de Gobierno AAA/AEE</li> <li>- Verificar Protocolo, procedimientos y aplicación de Becas de Honor en la UPR</li> <li>- Cumplimiento Ley 159/2013 art.1(d) – Transmisión y grabación de reuniones de juntas de gobierno</li> <li>- Revisión Ley de Fila Expreso</li> <li>- Programa de Revisión cumplimiento DTOP</li> <li>- Manejo de Expedientes en las escuelas cerradas</li> <li>- Plan de Acción Inmediata para la Recuperación de los Servicios Básicos Esenciales</li> <li>- Uso de Fondos Programas Departamento de la Vivienda</li> <li>- Clarificación de la ZMT y su aplicación al Plan Territorial</li> <li>- Impacto de la Comisión de Seguridad en el Tránsito</li> <li>- Verificación de ahorros provenientes del cierre de escuelas y su uso</li> <li>- Investigación a ATM por servicio a las Islas municipio</li> <li>- Traslado a las islas municipio para la identificación de servicios de la oficina</li> <li>- Garantizar cumplimiento acuerdo Caso Morales Feliciano v ELA</li> <li>- Expedición de Certificados de Buena Conducta</li> <li>- Capacitación Jefes de agencia y Facilitadores</li> </ul>



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	PROYECTOS / PROGRAMAS
	Desarrollo de planes estratégicos de las Procuradurías Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procuraduría de Pequeños Negocios</li> <li>- Procuraduría de Sistemas de Información de Gobierno</li> <li>- Procuraduría de Transporte Público</li> </ul>
<b>Gestión de la Comunicación Institucional</b>	Expandir las redes, colaboraciones y asociaciones con otras entidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de Colaboración Asamblea Legislativa – Componentes de Servicio</li> <li>- Enlace con Gobiernos Municipales</li> <li>- Enlace con Procuradurías</li> <li>- Identificación, comunicación y diálogo con los procuradores internos de las agencias</li> <li>- Enlace con Organizaciones sin fines de lucro</li> <li>- Recordatorio a Comisiones de Asamblea Legislativas para el envío de ponencias de proyectos e investigaciones</li> <li>- Enlace con Representantes de la ciudadanía en las distintas agencias o Juntas de Gobierno</li> <li>- Enlace con los distintos “procuradores” internos de las agencias</li> </ul>
	Promoción de la Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisión</li> <li>- Radio</li> <li>- Carteles y Opúsculos OPC</li> <li>- Periódico Trimestral Ombudsman</li> </ul>
	Adiestramiento de la Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jurisdicción y radio de acción</li> </ul>
<b>Fortalecimiento Institucional</b>	Definición Jurisdiccional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 57 de AEE</li> <li>- Autoridad sobre APP's</li> <li>- Programa de la ASG</li> <li>- Evaluar la supervisión OPC de las elecciones de representantes de consumidor en las Juntas de Gobierno</li> <li>- Mantener jurisdicción en casos referidos a las Procuradurías hasta la finalización del caso</li> </ul>
	Mejorar la percepción y nivel de satisfacción de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la facilidad de acceso a OPC de personas con discapacidades</li> <li>- Fortalecer la cultura de fiscalización gubernamental efectiva</li> <li>- Servicio al cliente</li> <li>- Rediseño del portal cibernético</li> <li>- Reformulación de cuadro telefónico automatizado</li> <li>- Mantener computadoras en la recepción para servicio directo MAS a la ciudadanía</li> <li>- Monitoreo de medios para generación de casos</li> <li>- Programa de seguimiento a orientaciones OPC realizadas</li> </ul>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	PROYECTOS / PROGRAMAS
<b>Fortalecimiento Institucional</b> (cont.)	Mejorar esfuerzos para motivar a nuestro capital humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar esfuerzos para motivar a nuestro capital humano</li> <li>- Fortalecer la cultura de servicio</li> <li>- Plan de adiestramiento Personal OPC</li> <li>- Establecer un Programa de Teletrabajo</li> <li>- Mejorar los sistemas de evaluación de desempeño, desarrollo profesional y atemperarlos a la tecnología</li> <li>- Programa de participación de comentarios a proyectos legislativos</li> <li>- Programa de Iniciativa Propia</li> </ul>
	Fortalecer la estructura organizacional de la Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redistribución de pueblos para regionales OPC</li> <li>- Digitalización de Archivos OPC</li> <li>- Programa de acceso remoto a MAS</li> <li>- Creación de Grupo Focal para seguimiento a Plan Estratégico</li> </ul>
	Fortalecer la gestión de calidad en la Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de Reglamentos OPC</li> <li>- Mejorar la comunicación interna y el intercambio de información sobre asuntos estratégicos y operacionales para fomentar la colaboración y cooperación entre las unidades de trabajo</li> <li>- Fortalecer los procesos de Recursos Humanos</li> <li>- Revisar los planes de contingencia y emergencia</li> <li>- Mejoramiento de los procesos internos</li> <li>- Desarrollo de diferentes mecanismos de ofrecimiento de servicios</li> <li>- Publicación de gestiones y calendario de reuniones y actividades</li> <li>- Modernización de equipo</li> <li>- Revisión y actualización del Manual de Codificaciones</li> <li>- Evaluar política institucional</li> <li>- Mantenimiento y fortalecimiento Sistemas MAS</li> </ul>



# OFICINAS REGIONALES

## OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
789	779	2,475	4,043

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS	TOTAL TRABAJADOS
304	4,043	4,347

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
618	475	\$486,027.03

## TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2020-2021 REGIÓN ARECIBO

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Básicos</b>					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Individuales</b>					
3	Vida	144	41	4	189
4	Integridad	0	0	0	0
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	0	0	0
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>189</b>
<b>Participación</b>					
9	Comunicación	0	0	13	13
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	1	1
12	Participación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>Económicos</b>					
13	Propiedad	26	30	20	76
14	Empresa	2	7	0	9
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>85</b>



DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Laborales</b>					
15	Trabajo	188	144	13	345
16	Sindicación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>144</b>	<b>13</b>	<b>345</b>
<b>Sociales</b>					
17	Educación	1	0	1	2
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	2	16	3	21
20	Vivienda	327	436	70	833
21	Medio Ambiente	14	2	9	25
22	Familia	11	15	0	26
23	Consumo	0	5	22	27
	<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>474</b>	<b>105</b>	<b>934</b>
<b>Colectivo</b>					
24	Menores	1	0	0	1
25	Tercera Edad	9	6	0	15
26	Discapacitados	1	1	1	3
27	Reclusos	1	0	0	1
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Administrados</b>					
28	Transparencia	17	26	4	47
29	Procedimiento	5	29	2,312	2,346
30	Eficacia	40	21	2	63
	<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>76</b>	<b>2,318</b>	<b>2,456</b>
<b>Mujer</b>					
31	Mujer	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>		<b>789</b>	<b>779</b>	<b>2,475</b>	<b>4,043</b>

## CASOS DESTACADOS



### DEPARTAMENTO DE SALUD – REGISTRO DEMOGRÁFICO DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS ARE-21-00858-037

Mediante comunicación telefónica, el ciudadano informó que es paciente de distrofia muscular y utiliza sillón de ruedas. Manifiesto que, de acuerdo con las instrucciones de la Oficina del Registro Demográfico en Manatí - colocadas en la puerta, tramitó cita en línea para solicitar el certificado de nacimiento de su hijo, de 16 años. Recibió notificación de cita para el 23 de septiembre de 2020. El día de la cita le informaron que, no lo podían atender que tramitara la solicitud por a través de internet, lo cual consideró injusto. Por tal motivo, solicita la intervención de la Oficina.

El asunto fue referido, electrónicamente, a la Directora Ejecutiva, y a La Facilitadora. Luego de la intervención de funcionarios del Ombudsman, el reclamante informó que recibió llamada del Registro Demográfico. Fue citado a la Oficina de Manatí y logró tramitar el Certificado de Nacimiento.



### DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS ARE-21-00981-170

Ciudadano acudió a la Oficina del Ombudsman ya que, sometió un Recurso de Revisión por una multa expedida el 1 de diciembre de 2019, (estacionamiento impedido \$1,000.00). El mismo se declaró ha no lugar y se ordenó eliminar el gravamen anotado en el registro de vehículos de motor y/o de la licencia de conducir del conductor. No obstante, al momento de tramitar la renovación de su marbete, en el Reporte de Multas Administrativas del Vehículo de Motor apareció la multa en cuestión. Sus gestiones, para la eliminación de la multa en el Centro de Servicios al Conductor, CESCO, a tenor con lo dispuesto en el recurso de revisión, fueron infructuosas.

Se tramitó referido del asunto, telefónicamente, al director del CESCO de Arecibo. Éste le solicitó a el reclamante que se presentara en CESCO el 29 de septiembre de 2021, a las 8:00 am. Posteriormente, el reclamante e indicó que, gracias a la intervención del Ombudsman, la multa fue eliminada y logró tramitar la renovación del marbete.



## ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA DERECHO LABORAL DE TRABAJO ARE-21-00114

Para sustentar su reclamación ciudadana informó que en noviembre de 2019 el Departamento de Educación radicó la solicitud de pensión ante la Administración de los Sistemas de Retiro para acogerse a la pensión efectivo a enero de 2020 cuando cumplió los 61 años. Alega por error involuntario se solicitaron los expedientes a OCLAR y la Oficina del Gobernador en las cuales nunca trabajó y por esa razón su pensión se atrasó y todavía no ha sido trabajada. Solicita se tramite la misma a la mayor brevedad. Luego la intervención del Ombudsman la Lcda. Mayda Velázquez Bello, Procuradora Auxiliar ASR, nos informó que la pensión fue ingresada al sistema y comenzaría a recibir la misma en la quincena del 12 de diciembre.

## AUTORIDAD ACUEDUCTOS ALCANTARILLADOS (AAA) DERECHO SOCIAL - VIVIENDA ARE 21-03319

Ciudadano presenta su alegación, que en diciembre 2020 solicitó la instalación de acometida para una residencia en

Víctor Rojas I, Calle Atocha#10 en Arecibo. Que realizó los pagos pertinentes y entregó los permisos requeridos. Que hicieron la excavación y lo notificaron, pero hasta el momento no han realizado la instalación. Que los vecinos se están quejando por el hueco y temen que ocurra algún accidente.; por lo que solicita instalen la acometida a la brevedad posible. Posterior a nuestra intervención nos fue informado a funcionarios de AAA, que procedieron con la instalación correspondiente.

## DEPARTAMENTO RECURSOS NATURALES Y AMBIENTALES DERECHO ECONÓMICO DE PROPIEDAD ARE-21-02689

La ciudadana, realizó una reservación en el Centro Vacacional de las Cabañas en Boquerón efectivo el 28 de noviembre de 2019. Sin embargo, la reservación fue cancelada por el Estado de Emergencia del Covid-19 a tenor con la Orden Ejecutiva de la Gobernadora. No obstante, le tenían que reembolsar el pago de \$470.00 dólares. Luego de nuestra intervención, con el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, se logró que le otorgaran una GIFT CARD, la cual puede utilizar en cualquier resort en Puerto Rico con tres (3) noches y un (1) día adicional, ya que el reembolso del pago confrontaba problema con la Autorización de Oficina de Gerencia y Presupuesto y con el Sistema SURI del Depto. De Hacienda.



## OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
1,004	634	2,163	3,801

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS	TOTAL TRABAJADOS
320	3,801	4,121

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
557	767	\$675,845.38

## TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2020-2021 REGIÓN CAGUAS

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Básicos</b>					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Individuales</b>					
3	Vida	269	28	0	297
4	Integridad	0	0	0	0
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	0	0	0
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>297</b>
<b>Participación</b>					
9	Comunicación	0	1	7	8
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	1	1
12	Participación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>Económicos</b>					
13	Propiedad	52	16	16	84
14	Empresa	2	1	0	3
	<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>87</b>



DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Laborales</b>					
15	Trabajo	420	227	2	235
16	Sindicación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>227</b>	<b>2</b>	<b>236</b>
<b>Sociales</b>					
17	Educación	9	2	0	11
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	11	20	9	40
20	Vivienda	529	858	176	1,563
21	Medio Ambiente	17	12	16	45
22	Familia	43	38	0	81
23	Consumo	3	12	13	28
	<b>TOTAL</b>	<b>612</b>	<b>942</b>	<b>214</b>	<b>1,768</b>
<b>Colectivo</b>					
24	Menores	0	0	0	0
25	Tercera Edad	14	16	4	34
26	Discapacitados	6	6	3	15
27	Reclusos	2	3	0	5
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>54</b>
<b>Administrados</b>					
28	Transparencia	90	429	116	635
29	Procedimiento	10	35	4,338	4,383
30	Eficacia	40	16	4	60
	<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>480</b>	<b>4,458</b>	<b>5,078</b>
<b>Mujer</b>					
31	Mujer	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>		<b>1,508</b>	<b>1,884</b>	<b>4,734</b>	<b>8,126</b>



## CASOS DESTACADOS

### DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS DERECHO LABORAL CAG-21-01343-150

Ciudadano presentó su reclamo ante el Ombudsman, ya sometió una reclamación por beneficios de desempleo en Portal FAST PUA del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Inicialmente la determinación fue de elegibilidad, posteriormente fue denegado. Recibió determinación de inelegibilidad porque tenía que someter nuevamente su caso por FAST PUA. El ciudadano, quien es comerciante, sometió nuevamente los documentos y evidencias necesarias para tramitar su caso. Es denegado, por segunda vez, ya que la Agencia determinó que su Registro de Comerciantes estaba vencido.

Evidenciado que el Registro de Comerciante tenía vigencia a la fecha de someter su reclamación, ya que había realizado la Renovación del Documento en tiempo. Se orientó al ciudadano a someter apelación sobre su caso. Se continuó en seguimiento hasta que la Agencia realizó la revisión y se informó que los pagos se fueron adjudicados para una cantidad de \$7,000.00.

### COMISIÓN INDUSTRIAL DE PUERTO RICO DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS CAG-21-03157-420

Ciudadano presentó el 19 de julio de 2020, ante Comisión Industrial, una Moción en representación de su padre. La moción por Remoción de Tutela a una compañera de su padre que era custodia de los fondos y que aparentemente no hacía buen uso de estos y residía fuera de Puerto Rico, sin el beneficiado. Que se había paralizado el recibo de los fondos y el ciudadano no recibía compensación alguna.

Se solicitó a la Comisión la acción necesaria y que se evaluara la capacidad del ciudadano de manejar sus fondos o que se procediera con el nombramiento de otro tutor. La Agencia realizó las evaluaciones psicológicas necesaria y determinaciones de que era capaz y se procedió con el pago la compensación adeudada.

### DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS CAG-21-00255-170

Comunicó el ciudadano que, tenía una cita en el Portal Turnos PR del Centro de Servicios al Conductor (CESCO) en Ponce para el mes de octubre de 2020. Que necesitaba una identificación de real ID, ya que no tenía identificación con foto, es un ex confinado, que perdió su trabajo por razones de pandemia y estaba citado para septiembre de 2020 al Tribunal de Primera Instancia, relacionado a un asunto de pensión alimentaria. Que necesitaba la real ID para poder cambiar un cheque y llevarlo al Tribunal y emitir pago de deuda, ya que, si acudía sin dinero, era posible ser encarcelado. Solicitó en CESCO de Ponce la gestión Real ID y se le indicó su cita era para octubre y no podía ser cambiada. Se realizó coordinación con CESCO, y su caso fue atendido de inmediato y resuelta su situación.



## OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
427	443	2,717	3,587

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS	TOTAL TRABAJADOS
272	3,587	3,859

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
359	340	\$569,589.86

## TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2020-2021 REGIÓN HUMACAO

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Básicos</b>					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Individuales</b>					
3	Vida	55	47	0	102
4	Integridad	0	0	0	0
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	0	0	0
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>102</b>
<b>Participación</b>					
9	Comunicación	0	0	15	15
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	1	1
12	Participación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>Económicos</b>					
13	Propiedad	28	27	17	72
14	Empresa	2	2	0	4
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>76</b>

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Laborales</b>					
15	Trabajo	63	29	2	94
16	Sindicación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>94</b>
<b>Sociales</b>					
17	Educación	3	1	1	5
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	5	3	1	9
20	Vivienda	217	279	19	515
21	Medio Ambiente	2	1	2	5
22	Familia	12	10	0	22
23	Consumo	0	2	8	10
	<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>296</b>	<b>31</b>	<b>566</b>
<b>Colectivo</b>					
24	Menores	0	0	1	1
25	Tercera Edad	5	3	0	8
26	Discapacitados	0	1	0	1
27	Reclusos	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Administrados</b>					
28	Transparencia	26	33	9	68
29	Procedimiento	0	1	2,641	2,642
30	Eficacia	9	4	1	14
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>2,651</b>	<b>2,724</b>
<b>Mujer</b>					
31	Mujer	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>		<b>427</b>	<b>443</b>	<b>2,717</b>	<b>3,587</b>



# CASOS DESTACADOS



## ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS DERECHO SOCIAL HUM-21-00006-102

En el segmento Noticentro Contigo del Canal 4, la periodista Sylvia Verónica Camacho visitó al ciudadano. El mismo se encontraba viviendo en condiciones inhumanas, viviendo solo en una casa que heredó de sus familiares, sin servicios esenciales y una condición extraña de salud, que aún no ha sido diagnosticada. El ciudadano tiene los servicios del Plan Médico de la Reforma de Salud (Plan Único) en el Centro COSSMA. Además, recibe la ayuda de Asistencia Nutricional. Sus vecinos son los únicos que le proveen alimento. Un familiar, que reside cerca del ciudadano, es la persona que ha estado buscando todas las ayudas gubernamentales, hace algún tiempo, sin lograr resultados. Indicó, haber realizado llamada al Centro de Emergencias Sociales para reportar el asunto y poder canalizar las ayudas con mayor rapidez.

Se interpelló a la Agencia, mediante Requerimiento de Información. El Departamento de la Familia visitó al ciudadano, el mismo fue ubicado en un hogar para adultos mayores en Naguabo. Se logró que la Fundación Huntington de Centro Médico lo evaluara para comenzar con el tratamiento de la condición médica.

## ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS DERECHO ECONÓMICO HUM-21-00951-102

Informó el ciudadano que, sometió a la Administración de Familias y Niños facturas correspondientes a los meses de septiembre y octubre de 2020 por concepto de servicios prestados. Se interpelló a la Agencia mediante Requerimiento de Información. Se procedió con el pago adeudado por la cantidad de \$13,000.00

## DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS HUM-21-03327-170

Expuso el ciudadano que, adquirió un vehículo de motor en concesionario "dealer" autorizado hace más de seis meses y no ha recibido la registración de su vehículo. Se sometió el Requerimiento de Información a la Agencia. Nos indicaron que, la registración fue trabajada de forma satisfactoria.

## DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DERECHO SOCIAL HUM-21-00326-110

Indicó la ciudadana que, su hijo es estudiante del quinto grado bajo el Programa de Educación Especial en Salón Recurso. Por la situación de la Pandemia, solo le entregaron los módulos de las clases sin recibir apoyo de los maestros de educación especial. Por tal motivo, se ha afectó la educación del menor ante la falta de recursos.

Se interpelló a la Agencia, mediante Requerimiento de Información. El Programa de Educación Especial, y todo el componente requerido para realizar el COMPU, se reunieron y establecieron el plan de trabajo para el menor. Su madre quedó satisfecha con lo propuesto en el mismo.

## DEPARTAMENTO DE SALUD DERECHO SOCIAL HUM-21-003316-080

Indicó la ciudadana, que sometió toda la documentación necesaria para añadir nuevo integrante del núcleo familiar a la Reforma de Salud - Plan Vital (MMM). Que han transcurrido cuatro meses y que no ha podido comenzar el proceso de inmunización de su niña por la falta de plan médico.

Se interpelló a la Agencia, mediante Requerimiento de Información. El Departamento de Salud trabajó el caso de forma inmediata y expidió una certificación por correo electrónico. La tarjeta le llegará por correo regular.



## OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
1,611	1,557	1,613	4,781

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS	TOTAL TRABAJADOS
539	4,781	5,320

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
1,307	843	\$1,347,280.92

## TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2020-2021 REGIÓN MAYAGÜEZ

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Básicos</b>					
1	Dignidad	2	2	1	5
2	Igualdad	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Individuales</b>					
3	Vida	223	86	6	315
4	Integridad	1	0	0	1
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	1	0	1
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>87</b>	<b>6</b>	<b>317</b>
<b>Participación</b>					
9	Comunicación	0	0	45	45
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	1	1
12	Participación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
<b>Económicos</b>					
13	Propiedad	62	62	17	141
14	Empresa	5	20	5	30
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>82</b>	<b>22</b>	<b>171</b>



DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Laborales</b>					
15	Trabajo	227	120	21	368
16	Sindicación	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>120</b>	<b>22</b>	<b>369</b>
<b>Sociales</b>					
17	Educación	2	0	0	2
18	Cultura	0	0	1	1
19	Salud	2	10	9	21
20	Vivienda	867	959	191	2,017
21	Medio Ambiente	16	16	16	19
22	Familia	25	18	0	43
23	Consumo	2	9	29	40
	<b>TOTAL</b>	<b>914</b>	<b>1,012</b>	<b>249</b>	<b>2,175</b>
<b>Colectivo</b>					
24	Menores	2	0	2	4
25	Tercera Edad	6	8	6	20
26	Discapacitados	24	16	9	49
27	Reclusos	1	3	2	6
	<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>79</b>
<b>Administrados</b>					
28	Transparencia	67	137	82	197
29	Procedimiento	14	45	1,163	1,976
30	Eficacia	63	45	4	22
	<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>227</b>	<b>1,249</b>	<b>1,620</b>
<b>Mujer</b>					
31	Mujer	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>		<b>1,611</b>	<b>1,557</b>	<b>1,613</b>	<b>4,781</b>

# CASOS DESTACADOS

## ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA DERECHO ECONÓMICO MAY-20-00219-162

Alegó el reclamante que, trabajó para el Negociado de la Policía de Puerto Rico, en la Región de Ponce, por alrededor de 33 años retirándose como Capitán en el 2007. Indicó que, el 12 de mayo de 2014, solicitó el reajuste de pensión conforme a sus salarios devengados y ascensos.

Como resultado de la intervención del Ombudsman, mediante querrela, la Agencia investigó solicitando el expediente. La fecha de ingreso del reajuste de pensión fue para el 15 de octubre de 2019, con retroactivo a la fecha de efectividad. En enero de 2021, el reclamante confirmó que recibió el pago de ajuste de la pensión con un retroactivo de \$28,000.00.

## INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS MAY-21-01852-051

Fundamentó un familiar de una persona fallecida el 5 de mayo de 2020 que, a pesar de las innumerables gestiones realizadas, y del tiempo transcurrido, el Instituto de Ciencias Forenses no había emitido el correspondiente resultado de la autopsia. Esta situación evitó poder solicitar el certificado de defunción al Registro Demográfico, transcurrido siete meses aproximadamente.

Se radicó la reclamación ante la Agencia. El 2 de diciembre de 2020 el Instituto nos responde que, el informe de autopsia del caso había sido concluido el día 23 de noviembre de 2020. El mismo se encontraba disponible a solicitud del familiar para los trámites correspondientes.

## AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DERECHO SOCIAL MAY-21-04230-720

Manifestó la ciudadana que, objetó los cargos facturados el 4 de noviembre de 2019, por la cantidad de \$1,533.09. El resultado de la investigación y solicitud de revisión sostuvo los mismos, por lo que conforme establece la Ley Núm. 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada, solicitó la correspondiente Vista Administrativa. Mediante comunicación del 8 de septiembre de 2020, se le notificó que su solicitud fue referida a la Oficina de Vistas Administrativa, sin embargo, al momento de solicitar la intervención del Ombudsman, no se había señalado la misma.

El 24 de mayo de 2021, se notificó la reclamación a la Agencia. El 1 de junio de 2021 se recibió respuesta donde se incluye copia de carta que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados envía a la ciudadana con fecha del 26 de mayo de 2021. Mediante la cual, le informan que, procedieron a realizar ajuste en crédito por condiciones excepcionales por la cantidad de \$2,901.38, quedando con un balance en crédito por la cantidad de \$51.71.

## ADMINISTRACIÓN PARA EL SUSTENTO DE MENORES DERECHO ECONÓMICO MAY-21-03876-101

Expuso el ciudadano que, su Oficial de Probatoria le informó que tenía que aceptar acuerdo de pago y/o cancelar deuda con la Administración para el Sustento de Menores, ASUME, que la falta de lo anterior provocaría su reingreso a la cárcel, para el cumplimiento de seis meses de condena. No obstante, el ciudadano alegó haber presentado ante la ASUME y Tribunales, en enero del 2019, documentos relacionados con la deuda en su caso de pensión alimentaria. Como resultado del trámite realizado, el Honorable Tribunal, emitió una resolución del caso civil en marzo de 2019, en la que informan que se le exime del pago de pensión por haber advenido a la mayoría de edad el beneficiario. Con relación a la deuda, reflejada en sistema, explica y provee copia de la Declaración Jurada, presentada, a las partes, mediante la renuncia del beneficiario a cualquier derecho que pueda tener, sobre la deuda reflejada y/o el recobro de esta en la ASUME. El ciudadano cita que, la inacción de la ASUME en el trámite de evaluación y cierre del caso, ha inducido la incorrecta intervención por parte del Departamento de Corrección y Rehabilitación que asiste en caso; en donde se le anuncia, bajo intimidación, la posible privación de su libertad.

En conformidad con lo anterior, se le requirió a la Agencia evaluara los documentos provistos y procediera conforme a los mismos. De igual forma, se le peticionó al Departamento Correccional actuara sobre el conocimiento de la acción tomada y cesara su intervención y ejecución de privación de libertad; garantizando el derecho a recibir asistencia en un tiempo razonable. La Agencia emitió una certificación negativa como evidencia de que no tiene caso activo en la ASUME y cierre del caso.

## AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DERECHO DE VIDA MAY-21-04168-720, MAY-21-04169-720, MAY-21-04170

La Orden Administrativa Núm. 04-001 del 4 de agosto de 2004, faculta al Procurador del Ciudadano, o su representante autorizado a realizar investigaciones por iniciativa propia siempre que a su juicio existan razones para la misma. En base a lo anterior, peticionamos la reinstalación de una tapa de caja ("manhole"), de varios metros de ancho, largo y profundidad, ubicado en la Avenida Corazones, Barrio Sábalo en Mayagüez (justo frente al edificio de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado). En visita realizada al área, bajo el Proyecto "Pa' La Calle", se observó que el mismo no contaba con la tapa de seguridad y protección, requerida y necesaria para la protección de la infraestructura que alberga la misma, si alguna; así como también, para impedir que ésta se convierta en una "trampa mortal" permitiendo el paso del agua, objeto, animal y/o persona. En inspección realizada, se confirmó que la Agencia colocó la tapa de seguridad.



## OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
1,508	1,884	4,734	8,126

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS	TOTAL TRABAJADOS
514	8,126	8,640

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
793	1,229	\$1,515,488.95

## TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2020-2021 REGIÓN SAN JUAN

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Básicos</b>					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Individuales</b>					
3	Vida	229	137	10	376
4	Integridad	1	0	1	2
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	0	2	2
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>137</b>	<b>13</b>	<b>380</b>
<b>Participación</b>					
9	Comunicación	0	0	15	15
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	1	1
12	Participación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>Económicos</b>					
13	Propiedad	69	63	22	154
14	Empresa	15	9	2	26
	<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>180</b>

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Laborales</b>					
15	Trabajo	420	227	16	663
16	Sindicación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>227</b>	<b>16</b>	<b>663</b>
<b>Sociales</b>					
17	Educación	9	2	0	11
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	11	20	9	40
20	Vivienda	529	858	175	1,562
21	Medio Ambiente	17	12	16	45
22	Familia	43	38	0	81
23	Consumo	3	12	13	28
	<b>TOTAL</b>	<b>612</b>	<b>942</b>	<b>213</b>	<b>1,767</b>
<b>Colectivo</b>					
24	Menores	0	0	0	0
25	Tercera Edad	14	16	4	34
26	Discapacitados	6	6	3	15
27	Reclusos	2	3	0	5
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>54</b>
<b>Administrados</b>					
28	Transparencia	90	429	116	635
29	Procedimiento	10	35	4,338	4,383
30	Eficacia	40	16	4	60
	<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>480</b>	<b>4,458</b>	<b>5,078</b>
<b>Mujer</b>					
31	Mujer	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>		<b>1,508</b>	<b>1,884</b>	<b>4,733</b>	<b>8,125</b>



# CASOS DESTACADOS



## DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS DERECHO ECONÓMICO SJU-21-03130-150

Fundamentó el ciudadano que, se mantuvo cobrando el trabajo contratado, por concepto de la venta, construcción e instalación de aire acondicionado de 20 toneladas para el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, Hato Rey. Solicitó nuestra intervención con el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, por haber agotado todas las gestiones de cobro y entrega de conduces sin lograr culminación del proceso y pago adeudado.

Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de nuestra Oficina, el Departamento emitió el pago por la adquisición del aire acondicionado, por la cantidad de \$13,900.00.

## ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA DERECHO LABORAL SJU-21-07528-162

La ciudadana solicitó nuestra intervención por la dilación de la Administración para los Sistemas de Retiro en emitir el pago por concepto de reembolso de aportaciones pagada. Alega que, fue empleada del Negociado de Sistemas de Emergencias 911.

Ante la intervención y el seguimiento de la Oficina, la Agencia procedió con el pago de \$8,783.71.

## REGISTRO DEMOGRÁFICO DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS SJU-22-00803-087

Informó la ciudadana que, hace dos años solicitó el acta de defunción de su tía y el acta de nacimiento de su madre. Alegó que, le urgían ya que debía realizar gestiones legales de la familia.

Se reclamó a la Agencia la otorgación de la documentación solicitada por la ciudadana desde 2019 en el carácter de urgencia. La cual fue contestada favorablemente por la Agencia y enviadas las certificaciones. Ciudadana agradeció la intervención del Ombudsman y expresó que la situación que llevaba dos años sin resolver se resolvió en unos días, aliviando la carga administrativa que sobre ella recaía.

## NEGOCIADO DE LA POLICÍA DE PUERTO RICO DERECHO LABORAL SJU-20-00995-072

Expuso el ciudadano que, trabajó como Agente de la Policía en el Cuartel de Naranjito hasta acogerse a los beneficios de retiro en el 2012. Indicó que, a la fecha en que solicitaba nuestra intervención, septiembre de 2019, la Agencia no había emitido el pago de liquidación de sus licencias: regular, enfermedad y horas extras.

Se procedió a reclamar cumplimiento del pago de ley adeudado desde 2012. Logramos que la División de Nombramientos y Cambios cumpliera con la evaluación del expediente y la División de Nóminas procediera con la emisión del pago adeudado por \$33,522.71.

## DEPARTAMENTO DE SALUD DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS SJU-21-01032-080

La ciudadana solicitó ayuda para lograr eficacia del proceso administrativo del Departamento de Salud para recibir el pago de la liquidación. Alega que, se jubiló el 30 de junio de 2017.

Procedimos a radicar reclamo exigiendo cumplimiento ante la Agencia subrayando el perjuicio ocasionado por la dilación en el pago de ley. El 29 de marzo de 2021, la ciudadana envió un correo electrónico donde informaba que finalmente se le había entregado el cheque por concepto del pago de liquidación indicando textualmente lo siguiente:

“Le informo que, en el día de hoy me entregaron el cheque de liquidación. Quiero agradecer infinitamente la gestión que usted realizó y a su Oficina. Es la segunda vez que tengo la oportunidad de solicitar sus servicios y en mi caso ha sido un éxito. Nuevamente agradecida. Todavía existen lugares en los que se puede confiar. Dios les bendiga.”



**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS  
Y ALCANTARILLADOS  
DERECHO SOCIAL  
SJU-21-06746-720, SJU-21-06747-720**

El reclamante alegó que, desde el 2006 tenía problemas con el contador, los consumos registrados eran cuantiosos y no estaban acordes con el consumo familiar. El servicio le había sido suspendido y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados no procedía con el cambio de contador, ajuste o reparación. La deuda ascendía a unos \$14,000, aun sosteniendo que no había consumo.

Se procedió a radicar, cuestionando la cantidad de años transcurridos sin haberse evaluado la situación que mantenía sin servicio de agua potable a esta familia. Cobrándole un servicio esencial, sin suministro por varios años.

La Autoridad realizó un ajuste de \$10,058.55 a favor del ciudadano. Quedando un balance pendiente de pago de \$3,941.45, se le ofreció un plan de pago. El ciudadano optó por saldar la deuda en su totalidad y de esta forma se le restableció el servicio del preciado líquido.

**INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES  
DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS  
SJU-21-07093-051**

La ciudadana reclamó que, el padre de su hija falleció el 30 de agosto de 2020, y fue cremado el 9 de octubre de 2020. No obstante, a pesar del tiempo transcurrido, aún el Instituto de Ciencias Forenses no había certificado la causa de muerte del difunto. La compañía de seguros se encontraba en espera de dicho documento, para poder saldar el apartamento de estos, el cual la ciudadana había tenido que continuar pagando con mucho sacrificio, durante los últimos meses.

La intervención de nuestra Oficina logró que el Informe de Autopsia del caso PAT-3813-20, fuera concluido el día 5 de mayo de 2021. No obstante, según la Ley Núm. 135 del 2020, en su Artículo 29 del Instituto de Ciencias Forenses, debido a la naturaleza del caso, no podían hacer entrega de dicho Informe al familiar u otra persona que no fuera el Fiscal asignado al mismo.

**CORPORACIÓN DEL FONDO  
DEL SEGURO DEL ESTADO  
DERECHO LABORAL  
SJU-21-06056-690**

La ciudadana reclamó que, para el año 1997 le aprobaron una incapacidad total permanente, por lo cual recibía una compensación mensual. No obstante, a principios del año 2010, sin mediar ninguna comunicación al respecto, ni explicación de parte de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, CFSE, la compensación le fue descontinuada. Esta se personó a la CFSE para verificar que había ocurrido con dichos pagos, pero posterior a dicha gestión, comenzó a recibir exactamente la mitad de la compensación que le correspondía. Luego de transcurridos 10 años sin que se corrigiera la situación, ni recibir una explicación de parte de la CFSE y hasta consultarlo con un abogado de la práctica privada, le descontinuaron nuevamente los pagos.

Nuestra intervención con la CFSE logró que estos finalmente corrigieran la situación en un término de tiempo prudente, comenzando a emitir los pagos mensuales correspondientes y un pago por diferencial retroactivo ascendente a la cantidad de \$10,950.78.

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS  
Y ALCANTARILLADOS  
DERECHO ECONÓMICO  
SJU-20-00516-720**

La ciudadana objetó varias facturas por consumos excesivos vinculados a la cuenta de su operación comercial. Cuando la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, AAA, atiende la querrela confirmó que el contador estaba dañado por lo cual abrieron orden de servicio para reemplazo de contador. La ciudadana realizó varios seguimientos a la orden de servicio, pero el contador no era reemplazado y al establecimiento estar cerrado con una cuenta activa decidió solicitar baja de servicio mientras el caso estaba activo en nuestra Oficina. La AAA alegó que al cerrar la cuenta el reclamo se convirtió en académico.

Nuestra Oficina no aceptó la determinación de la AAA. Alegamos que, mucho antes de la solicitud de baja, la Agencia conocía el reclamo de la ciudadana por sus continuas comunicaciones y seguimientos, pudiendo ser ilegal la facturación o en



esta instancia el cobro. Luego de un año y medio el personal de la Agencia completó la orden de cambio de contador, analizó la cuenta quedando la misma con un balance a pagar de \$44.59, logrando el cumplimiento reglamentario.

### DEPARTAMENTO DE HACIENDA DERECHO INDIVIDUAL SJU-21-03008-160

El matrimonio, con dos dependientes, solicitó los incentivos económicos federales por la pandemia del Covid - 19 provenientes de ley en respuesta al impacto del COVID 19 conocida como el Coronavirus Aid, Relief, Economic and Security Act (CARES Act, por sus siglas en inglés) a través de la plataforma de SURI del Departamento de Hacienda. La solicitud fue rechazada por indicar el Departamento que su esposo había sido reclamado como dependiente en planilla de otro contribuyente, al cual no conocía. Ante las limitaciones de acceso al Departamento o disponibilidad de comunicación alguna con funcionarios(as) procedió a comunicarse al Ombudsman.

Nuestra Oficina, luego de solicitar la evidencia de su reclamo, la cual ya la reclamante había enviado al Departamento de Hacienda a través de SURI demostró la autenticidad de los contribuyentes bonafide, fue orientada a seguir el procedimiento apelativo establecido y reclamar así el incentivo como un crédi-

to contributivo reembolsable. En enero de 2021 fue notificado la corrección del error. La familia recibió todos los incentivos a los que tenía derecho.

### DEPARTAMENTO DE CORRECCIÓN Y REHABILITACIÓN DERECHO LABORAL BAY-16-00626-060

Reclamante alegó que, trabajó para el Departamento de Corrección y Rehabilitación – División de Salud Correccional - desde el 24 de agosto de 2004 en un puesto transitorio de enfermera. Que, según la información recibida, desde el 1 de agosto de 2012 la Oficina de Recursos Humanos se encontraba evaluando la conversión de puestos transitorios a regulares. En su caso laboral continuaba como empleada transitoria afectándose el margen crediticio y seguridad en el empleo.

Se radicó reclamación, sostenida a través del tiempo y de la Ley de Sostenimiento Fiscal del 2016 donde todos los movimientos de personal, pago a suplidores, pagos adeudados del Gobierno quedaron paralizados. Nos mantuvimos enviando el requerimiento junto a la evidencia recibida. En julio de 2021 la ciudadana recibió su permanencia junto a otras enfermeras con la misma situación.

## DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
31	1,005	188	1,224

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS	TOTAL TRABAJADOS
19	31	50

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
30	20	\$61,778.42

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2019-2020  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Básicos</b>					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Individuales</b>					
3	Vida	1	1	2	4
4	Integridad	0	0	0	0
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	0	0	0
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Participación</b>					
9	Comunicación	1	1	32	34
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	0	0
12	Participación	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>35</b>
<b>Económicos</b>					
13	Propiedad	0	4	2	6
14	Empresa	0	8	2	10
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>



DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Laborales</b>					
15	Trabajo	2	3	0	5
16	Sindicación	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Sociales</b>					
17	Educación	0	0	0	0
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	0	0	1	1
20	Vivienda	23	904	105	1,032
21	Medio Ambiente	0	5	3	8
22	Familia	1	1	0	2
23	Consumo	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>910</b>	<b>109</b>	<b>1,043</b>
<b>Colectivo</b>					
24	Menores	0	0	0	0
25	Tercera Edad	1	4	1	6
26	Discapacitados	0	0	0	0
27	Reclusos	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Administrados</b>					
28	Transparencia	1	69	33	103
29	Procedimiento	2	3	6	11
30	Eficacia	0	2	0	2
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>74</b>	<b>39</b>	<b>116</b>
<b>Mujer</b>					
31	Mujer	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>		<b>31</b>	<b>1,005</b>	<b>188</b>	<b>1,224</b>

# CASOS DESTACADOS

## DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

**AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA (AEE), AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA), POLICÍA DE PUERTO RICO, PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY (AHORA CLARO), LIBERTY CABLE DE PR, AT&T, MUNICIPIO, DTOP, OMME, MAPFRE  
DIR-21-00070**

### **REMOCIÓN DE LÍNEAS ELÉCTRICAS, CORTE Y REMOCIÓN DE ÁRBOL, PR 349 KM 2.4, BARRIO CERRO LAS MESAS EN MAYAGÜEZ**

Breve explicación de los hechos: La señora Mariel Ramírez Ramos reside en la PR 349 Km 2.4, Barrio Cerro Las Mesas en Mayagüez (en dirección al Hospital Bella Vista) e informa que, desde el pasado sábado, 25 de julio de 2020, no tiene acceso a su residencia debido a la caída de un árbol de gran magnitud en su propiedad. Añade que, además de no poder acceder a su residencia; esta situación provocó la pérdida de los servicios básicos esenciales, luz y comunicaciones, en el sector.

Lo anterior, se refiere a la atención de las agencias y entidades pertinentes, entiéndase Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante AEE), Liberty Cable, Puerto Rico Telephone Company (ahora Claro); así como también al personal de la Oficina de Manejo de Emergencias (OMME), Municipio de Mayagüez y Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) quienes informaron que no pueden realizar los trabajos necesarios en el área, hasta que la AEE no retire y/o asegure sus líneas, en la protección de un derecho fundamental, como lo es la vida. Al momento, la ciudadana informa que continúa sin acceder a su vivienda y sin los servicios básicos esenciales, antes mencionados.

Conforme a lo anterior, se peticiono la asistencia inmediata de las agencias y entidades, antes mencionadas, en aras de que se realizaran los trabajos requeridos y necesarios; destinados a retirar el peligro de las líneas (corte de línea), poda y remoción de árbol y posterior restablecimiento de los servicios básicos esenciales que dichas facilidades asisten; sin menoscabar la limitación de acceso a la vivienda y vía pública.

**AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA (AEE) Y AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA)  
DIR-21-00141**

Cerca de 4,428 ciudadano; residentes de los sectores de: Río Cañas, Violetas, Marini, Leclerk, Pablo Díaz y Las Alicias; así como partes las carreteras 352, 353 y 354.

La Orden Administrativa Núm. 04-001 del 4 de agosto de 2004, faculta al Procurador del Ciudadano o su representante autorizado a realizar investigaciones por iniciativa propia siempre que a su juicio existan razones para la misma. En base a lo anterior, y con el propósito de salvaguardar la seguridad, bienestar y garantizarle a la ciudadanía el disfrute de una infraestructura adecuada para sus viviendas con el suministro regular de agua potable y luz; se le solicita a la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante AEE) evalúe y corrija el problema que ocasiona las variaciones en voltaje, interrupciones frecuentes y falta de servicio en la PR 108 Km 7.4 y Km 8.8, Barrio Leguisamo en Mayagüez; en donde se han visto afectadas facilidades de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (en adelante AAA); conocidas como EB Leguisamo y EBTK Yan García. Según información brindada, por el personal de la AEE, la situación surge ante la falta del mantenimiento de líneas (desganche) en el área; trabajos que son meritorios para la solución del problema. Según información brindada por la AAA, dichas facilidades, además de depender una de la otra, le brindan servicio alrededor de 4428 ciudadanos; residentes de los sectores de: Río Cañas, Violetas, Marini, Leclerk, Pablo Díaz y Las Alicias; así como partes las carreteras 352, 353 y 354.

Siendo de nuestro interés, el que las mismas operen en óptimas condiciones y que de esta forma se le asegure a nuestra ciudadanía el derecho a disfrutar de un servicio básico tan prioritario y esencial, como lo es el agua potable, se peticiono a la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) realizara los trabajos de desganche necesarios en aras de corregir esta situación, con la mayor brevedad. De igual forma, se le peticiono a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) el mantenimiento continuo del generador utilizado como fuente de energía eterna para la prevalencia del servicio de agua potable.



# PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

## REGLAMENTOS RELEVANTES

### JUNTA DE PLANIFICACIÓN OFICINA GERENCIA DE PERMISOS

REGLAMENTO CONJUNTO DE PERMISO ÚNICO,  
INCUMPLIMIENTO CON LAS LEYES ESPECIALES DE  
PROTECCIÓN A LAS PYMES

#### AGENCIAS CONCERNIDAS:

CENTRO UNIDO DETALLISTAS, COOPHARMA,  
ASOCIACIÓN DE FUNERARIOS, CENTROS DE CUIDO  
Y OTROS SECTORES

NEG-21-00027

Recibimos el reclamo de diversas organizaciones representativas del sector de Pequeños Comercios donde entre otros hallazgos se descubrió que de forma unilateral la Junta de Planificación (JP), no cumplió con el proceso dispuesto en la Ley 454-2000, según enmendada, redactando, aprobando y aplicando la reglamentación sin culminar los procesos de revisión, reunión, discusión de cambios propuestos por los comerciantes quienes en lo sustantivo dicho reglamento les resultaba oneroso y una carga administrativa innecesaria sobre estos. Esta reglamentación que es la más reciente en este tema fue derogada por el Tribunal Supremo de P.R., dado a que las agencias reguladoras no cumplieron con el debido proceso de ley observado en la LFAR y la LPAU. Es la tercera ocasión en que un foro judicial deroga la reglamentación aprobada por estas agencias, entendiendo y sentenciando el incumplimiento de los procesos mandatorios y ordinarios. Se llevaron a cabo varias reuniones conducentes a cambios que sugerimos y fueron aceptados, pero no así incluidos en los documentos radicados por la agencia ante el Departamento de Estado, luego de aprobarlo unilateralmente y sin ningún tipo de informe lo que llevó a su impugnación por parte de los pequeños comerciantes ante el Tribunal. Se espera por la nueva reglamentación que está redactando la nueva administración del Ejecutivo.

### DEPARTAMENTO DE SALUD

ENMIENDA AL REGLAMENTO DE SALUD #156 PAR  
LA OPERACIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

#### AGENCIA CONCERNIDA:

COOPHARMA, FARMACIAS DE LA COMUNIDAD  
Y CENTRO UNIDO DETALLISTAS

NEG-21-00005

Reclamo de COPHARMA, Asociación de Farmacias de la Comunidad y el CUD sobre la reglamentación propuesta por onerosidad y gastos innecesarios, así como en la aplicabilidad de los procesos administrativos los cuales entre otros hallazgos se les impone la misma carga que a establecimientos con grandes



cadena y otras multinacionales relacionadas a la industria, lo cual viola lo dispuesto en la Ley 454-2000, LFAR. Enmendar cambios solicitados por los sectores de pequeños comerciantes observando la LFAR y eliminándoles de la reglamentación los parámetros económicos y administrativos aplicables igual a los de negocios de cadenas internacionales.

Sobre este asunto, nuestra oficina se ha reunido en varias ocasiones con los sectores afectados y con los representantes del Departamento de Salud para exponer las inconveniencias encontradas por el sector local de pequeños establecimientos, lo cual les afecta económica y administrativamente y por ende sus operaciones. A esos efectos el Departamento de Salud sometió el Reglamento 156 B con algunos cambios cosméticos lo cual está aún bajo discusión y se sigue trabajado con todas las partes en busca de incluir los cambios sustantivos que observen lo dispuesto en la LFAR para el sector de Pequeños Negocios.

### NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

FASE III DEL CÓDIGO DE REGLAMENTOS DEL NTSP  
APLICACIÓN DE TARIFAS, RENOVACIÓN DE LICENCIAS  
Y CERTIFICACIONES. APROBACIÓN DE TRANSPORTE  
ACORDE AL SERVICIO A OFRECER, ENTRE OTROS  
SERVICIOS PÚBLICOS

#### AGENCIAS AFECTADAS:

GASEROS, AMBULANCIAS, CAMIONEROS, TAXIS,  
PORTEADORES, ESCUELAS DE CONDUCIR, ENTRE  
OTROS SERVICIOS.

NEG-21-00018

Con relación a esta fase luego de aprobadas las anteriores, se atendieron sin mayores problemas las observaciones y cambios sugeridos por los diversos sectores a ser regulados y que fueron adoptados en su gran mayoría. Una vez fue aprobado, la Junta de Control Fiscal puso en "Hold" o en suspenso la implantación del reglamento debido a asuntos de conceptos en la traducción el mismo al idioma inglés. Actualmente no está siendo aplicado hasta tanto la agencia cumpla con lo exigido por el ente federal. Cabe señalar que es la primera vez en mucho tiempo que una agencia acepta la mayoría de los cambios y/o enmiendas a una reglamentación propuestas por el sector a regularse gracias a la intervención de nuestra oficina.

**COMISIÓN DE JUEGOS DEL GOBIERNO  
DE PUERTO RICO**  
REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE JUEGOS PARA  
"SPORT BETTING ON E-SPORTS" REVISIÓN DE  
REGLAMENTO

**AGENCIAS AFECTADAS:  
APUESTAS DEPORTIVAS**

NEG-21-00003

En esta reglamentación se adoptó la modalidad de permitir apuestas sobre eventos de juegos electrónicos. Como parte de los aspectos considerados en este reglamento, los fondos allegados al gobierno como resultado de las apuestas, el gobierno se prepara para inyectar recursos a la UPR, la Policía de Puerto Rico y propondrá una nueva reforma contributiva la cual tiene el propósito de aliviar la carga contributiva a diversos sectores de la sociedad puertorriqueña.

**CASOS RELEVANTES**

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO  
(DDEC) Y COMERCIO Y AUTORIDAD DE  
TRANSPORTE MARÍTIMO (ATM)**

**DERECHO ECONÓMICO  
PPN-21-00001**

Permisos para poder operar y vender equipos clasificados como de primera necesidad durante las emergencias en la isla municipio de Culebras. En este caso nos comunicamos con el ciudadano para saber de primera mano los pormenores de su reclamo. El empresario había solicitado un permiso especial como pequeño comerciante que le permitiría vender artículos de su mueblería durante periodos y emergencia declarados por el Ejecutivo, clasificados como de primera necesidad. La solicitud fue hecha desde el paso de los huracanes Irma y María. No obstante, aún para el comienzo del periodo pandémico actual todavía no contaba con dicho permiso. Una vez fuimos informados, nos comunicamos con la "Chief of Staff" del DDEC solicitando que se le otorgara el permiso al comerciante y que se le permitiera ordenar equipos como neveras, congeladores entre otros equipos necesarios para procesar y mantener alimentos, lo cual se efectuó. En cuanto a la ATM, solicitamos que cuando los comerciantes radicados fuera de la "Isla Grande" solicitaran bienes y servicios se les diera prioridad en la transportación lo cual ocurrió.

**DEPARTAMENTO DEL TRABAJO  
Y RECURSOS HUMANOS (DTRH)**

**DERECHO ECONÓMICO  
PPN-21-00003**

El caso trata de una empleada que renunció para establecer su propio negocio poco antes del periodo de pandemia. No obstante, hizo reclamos al DTRH por concepto de desempleo. Nuestra investigación arrojó que la empleada estaba operando su negocio mientras reclamaba y apelaba algunas decisiones tomadas por la agencia a favor del comerciante, causando gastos por más de \$15,000.00. Pudimos probarle al gobierno

con prueba documental las razones por las cuales no debía penalizar a la comerciante, resultando en la devolución total del dinero cobrado por la infractora durante el proceso previo a nuestra intervención.

**DEPARTAMENTO DE HACIENDA (DH)**

**DERECHO ECONÓMICO  
PPN-21-00005**

Solicitud de reembolso por concepto de arbitrios pagados en exceso. El ciudadano efectuó pagos por concepto de arbitrios de piezas y accesorios para vehículos resultando en un exceso de sobre \$23,000.00. El comerciante estuvo reclamando el reembolso correspondiente al DH el año 2018 sin que hubiese recibido respuesta alguna. Nuestra oficina luego de comunicarse con el Secretario, la cantidad le fue acreditada a la cuenta comerciante en su totalidad una vez la Agencia ordeno a Rentas Internas corroborar la información que ofrecimos a los efectos de corregir cualquier error en el proceso.

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO  
Y COMERCIO (DDEC)**

**DERECHO ECONÓMICO  
PPN-21-00006**

Ciudadano solicitó información sobre cómo podría solicitar las ayudas para el establecimiento de nuevo comercio. Se le orienta además de referirlo al Programa de Nuevos Emprendedores, lo cual resultó en que cualificaba para incentivos y préstamos comerciales a bajo interés que se ofrecían a través de dicho programa. Hoy en día el comerciante está en proceso de terminar de establecer negocio luego de recibidos los permisos y ayudas económicas a través de la SBA y la agencia concernida.





# DEL ESCRITORIO DEL OMBUDSMAN

## 1. CENTRO DE DIABETES DE PUERTO RICO

Ante el despunte de los casos de diabetes en Puerto Rico y su reconocimiento como la tercera causa de muerte por enfermedad, sin contar con los casos de amputaciones y neuropatía relacionadas a la misma, la Oficina del Ombudsman ha decidido tomar como suya aquellas acciones que se puedan tomar como medida para prevenir o tratar este terrible mal. Por ello iniciamos conversaciones para ver los servicios que ofrece el Centro de Diabetes para Puerto Rico (CDPR) a través de su director el Lcdo. Miguel Bustelo San Clemente, siendo el CDPR una corporación pública designada para establecer el centro de investigación, educación y servicios médicos para la diabetes en Puerto Rico. Los servicios que ofrece el CDPR incluye terapias y educación nutricional, endocrinología, oftalmología, fisiología y, servicios dentales, tanto a niños como adultos. Sin embargo, el Centro sólo tiene asignado un presupuesto de \$338,000.00 actualmente, para una población de 600,000 diabéticos sin contar los prediabéticos y aquellos que puedan estar afectados por condiciones relacionadas.

La Oficina ha cabildeado desde la junta de Supervisión Fiscal como la Cámara de Representantes y el Senado de Puerto Rico, hasta la Oficina de gerencia y Presupuesto y el Gobernador mismo, en miras a que se le asigne un presupuesto al CDPR que efectivamente pueda realizar sus gestiones por la cual fue creada.

## 2. OMBUDSAPP

La Pandemia del Covid, fuera de las muertes y sus muchas otras consecuencias negativas, ha traído el repensar de como trabajamos, como brindamos nuestros servicios y como llegamos hasta el público cuando el público no llega a nuestras puertas o simplemente entiende que las visitas físicas son anticuadas e ineficientes. Por ello, la OPC ha evaluado tener mayor presencia en las redes y en las herramientas virtuales. Próximamente, estará disponible en las apps stores el Ombudsapp para ambos sistemas operativos, IOS y ANDROID, para los teléfonos móviles. Nuestra aplicación móvil consistirá en el ofrecimiento de nuestros servicios directamente al ciudadano, el cual incluye la comunicación con el investigador asignado al caso en el cual interpuso la persona. Allí podrá verificar su estado del caso, subir documentación a la base de datos de su caso, comunicarse con el investigador e interponer nuevos casos para la atención de la Oficina. Queremos promover estas nuevas herramientas, así como nuestra entrada en las redes sociales para expandir el universo de atención de usuarios.

## 3. CENTROS DE INSPECCIÓN

Ante reclamos de los Centros de Inspección de Vehículos por la imposición de la utilización de mecánicos de estas, la Oficina del Ombudsman, a través de su Procuraduría de Pequeños Negocios intervino con el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP). Consecuentemente y paralelo a nuestra intervención la Asamblea Legislativa aprobó la Resolución Conjunta de la Cámara 116 la cual busca que se utilice un técnico capacitado por el DTOP en vez de un mecánico, principalmente por lo oneroso de pagar a un mecánico licenciado de realizar este trabajo de poca remuneración haciéndolo no costo efectivo. También, los mecánicos autorizados licenciados actualmente son profesionales de difícil reclutamiento por la escasez de estos. Se le pidió la reconsideración de dicha determinación al DTOP los cuales nos informaron que la ley les impide tal cambio. Actualmente se les exige solo un mecánico en las facilidades y se realizan las gestiones para enmendar la ley.

## 4. INVESTIGACIÓN ESPECIAL DE NEUMÁTICOS

Ante el problema recurrente de la disposición responsable de neumáticos usados que nos afecta todos los años, la Oficina del Procurador del Ciudadano, acordó el inicio de un Plan de Investigación Especial, acorde a nuestro Reglamento Núm. 2, para esta problemática. Esto bajo el entendimiento de que hemos sido incapaces de lidiar con este problema y agravándose mediante la eliminación de la Administración de Desperdicios Sólidos y la integración de la Junta de Calidad Ambiental al Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA). Para ello, se analizó las intervenciones anteriores de esta Oficina, explorando las causas de la acumulación desmedida de neumáticos en la Isla y se presentó el plan de investigación al secretario del DRNA, Lcdo. Rafael Machargo Maldonado. Tal es la situación que el Gobernador, Hon. Pedro Pierluisi, mediante Orden Ejecutiva decretó un estado de emergencia y activó la Guardia Nacional para su recogido. Sin embargo, denunciamos que esto, aunque oportuno, sería un remedio temporero. En días pasados el propio Ayudante general de la Guardia Nacional, Gen. José Reyes, reveló que vuelve a ver la acumulación de neumáticos en las gomeras al mismo nivel que veía cuando empezaron la misión de recogido, dándole a esta Oficina la razón de lo denunciado y afianzando la necesidad de la investigación.

## 5. CAMPAÑA PUBLICIDAD WIPR

El Ombudsman, como parte de su Plan Estratégico tiene el interés de ofrecer nuestros servicios a mayor cantidad de público. Se utilizó a WIPR quien preparó nuestra campaña de "Somos Tu Voz", la que ahora pasa a ser el lema de nuestra Oficina.



## 6. BECAS UNIVERSIDAD PUERTO RICO

Ante la separación de un fondo de ciento cuarenta millones (\$140,000,000.00) en el presupuesto del país para becas de estudiantes de la Universidad de Puerto Rico (UPR), la Oficina del Procurador intervino en dos ocasiones sobre este asunto. Primero, en que la Junta de Supervisión Fiscal (JSF) autorizara que sea la propia UPR quien maneje el fondo, ante la súbita renuncia de la entidad que hubiera ganado dicha administración. En segundo lugar, el Ombudsman solicitó la elegibilidad e inclusión de estudiantes indigentes de post-grado, como apoyo a aquellos que quieran seguir una carrera de mayor exigencia académica, tengan las capacidades pero no los medios.

## 7. TRABAJADORES SOCIALES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Es de alta prioridad de la Oficina del Procurador del Ciudadano la atención de los niños, particularmente de manera preventiva. Una de las áreas a mejorar identificadas en este aspecto es la atención periódica de los estudiantes en las aulas públicas del país. Por ello, no hemos reunidos en varias ocasiones con el Secretario de Educación, primero para exponer nuestro interés, segundo para impulsar las ideas relacionadas a dicho interés. El Departamento de Educación se ha comprometido bajo este tema repensar las acciones del Departamento de Trabajo Social y en las escuelas y realiza una evaluación y cambios de este en estos momentos. Se nos ha dado la primicia de lo que pretenden hacer y les estaremos dando seguimiento del avance de este a principios del año 2022.

## 8. SEGUIMIENTO LEY NÚM. 106 DE 2017

Por motivo de la transición de los distintos sistemas de retiro y la nueva encomienda a través de la Ley Núm. 106 de 2017, la Oficina del Ombudsman se dio a la tarea de verificar la debida orientación y participación de sus usuarios del nuevo sistema. Se recabó la asistencia del director de los Sistemas de Retiro, Lcdo. Luis Collazo Rodríguez, el cual sometió el plan de orientación de la compañía responsable de administrar el Plan, Allied Solutions, así como el acceso a la orientación que reciben y el programa automatizado. La necesidad de la orientación a los empleados públicos y la captación de sus empleadores para que lo incluyan como una prioridad en sus acciones a las agencias y gobiernos municipales ha sido un punto de énfasis en nuestras visitas a los mismos.

## 9. VISITA DEFENSOR REPÚBLICA DOMINICANA PABLO ULLOA

Como parte de las acciones de desarrollo y aportaciones de los derechos humanos recibimos la visita del Defensor de los Derechos Humanos de la República Dominicana, Hon. Pablo Ulloa, quien, tras nuestra nominación, y conforme a sus credenciales, fue posteriormente electo como presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

## 10. NOMBRAMIENTO PROCURADOR SISTEMA INFORMACIÓN & PROCURADOR TRANSPORTE PÚBLICO

Las leyes Núm. 97 de 2008 y Núm. 75 de 2017 responsabilizan a la Oficina del Procurador del Ciudadano, el nombrar e incorporar en su estructura organizacional los procuradores especializados de sistemas de información y de transporte público, respectivamente. La asignación presupuestaria para sufragar los salarios de estos funcionarios al fin fue aprobada y pudimos llenar dichas vacantes. Actualmente estos funcionarios trabajan en la organización y administración de sus respectivas oficinas y están prestos para ejercer sus funciones según ordena las respectivas leyes bajo su cargo.

## 11. SEGUIMIENTO BROADBAND 150 MILLONES -AFFAF Y JRTC

Ante la posible inyección de 150 millones de dólares a la economía puertorriqueña, así como la posibilidad de llevar a cada hogar y pequeño negocio en Puerto Rico Internet para el año 2027, motiva a la Oficina a fiscalizar periódicamente las entidades gubernamentales, particularmente al Departamento de la Vivienda, a que se agilice los trámites para el logro de los propósitos de esta asignación presupuestaria. Nos mantenemos atentos de los progresos conducentes de este proyecto.

## 12. ASOCIACIÓN NACIONAL DE CIEGOS INC.

El Ombudsman advino en conocimiento sobre la dilación por parte del Departamento de Hacienda en trabajar la Planilla Informativa del año contributivo 2019 de la Corporación sin fines de lucro; La Asociación Nacional de Ciegos, Inc. establecida hace 21 años en el Noroeste del País. Luego de la intervención y de manera proactiva el Departamento de Hacienda completó y trabajó de manera satisfactoria el reembolso correspondiente por la cantidad de \$21,000.00

## 13. PAGO DE SALARIOS Y ASENSOS OTORGADOS Y NO REMUNERADOS – POLICIA DE PUERTO RICO

La Oficina del Procurador del Ciudadano mantiene en alta estima al Cuerpo y miembros de la Policía de Puerto Rico, de la cual

agradecemos su entrega y el riesgo corporal y vital al que se enfrentan día a día para salvaguardar la seguridad de la ciudadanía. Por ello, la Oficina se ha mantenido alerta sobre el problema recurrente de dineros asignados insuficientes para el pago de compensaciones como salarios y asensos otorgados, pero no remunerados. Anteriormente habíamos logrado compromiso de la separación de dineros, pero no al nivel de este año en el cual el coronel Antonio López, Comisionado del Negociado de la Policía se comprometió a separar ocho millones de dólares (\$8,000,000.00) para pagar los casos de pagos de ley como asensos que afectan a pensiones y salarios de nuestros policías.

#### 14. EVALUACION DE LA LEY NÚM. 134 DE 1977

La Oficina del Procurador del Ciudadano le ha servido bien a Puerto desde su creación en el 1977. Sin embargo, a sus más de 40 años de existencia la Oficina merece un análisis completo, incluyendo de su ley orgánica, para evaluar posibles cambios en la misma, en el espíritu de seguir siendo un ente de cambios positivos a la administración pública del país. Por ello se ha iniciado internamente una discusión de esta que abarca nuestra organización, proyección, ámbito jurisdiccional, radio de acción, entre otras para implementar dichos cambios y enmiendas legislativas de parecerlo correcto.

#### 15. PAGO INCENTIVO A ENFERMERAS DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Ante los estragos de la Pandemia del Covid-19 y las ayudas legisladas por el gobierno federal y administrada por el estatal para los primeros respondedores, algunos trabajadores quedaron sin recibir este por algún desliz administrativo. Este fue el caso de las enfermeras del Departamento de Educación, quienes cumplían con los requisitos establecidos para recibir el beneficio. Nuestra Oficina intervino para que el mismo fuera tramitado, logrando que finalmente así se realizara.

#### 16. CAMBIO DE AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LUMA ENERGY

La Oficina se mantiene atenta ante el cambio de algunas de las responsabilidades de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) a LUMA Energy. Solicitamos mayor fiscalización de las entidades ahora concernidas como el Negociado de Energía y la Oficina Independiente de Protección del Consumidor (OIPC) con las cuales hemos sostenido varias reuniones. Aun seguimos atendiendo los asuntos de los cuales la AEE mantuvo jurisdicción mientras afianzamos las relaciones de cooperación con LUMA.

#### 17. INSPECCIÓN DE REFUGIOS INCLUYENDO EL REFUGIO MODELO DE MUNICIPIO DE LOÍZA

Como preparativo para la próxima temporada de huracanes, la Oficina del Procurador del Ciudadano desarrolló la iniciativa de inspeccionar los refugios listados por la Oficina de Manejo de Emergencias en miras a realizar sugerencias. Ello para que mejoren en cuanto al servicio que pudiera necesitarse en ocasión de emergencias. Se tomará como modelo el refugio del Municipio de Loíza el cual fue inspeccionado. Se espera tomar muestras de estos para realizar esta iniciativa y continuarla hasta la verificación de todos los refugios.

#### 18. CASOS PENSIONES ALIMENTARIAS DURANTE LA PANDEMIA GESTIÓN CON ADMINISTRACIÓN DE TRIBUNALES (OAT)

Ante la paralización de la mayoría de los servicios de la administración pública por la determinación de cierre gubernamental, la Oficina del Ombudsman trabajó intensamente para discernir sobre las necesidades prioritarias de la ciudadanía y la exigencia de las entidades a el restablecimiento de sus servicios. Una de ellas fue la Oficina de Administración de Tribunales (OAT) con respecto al tema de los casos de revisión de pensiones alimentarias. La OAT estuvo abierto a las opiniones de nuestra Oficina e inicio los trámites para la atención de los jueces de estos casos de manera remota inicialmente.

#### 19. PETICIÓN AL GOBERNADOR PARA ASIGNACIÓN DE FONDOS PARA LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN PROCESAMIENTO APELATIVO (CIPA)

Dentro de las necesidades que se presentan ante nuestra oficina en el quehacer diario de nuestras gestiones, llegan asuntos que adoptamos por la necesidad imperiosa o clientela que se deja desatendida ante esa carencia de recursos. Una de ellas fue la Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA), que atiende las apelaciones de casos administrativos de funcionarios de orden público autorizados para ejercer arrestos. La disminución de presupuesto de operación de esta entidad ha sido tal, que no pueden ventilar casos que no sean de municipios. Esto último porque los gastos de esos casos se sufragan de las arcas municipales. La Oficina ha cabildeado, y continúa haciéndolo, para que se puedan asignar los fondos requeridos para el debido funcionamiento y atención de todos los casos bajo la jurisdicción de la CIPA.



## 20. PAGOS DE SENTENCIAS PETICIÓN A LA OFICINA GERENCIA Y PRESUPUESTO

Ante la notificación de la Oficina de Gerencia y Presupuesto de unos dineros para el pago de sentencias interpuestas contra el gobierno de Puerto Rico, la Oficina brindó un listado de los casos relacionados sobre este tema. Actualmente se le sigue dando seguimiento para la utilización del pago y cierre de los casos ante nuestra Oficina de este fondo.

## 21. DEPARTAMENTO DE CORRECCIÓN Y REHABILITACIÓN

La pandemia y la situación del control de presupuesto con el Departamento de Corrección y Rehabilitación ha provocado varias situaciones en las cuales la Oficina del Procurador del Ciudadano ha intervenido. Primero, la denuncia de los cierres de las visitas a las instituciones de los cuales se ha justificado por los brotes de Covid-19. Estos se han contrarrestado con la vacunación del personal de corrección y la población penal, la restricción de visitas a vacunados o con prueba negativa anteriores a 48 horas y solo por visitas sin contacto en instituciones sin brote activo. Por otra parte, las Comisarias de las instituciones fueron afectadas por la congelación de su partida en el presupuesto de Corrección, afectándose así la oferta de artículos en las mismas. Solo ante una asignación legislativa a la Administración de Servicios Generales pudieron comprar varios artículos, particularmente aquellos de consumo más frecuente como cigarrillos.

## 22. AUTONOMÍA FISCAL DEL OMBUDSMAN

La Oficina el pasado año cabildeó e impulsó la aprobación del P. del S. 47 que ofrecía la autonomía fiscal de la Procuraduría del Ciudadano. Lamentablemente, a pesar de que fue aprobada en Cámara y Senado la misma no fue llevada para firma de la Gobernadora a tiempo. Seguimos realizando esta gestión, ante la noción de que podremos lidiar mejor con los retos presupuestarios en estos tiempos de estreches económica y a fortalecer nuestra autonomía e independencia de acción. Al presentársela al Gober-

nador, Hon. Pedro Pierluisi, este sugirió establecer un “threshold” para las entidades gubernamentales con presupuesto menor a cinco millones de dólares (\$5,000,000.00), para que puedan tener mayor autonomía en el manejo de sus presupuestos, acción que recomendamos y avalamos.

### 23. “SUPPLEMENTAL SECURITY INCOME” (SSI)

En acciones iniciadas por la Procuradora anterior, Hon Iris Miriam Ruiz Class, la Oficina del Ombudsman se mantuvo en cabildeo para el reconocimiento de la Administración del Seguro Social a los puertorriqueños residentes de la Isla del Seguro Social Suplementario o “Supplemental Security Income” (SSI) por sus siglas en inglés. La exclusión de los puertorriqueños de estos beneficios, particularmente cuando son disponibles para todos los elegibles, si viviéramos en los Estados Unidos continentales, denota un discrimen por raza y residencia que no debe ser tolerado. La exhortación del Ombudsman se extendió desde los abogados envueltos en el caso hasta los representantes del Congreso de los Estados Unidos, el Presidente, el Gobernador, los presidentes de las cámaras federales y estatales, y la Comisionada Residente.

### 24. PRESENCIA OMBUDSMAN EN CENTRO MANDO NEGOCIADO DE MANEJO EMERGENCIAS

La Oficina de Manejo de Emergencia vio con buenos ojos la sugerencia de mantener a personal de la Oficina del Procurador del Ciudadano en ocasión de emergencias y establecimientos de centros de mandos, ante la necesidad de coordinación e interpelección de las agencias administrativas de las cuales la Oficina tiene jurisdicción para fiscalizar. También vio con buenos ojos el que un tercero independiente como la Oficina, verifique las acciones en desarrollo para crítica constructiva y la determinación de prioridades. Para ello, se entabló conversaciones iniciales para adiestrar o brindar acceso a nuestros funcionarios en los distintos adiestramientos sobre manejo de emergencia.

### 25. REUNIÓN CON PROCURADORES

Como parte de nuestra filosofía de un solo gobierno rindiendo servicios a la ciudadanía, la Oficina del Procurador del Ciudadano tomó la iniciativa de convocar a reuniones periódicas con los otros procuradores con oficinas independientes, entiéndase los que sirven a las distintas poblaciones; veteranos, mujeres, personas con impedimentos, pacientes, y personas de edad avanzada. Ello con el fin de coordinar y colaborar en causas comunes en miras a ser más efectivos en nuestras gestiones. Estas reuniones continúan llevándose a cabo.

### 26. CASO MUNICIPIO DE SAN LORENZO CON ACUEDUCTOS

Luego de la reunión con el alcalde de San Lorenzo, Hon. Jaime Alverio Ramos, como parte de las visitas del Ombudsman a los ejecutivos municipales, este le planteó la situación de falta de agua del Barrio Espino, sector Santa Montaña. Para esta comunidad, por su nivel y localización geográfica, el tiempo de recuperación es mayor al de otras comunidades en ocasión del embate de fenómenos atmosféricos. La comunidad se sirve de un pozo hincado y el flujo del preciado líquido no es regular. Ante la posibilidad de que el pozo se esté secando, se ventiló, ante citación, visita del sector y reunión con el vicepresidente de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) y el alcalde, el estudio de una conexión de dicho sector al sistema de la corporación pública. Actualmente, se encuentra en la discusión de la posibilidad de un proyecto conjunto con el municipio.



## LEGISLACIÓN EVALUADA POR LA OFICINA DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2020-2021

PROYECTO DE LEY	TEMA
<b>P. del S. 166</b>	Para enmendar el Artículo 1, añadir un Artículo 1-A, enmendar los artículos 2, 4, 5, 10, 12 y 13, y añadir unos nuevos artículos 13-A y 13-B en la Ley 454-2000, según enmendada, la cual se renombra como "Ley Especial de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio", con el propósito de ampliar la jurisdicción del Procurador de Pequeños Negocios para que este cuente con las herramientas necesarias que le permitan atender con agilidad aquellas reclamaciones y controversias que involucren a un pequeño negocio; otorgarle nuevas facultades y poderes que le auxilien a descargar apropiadamente su responsabilidad al hacer cumplir esta Ley; hacer correcciones técnicas en la Ley 454, antes citada; enmendar el Artículo 7 de la Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", y los artículos 30.020, 30.040 y 30.080 de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como "Código de Seguros de Puerto Rico", a los fines de atemperar ambas leyes con las nuevas disposiciones introducidas por la presente Ley; y para otros fines relacionados.
<b>P. de la C. 30</b>	Para enmendar el Artículo 12.020 del Ley Núm. 77 del 19 de junio de 1957, según enmendada, mejor conocida como "Código de Seguros de Puerto Rico", a los fines de facultar a la Oficina del Contralor de Puerto Rico, a la Oficina del Procurador del Ciudadano y a la Oficina de Derechos Civiles a contratar sus seguros.
<b>P. de la C. 604</b>	Para enmendar los artículos 2 y 24 de la Ley Núm. 134 de 30 junio de 1977, según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", a los fines de incluir dentro del ámbito jurisdiccional del Ombudsman a los municipios; para expresamente autorizar a la mencionada dependencia gubernamental a utilizar los recursos disponibles dentro de los municipios, tales como, el uso de información, oficinas, personal, técnicos, equipo, material y otras facilidades, siempre que estos tengan como propósito lograr la adecuada implantación de su Ley Orgánica; y para otros fines relacionados.
<b>P. de la C. 483</b>	Para establecer una denominada "Ley para el Control Eficiente de los Neumáticos Desechados de Puerto Rico", mediante la cual se redefinen las responsabilidades del Gobierno de Puerto Rico en lo que respecta a la administración, manejo, regulación y fiscalización de los neumáticos desechados en Puerto Rico; derogar la Ley 41-2009, según enmendada, conocida como "Ley para el Manejo Adecuado de Neumáticos de Puerto Rico"; y para otros fines relacionados.
<b>P. de la C. 670</b>	Para enmendar el Artículo 62 de la Ley Núm. 129 de 16 de agosto de 2020, mejor conocida como "Ley de Condominios de Puerto Rico", con el fin de estipular que el Consejo de Titulares pueda incluir los elementos privativos de los apartamentos en el seguro para las áreas comunales; para facultar a la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico a atemperar el reglamento y la carta normativa para el cumplimiento de esta Ley; y para otros fines.
<b>P. del S. 406</b>	Para enmendar el Artículo 62 de la Ley Núm. 129 de 16 de agosto de 2020, mejor conocida como "Ley de Condominios de Puerto Rico", con el fin de estipular que el Consejo de Titulares pueda incluir los elementos privativos de los apartamentos en el seguro para las áreas comunales; para facultar a la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico a atemperar el reglamento y la carta normativa para el cumplimiento de esta Ley; y para otros fines.

PROYECTO DE LEY	TEMA
<b>R.C. de la C. 106 y R.C. del S. 88</b>	<p>Para ordenar a la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe) a implantar una moratoria de un año en el requerimiento del Permiso Único, como condición para continuar la operación de un negocio en Puerto Rico, a los fines de atender el reclamo de los comerciantes sobre el enorme retraso existente en la renovación de permisos y que no se vean afectados al momento de recibir fondos o renovar sus pólizas de seguros. Y Para ordenar a la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe), y a las entidades gubernamentales concernidas, según definidas por la Ley 161-2009, según enmendada, conocida como "Ley para la Reforma del Proceso de Permisos de Puerto Rico" a establecer una moratoria en la implementación del Permiso Único, como requisito para la renovación de licencias, certificaciones y autorizaciones por parte de negocios con permisos de uso autorizados previo a la entrada en vigor del Permiso Único.</p>
<b>P. de la C. 327</b>	<p>Para establecer la jurisdicción primaria del Negociado de Telecomunicaciones sobre las reclamaciones de los consumidores ante las compañías de telecomunicaciones proveedoras de servicio de internet, particularmente las relacionadas a controversias sobre la velocidad del servicio; y para otros fines.</p>
<b>P. del S. 525</b>	<p>Para enmendar los Artículos 1, 2, 3, 4 y 6 de la Ley Núm. 3-2018, según enmendada a los fines de aclarar las ocasiones en que un cliente podrá reclamar un ajuste a su factura cuando la energía eléctrica no haya sido generada por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, o su sucesora; y para otros fines relacionados.</p>
<b>P. del S. 361</b>	<p>Para enmendar los Artículos 4, 11, 12 y 30 de la Ley Núm. 108 de 29 de junio de 1965, según enmendada, conocida como "Ley para Regular las Profesiones de Detectives Privados y Guardias de Seguridad en Puerto Rico", a los fines de disponer que en caso de contar con un grado de Bachillerato en Artes en Justicia Criminal, solo se le exigirá la aprobación de un curso de no más de 200 horas como requisito para la concesión de una licencia de detective privado; especificar que no será requisito ser empleado de una "Agencia" para recibir una licencia de detective o guardia de seguridad privado; prohibir que una "Agencia", según definida en esta Ley, obligue a un empleado a trabajar horas extras sin debida notificación; prohibir represarías en contra de empleados que rehúsen trabajar horas adicionales sin haber sido debidamente notificados; obligar a toda "Agencia" a diligenciar el pago total del salario y horas extra de sus empleados dentro de los periodos acordados; prohibir que una "Agencia" retenga el pago de sus empleados por esta no haber recibido el pago de sus clientes; exigir que cada "Agencia" tenga una reserva privada de cien dólares (\$100.00) por cada empleado a los fines de cubrir el pago de salario y horas extra de sus empleados en caso de no recibir el pago de sus clientes; establecer el término de treinta (30) días como el periodo límite para liquidar a un ex empleado y pagarle sus horas de vacaciones acumuladas; prohibir el uso de nóminas colectivas; disponer que cada Agencia deberá entregarle a cada empleado al menos 3 uniformes completos; exigir que toda Agencia le garantice a sus empleados acceso a facilidades sanitarias dentro de un radio de 50 pies de su puesto de trabajo; requerir que cada Agencia provea y costee al menos seis (6) horas de educación continua certificada cada dos (2) años; aumentar los derechos a pagarse para la obtención de una licencia de detective y de guardia de seguridad privado; aumentar los términos de expiración de las licencias de detectives y guardias de seguridad privados; aumentar las penas ante violaciones a la presente ley; disponer sanciones adicionales en caso de que una Agencia retenga indebidamente el pago de un empleado; ordenarle al Secretario del Trabajo y Recursos Humanos a llevar a cabo una campaña informativa; ordenarle al Secretario del Trabajo y Recursos Humanos a establecer un procedimiento anónimo para querrelas contra Agencias por estas retener indebidamente el pago de sus empleados; y para otros fines relacionados.</p>



PROYECTO DE LEY	TEMA
<b>RC. de la C. 231</b>	Para ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica, incluyendo a su ente administrador LUMA Energy, LLC y LUMA Energy Servco, LLC y/o cualquier sucesora en derecho, subsidiaria, o administradora, a otorgar, a cualquier abonado, comercial o residencial, un crédito correspondiente al valor de reparación o sustitución de cualquier artículo electrodoméstico, enser o equipo dañado a causa de apagones, fluctuaciones o bajas en el voltaje del sistema eléctrico del País; disponer los requisitos para la solicitud del crédito según el costo estimado de sustitución o reparación; reconocer una cuantía correspondiente al diez por ciento (10%) del crédito a otorgarse para cubrir los gastos de solicitud del crédito aquí establecido; promulgar reglamentación uniforme para las reclamaciones de tal naturaleza; y para otros fines relacionados.
<b>P. de la C. 1009</b>	Para enmendar los artículos 18 y 19, suprimir el Artículo 26, y reenumerar los actuales artículos 27, 28 y 29, como los artículos 26, 27 y 28, respectivamente, de la Ley Núm. 134 de 30 junio de 1977, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)”, a los fines de ampliar los poderes que ostenta dicho funcionario para poner en vigor las disposiciones de esta Ley; concederle la facultad para investigar, instrumentar y procesar las infracciones a las mismas y para que pueda representar en los tribunales de justicia de Puerto Rico a los ciudadanos perjudicados por las violaciones a éstas; crear un Fondo Especial bajo la responsabilidad del Ombudsman, el cual podrá ser utilizado para facilitar la prestación de servicios a la población que atiende; proveer para la promulgación de aquellas reglas y reglamentos, cartas circulares o determinaciones administrativas que sean necesarias para poner en vigor lo aquí dispuesto; y, para otros fines relacionados.
<b>P. del S. 453</b>	Para crear la “Ley para la Gestión de la Calidad Gubernamental de Puerto Rico”; implementar el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público de Puerto Rico y en otras entidades prestadoras de servicios; delegar la función al Departamento de Estado de llevar registro de las empresas acreditadoras en gestión de la calidad que emitan certificados en normas de calidad internacionales en Puerto Rico; enmendar la Ley Núm. 85-2018, según enmendada mejor conocida como “Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico”; enmendar la Ley Núm. 81 de 14 de marzo de 1912, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Salud”; enmendar el Plan de Reorganización Núm. 3 de 22 de junio de 1994; enmendar Ley Núm. 205-2004, según enmendada, mejor conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Justicia”; y para otros fines relacionados.

# INICIATIVAS INSTITUCIONALES DEL OMBUDSMAN

## PROYECTO CENSO 2020

Para junio del 2020, el Ombudsman por iniciativa propia determinó unirse a los esfuerzos del Censo 2020, en Puerto Rico con el objetivo de apoyar en el aumento de la tasa de participación y respuesta al Censo 2020. Tomado en consideración que, hasta ese momento, la repuesta había sido de solo un 27%, debido a la Pandemia de COVID 19.

Luego de evaluar varias alternativas se desarrollaron unas guías para la colaboración de los empleados de la oficina de Ombudsman en la promoción para una mayor participación de la ciudadanía en el CENSO 2020, beneficiándose de una correcta contabilidad de su población.

La consulta del Censo data del 1790, cuando los fundadores de la nación determinaron que necesitaban contabilizar todas las personas que vivían en Estados Unidos. A tales efectos, fue incluido en la Constitución en el Artículo I, Sección 2 y se lleva a cabo cada 10 años. El Censo determina la representación en el Congreso y conforme cambian los números cambian los legisladores de la Cámara de Representantes. Por su parte, el número de delegados al Senado Federal se mantiene igual.

El Censo incluye a los ciudadanos, los no ciudadanos, residentes legales, residentes no legales, visitantes por tiempo prolongado e inmigrantes indocumentados. La determinación se basa en a quien contabilizar de acuerdo con “la residencia usual” o donde las personas viven la mayor parte del tiempo. Por ejemplo, los universitarios que residen en hospedajes son contabilizados como miembros de su institución académica.

La importancia no solo estriba en que se determinen los delegados a la Cámara de Representantes, sino que también, forma parte integral del presupuesto designado de forma estatal y federal, todos son basados en el cálculo poblacional. También determinan cómo cientos de miles de millones de dólares en fondos federales se distribuyen entre más de 100 programas, incluyendo Medicaid, Head Start, subsidios para servicios de salud mental comunitarios, y el Programa de Asistencia Nutricional para clínicas de salud, carreteras, estaciones de bomberos, programas de respuesta ante desastres, programas de desarrollo como Head Start, programas de almuerzos escolares y muchos más. Se trata de un desembolso equitativo de miles de millones de dólares para proyectos de infraestructura y un amplio abanico de servicios sociales y comunitarios.

Como parte del proyecto de trabajo establecido en la Oficina, el personal fue adiestrado para realizar llamadas telefónicas a los ciudadanos que han realizado alguna querrela en nuestra oficina. Esto con el propósito de exhortarlos y motivarlos a cumplimentar el formulario de Censo 2020 por la importancia que el mismo tiene para todos los ciudadanos y la poca participación que se había tenido hasta ese momento.

## METODOLOGÍA

Se acordó reunir al personal para ofrecer la capacitación al personal sobre cómo abordar a los ciudadanos mediante la llamada telefónica y exhortarlo a llenar el formulario. (Ver presentación)

- Se dividió el personal en grupos para reuniones presenciales y virtuales para los días del 6 al 10 de agosto de 2020. Se realizó una capacitación para motivar y adiestrar al personal destinado para llevar a cabo las funciones sobre el acuerdo.
- El área institucional preparó los listados por Municipios utilizando la base de datos del sistema MAS con la información necesaria para contactar a los ciudadanos.
- Se le entregó un listado a cada empleado el cual contenía el nombre y número de teléfono de los ciudadanos.



- A mediados de los meses de agosto y septiembre, se realizaron las llamadas telefónicas para exhorta a los ciudadanos a cumplimentar el formulario del Censo 2020 y su importancia.
- Para finales de septiembre una vez recopilada la data, los empleados fueron entregado sus listados, los Gerentes y la Directora Asociada en Servicios Institucionales se encargaron de asignar los casos para entrar los mismos al Sistema MAS. Una vez el caso entrado en el sistema MAS el (la) Investigador(a) procedieron a realizar los trámites correspondientes.
- Cabe señalar que durante el proceso de las llamadas se encontraron los siguientes obstáculos para lograr los objetivos;
  1. Números telefónicos fuera de servicio y números telefónicos repetidos.
  2. Números telefónicos pertenecientes a otro ciudadano o persona fallecida.
  3. Ciudadanos negándose a dar información.

Hasta el momento la data recopilada revela que se realizaron aproximadamente 115,000 intentos de llamadas a los ciudadanos, de las cuales alrededor de 12,378 familias fueron impactadas.

OFICINA REGIONAL	CANTIDAD DE FAMILIAS IMPACTADAS
Arecibo	2,305
Caguas	1,969
Humacao	2,638
Mayagüez	1,151
San Juan	4,315
<b>Total</b>	<b>12,378</b>



# VISITAS A MUNICIPIOS

## MUNICIPIOS Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN

Al asumir el cargo de Ombudsman y evaluar las situaciones que atiende la Oficina, el Hon. Edwin García Feliciano, determinó ser un aliado en la gestión administrativa en conjunto con los alcaldes en la búsqueda de soluciones a los reclamos de la ciudadanía mediante Acuerdos Colaborativos. A estos fines, se llevaron a cabo reuniones para presentar y capacitar al personal de los municipios sobre el alcance de la Ley 134 de 1977, según enmendada.

En las reuniones se ha explicado la no jurisdicción con los municipios reiterando servicio mediante coordinaciones, para atender los problemas y reclamos de la ciudadanía. Estos servicios pueden ser canalizados desde las Oficinas de Ayuda al Ciudadano, Oficina de Comunidades y directamente por los alcaldes en busca de soluciones que beneficien a sus residentes y municipios adyacentes.

En la presentación se ofrece capacitación sobre los poderes del Ombudsman, para radicar reclamaciones e iniciar investigaciones por Iniciativa Propia a tono con los Reglamentos 1, 2 y 3 sobre investigaciones. Se mencionan las Procuradurías Especializadas que atienden áreas específicas de la gestión pública. El Ombudsman, hace una introducción sobre los proyectos en curso tales como: "Pa' la Calle", el Censo 2020, orientación sobre el Seguro Social Suplementario (SSI), Inicio de Investigaciones Especiales sobre el recogido de Neumáticos y la atención de Casos Especiales como el Centro de Diabetes de Puerto Rico, las Condiciones de los Refugios en Puerto Rico, la necesidad de Educación sobre el Servicio al Cliente, Trabajadores Sociales del Departamento de Educación para evaluaciones a estudiantes menino una vez al año entre otras.



## REGIÓN SAN JUAN

### MUNICIPIO DE TOA BAJA

El 24 de febrero de 2021, el Hon. Bernardo Márquez García, recibió al Ombudsman Edwin García Feliciano, firmando un acuerdo de colaboración a tono con los servicios y alcance jurisdiccional de la Oficina del Procurador del Ciudadano. En la prestación participaron el personal de la Oficina de Ayuda al Ciudadano, la Oficina para el Desarrollo Comunitario y Cooperativista para la Gestión. Entre las iniciativas discutidas el Ombudsman, estará participando en el programa de foro ciudadano del municipio y ofreciendo apoyo a las dependencias municipales en la respuesta y atención urgente de referidos a las agencias estatales de los casos identificados por el municipio con necesidades especiales y la información sensible recopilada durante estas emergencias causadas por la pandemia por COVID-19.



Entre las iniciativas discutidas el Ombudsman, estará participando en el programa de foro ciudadano del municipio y ofreciendo apoyo a las dependencias municipales en la respuesta y atención urgente de referidos a las agencias estatales de los casos identificados por el municipio con necesidades especiales y la información sensible recopilada durante estas emergencias causadas por la pandemia por COVID-19.

### MUNICIPIO DE SAN JUAN

Para el 24 de marzo de 2021, El Hon. Miguel A. Romero Lugo recibió al Ombudsman, Hon. Edwin García Feliciano. Luego de una bienvenida protocolar, se realizó la presentación al alcalde y el personal municipal designado de la misión, procedimientos, reglamentación de Pequeños negocios Ley núm. 454 -2000 y la jurisdicción de la Oficina del Ombudsman, así como las posibilidades del respaldo a la ciudadanía de San Juan. El diálogo fue abierto, coloquial permitiendo la formulación de preguntas y realidades de las áreas en competencia de los participantes. Se invitó a la oficina a la participación de ferias de servicios, así como la solicitud de ayuda para la solución de varios casos con el Registro Demográfico. Se firmó el acuerdo de colaboración para trabajar en conjunto casos que afectan a la ciudadanía.



Se invitó a la oficina a la participación de ferias de servicios, así como la solicitud de ayuda para la solución de varios casos con el Registro Demográfico. Se firmó el acuerdo de colaboración para trabajar en conjunto casos que afectan a la ciudadanía.

### MUNICIPIO DE CATAÑO



El 1 de junio de 2021, funcionarios designados por el Hon. Félix Delgado Montalvo recibieron al Ombudsman Edwin García Feliciano, con motivo de presentar de un acuerdo de colaboración y orientación a su personal de confianza y directivos sobre la jurisdicción y servicios del Ombudsman. Dicho acuerdo contiene la expectativa

va del beneficio en la ampliación de servicios de protección y derechos humanos a la población de mayor vulneración, pequeños comerciantes y la ciudadanía de los municipios adyacentes.

### MUNICIPIO DE LOÍZA

Para el 23 de junio de 2021, el Ombudsman visitó a la Hon. Julia Nazario Fuentes. Habiendo orientado al personal municipal junto a la alcaldesa sobre la misión y visión de la Oficina del Ombudsman. La alcaldesa expone su preocupación sobre asuntos que afectan las comunidades de Loíza dando especial énfasis a la proliferación de la criminalidad y masacres donde la mayoría de los implicados son jóvenes.



La alcaldesa expone su preocupación sobre asuntos que afectan las comunidades de Loíza dando especial énfasis a la proliferación de la criminalidad y masacres donde la mayoría de los implicados son jóvenes.

Entre otros asuntos: la cantidad de postes partidos de alumbrado y de comunicaciones, falta de vallas de seguridad, cableado en el suelo en la Carr. Núm.187 de Carolina a Loíza - Piñones desde el paso del huracán María. Sobre la situación de la amenaza de la llegada del sargazo, la costa y método de disposición, se acordó Se describe la realidad psicosocial demográfica como una de alta incidencia criminal que predomina en Loíza históricamente. Ante la realidad descrita se propone la integración de un plan piloto como una de las estrategias de aplicación comunitaria. Se presenta la posibilidad de estudiar la aplicación del Método de Sanación Integral creado y aplicado por los pasados 60 años a través de la Teoría Unificadora de la Personalidad y la Comunidad Terapéutica del Dr. Efrén Ramírez para integrarse a centro educativo para el desarrollo de las artes. Se acepta información y procede a compartir la información y Manual de Procedimiento del Método Ramírez con Betzaida López, directora de la Oficina de Asuntos Comunitarios y Danaliz Dávila, Comisionada Escolar con la anuencia del Ombudsman y la alcaldesa. Se extiende invitación por la Alcaldesa para que el Ombudsman participe oportunamente en la estación de radio digital Radio Loíza, emisora municipal digital en vivo usualmente en horario de 11:00 AM a 1:00 PM.

### MUNICIPIO DE COMERÍO

El 23 septiembre, el Hon. José Antonio Santiago Rivera recibió al Ombudsman, junto todo el personal municipal directivos de área y designados(as). Éstos fueron orientados, ofreciendo un desglose de los servicios de la Oficina del Procurador del Ciudadano y la manera en que puede respaldarse a la



El 23 septiembre, el Hon. José Antonio Santiago Rivera recibió al Ombudsman, junto todo el personal municipal directivos de área y designados(as). Éstos fueron orientados, ofreciendo un desglose de los servicios de la Oficina del Procurador del Ciudadano y la manera en que puede respaldarse a la

ciudadanía comerieña junto a la Administración Municipal con situaciones vinculadas a las agencias del Gobierno Central. Al presente, hay suscrito un acuerdo de colaboración entre el alcalde de Comerío y el Ombudsman para adelantar la agenda ciudadana y bajo este acuerdo los referidos emitidos han sido atendidos en una dinámica de compromiso con el deber cumplido.

### MUNICIPIO DE TOA ALTA



El Ombudsman visitó el 30 septiembre al Hon. Clemente Agosto Lugardo donde se presentó la función de respaldo que realizaría la Oficina del Procurador del Ciudadano al alcalde y personal designado de la Administración municipal. Expusieron la situación que por años han estado confrontando con las barreras arquitectónicas que detectan a su paso personas con impedimentos físicos en aceras donde ubica los operadores de negocios en Toa Alta. Ante la situación planteada se realiza un intercambio de ideas sobre la alternativa para atender este asunto sería rehacer áreas de estacionamientos de comercio en todas las avenidas comerciales como la Carr. 165, crear lotes públicos para estacionamiento, apercibir antes que penalizar a los comerciantes ya lastimados económicamente, solo emitir multas en caso de temeridad y/o exigir guardias de seguridad municipal. Entre otros asuntos el alcalde identificó la acumulación de neumáticos y el pago obligado a suplidores de \$1 millón que el municipio tuvo que realizar en el pasado para aplacar lograr recogido sin recibir desembolso alguno, así como problemas con la expedición de certificados por el Registro Demográfico. Queda disponible el canal de comunicación para continuar recibiendo los referidos del alcalde al Ombudsman.

El 27 de septiembre se llevó a cabo reunión con el Ombudsman y con Directivos de la administración municipal designados por el del Hon. Carlos López Rivera. Fueron compartidos situaciones sobre el manejo de situaciones con las personas de edad avanzada y el Departamento de la Familia, situación sobre la ausencia de personal que atienda las situaciones por la falta de energía en sectores de Dorado, y postes sin reemplazo. Con gran respeto y confianza mutua fue firmado el acuerdo de colaboración.

### MUNICIPIO DE DORADO

El 27 de septiembre se llevó a cabo reunión con el Ombudsman y con Directivos de la administración municipal designados por el del Hon. Carlos López Rivera. Fueron compartidos situaciones sobre el manejo de situaciones con las personas de edad avanzada y el Departamento de la Familia, situación sobre la ausencia de personal que atienda las situaciones por la falta de energía en sectores de Dorado, y postes sin reemplazo. Con gran respeto y confianza mutua fue firmado el acuerdo de colaboración.



### MUNICIPIO DE VEGA ALTA

La Hon. María Vega Pagan, alcaldesa recibió el 30 de septiembre de 2021, al Ombudsman Edwin García Feliciano y su equipo de trabajo para recibir una orientación sobre los servicios que ofrece la Oficina del Procurador del Ciudadano. Las autoridades firmaron un acuerdo de coordinación y apoyo a la ciudadanía que presenta situaciones bajo la jurisdicción de Ombudsman.

### MUNICIPIO DE TRUJILLO ALTO



El 7 de octubre de 2021, el Ombudsman visitó al Hon. José Luis Cruz Cruz recibió al Ombudsman acompañado de su equipo de trabajo de la Oficina de Ayuda al Ciudadano y su personal de Confianza, para la presentación de la jurisdicción y servicios que ofrece la oficina del Ombudsman. El acuerdo de colaboración fue firmado en beneficio de la ciudadanía.

### MUNICIPIO DE CANÓVANAS

El 26 octubre 2021, la alcaldesa Hon. Lorna Soto Villanueva, recibió al Ombudsman Edwin García Feliciano, con motivo de la firma del Acuerdo de Colaboración y el que ofreció a su personal municipal sobre las funciones, servicios y jurisdicción del Ombudsman.



## REGIÓN CAGUAS

### MUNICIPIO DE JUNCOS



28 de febrero de 2021, el Ombudsman Edwin García Feliciano, presentó al Hon. Alfredo Alejandro Carrión, alcalde junto a su personal de la Oficina de Ayuda al Ciudadano y de confianza nuestra Ley orgánica que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano y jurisdicción. El alcalde firmó el acuerdo de colaboración ofreciendo además sus recursos para atender las problemáticas que enfrentan los ciudadanos con las agencias estatales. En dicha reunión se asumió jurisdicción para investigar los problemas que enfrenta una comunidad por falta de agua potable, celebrándose una Inspección Ocular con personal de la Agencia de AAA y el Municipio.

### MUNICIPIO DE CAGUAS

El Ombudsman Hon. Edwin García Feliciano, visitó la Alcaldía de Caguas, el 11 de marzo 2021, con el ofrecimiento de un acuerdo de colaboración y presentación de los servicios y juris-



dicción de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Fue atendido por el personal de confianza y directivos del municipio; quienes recibieron una amplia explicación sobre los recursos de intervención de la OPC. Se reitero el Ombudsman en su compromiso, disponibilidad y continuo apoyo de nuestra Oficina Regional y personal especializado en apoyarles en toda situación que sea de ayuda y beneficio para la ciudadanía. La Oficina Regional del Ombudsman, están ubicada en el Centro Gubernamental de Caguas.

### MUNICIPIO DE GURABO

Para el 26 de marzo de 2021, el Ombudsman le presentó a la Hon. Rosachely Rivera Santana la Ley orgánica que crea la Oficina del Ombudsman y jurisdicción. Firmaron el Acuerdo de Colaboración y se le entregó material educativo.



### MUNICIPIO DE AGUAS BUENAS



los ciudadanos de su municipio.

El 8 de abril de 2021 se llevó a cabo la reunión con Hon. Ángel D. Concepción González, se presentó el alcance de la Oficina de Ombudsman y la bienvenida a la firma un acuerdo de colaboración para unir esfuerzos en favor de todos

### MUNICIPIO DE CIDRA

Para el 8 de abril de 2021 el Ombudsman se presentó los servicios y jurisdicción de la Oficina a funcionarios de Municipio, así como el acuerdo de colaboración. Por su parte expusieron sobre el Proyecto del Alcalde Tu Comunidad Activa donde el alcalde y los funcionarios del gobierno municipal visitan a los distintos barrios de Cidra para coordinar acciones y trabajar con los problemas de la comunidad de manera directa y rápida. El Municipio tiene un sistema de desinfección y de Plan COVID-19 extraordinario, muy salubre y de gran control.



### MUNICIPIO DE SAN LORENZO

Para el 26 de abril de 2021 se llevó a cabo la presentación de la Oficina del Ombudsman al Hon Jaime Alverio Ramos. Quien se mostró muy interesado en la iniciativa del Procurador de llevar los servicios a su municipio y dio la bienvenida a trabajar mediante Acuerdo de Colaboración, cabe señalar que incluso la Primera Dama del Municipio estuvo presente y participó de la Presentación. Se ofrecieron sus facilidades del Municipio para reuniones de Ombudsman, y para atender ciudadanos: lunes,

miércoles, jueves y/o viernes El alcalde presento tres (3) problemas principales de su Municipio lo que solicitó asesoramiento al Procurador dada su experiencia con municipios.



según la cercanía de su ubicación. Sólo tiene los servicios de Centros de Salud Primaria 330, no tienen Hospital, ni Sala de Emergencias en el Municipio. Los ciudadanos de San Lorenzo tienen que acudir a Caguas o a Yabucoa, ha realizado acercamientos al ejecutivo, ofreciendo el Edificio, las Ambulancias y pago de parte de la plantilla de personal como lo serian enfermeras con la intención de proveer un Hospital a su Municipio.

#### 1. CAMINOS MUNICIPALES destruidos

Expuso que las carreteras están en muy malas condiciones, no les han asignados fondos, ni tienen fondos CDBG hasta el 2025

#### 2. COMUNIDAD GRANDE EN BARRIO ESPINO SIN ALCANTARILLADO

Presentó la falta de agua potable camino hacia Montaña Santa, carretera 184, PR 7740. La comunidad religiosa continúa haciendo casas alrededor de los terrenos de la Montaña Santa. Se han hincado de varios pozos y todos salen secos y no se ha podido extraer agua. Su personal no es suficiente, No dan abasto, para llenar las cisternas.

#### 3. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL LLEVA 8 AÑOS SIN REVISAR

Explicó que está trabajando con un Proyecto para un grupo de agricultores y respecto a los Permisos Agrícolas han confrontado problemas por zonificación. Actualmente tiene dentro de áreas industriales, zonificaciones residenciales, y es necesario una revisión al ordenamiento territorial.

### MUNICIPIO DE GUAYAMA

El alcalde de Guayama, Hon. Eduardo Cintrón Suarez dio la Bienvenida a la iniciativa de trabajo de colaboración del Procurador. El equipo de trabajo mostró gran interés de trabajar en conjunto y en colaboración. El alcalde como parte del acuerdo de colaboración ofreció dentro del Municipio de Guayama sus facilidades para que la Oficina del Ombudsman tenga una oficina y brinde los Servicios a la población de Guayama, especialmente mostró interés en que se atienda con las

agencias de gobierno a la población de edad avanzada y la gente



de la montaña. También se informó que se estará anunciando el uso de las facilidades para que los ciudadanos tengan conocimiento del acuerdo y puedan acudir a Guayama a recibir servicios del Ombudsman. El alcalde compartió sobre su interés de que la Oficina de Departamento del Trabajo, continúe sus operaciones en Guayama. Se expresó sobre el repentino cierre del Centro AMSI, Alianza Municipal de Servicios Integrados, que brinda servicios a varios Municipios de la Zona. Aguas Buenas, Aibonito, Arroyo y Caguas sin notificación e incluso sin que el Municipio lo pudiera a pesar de que afecta tanto a los ciudadanos como a empleados por lo distante de las oficinas más próximas. Se trabajó con situación observada por Ombudsman en día de la Reunión con Municipio de Guayama para la firma de Acuerdos de Colaboración.

Se observó que en la Avenida Los Veteranos en Carretera Núm. 3 hacia Guayama Pueblo estaba un poste de madera partido con cables eléctricos, sostenido por los cables, que si caía dejaría sin electricidad al sector. Aparentaba ser un accidente de auto, que dejó el poste en mal estado. Se realizó coordinación interagencial entre las compañías de telecomunicaciones y electricidad. El poste resultó ser de la compañía de telefonía Claro e inmediatamente se realizaron las coordinaciones necesarias con Claro y LUMA. Al día siguiente se removió el poste partido, se reemplazó por uno nuevo y se sustituyó la cablería de electricidad necesaria. Se informó al alcalde la gestión realizada por Ombudsman y las agencias en el Municipio de Guayama.

### MUNICIPIO DE AIBONITO

Para el 28 de septiembre de 2021 el Hon. William Alicea Pérez, recibió al Ombudsman, iniciando un intercambio de conocimiento y experiencias para unir los esfuerzos en la solución de dificultades de la ciudadanía.

### MUNICIPIO DE ARROYO



Para el 21 de octubre de 2021 el Hon. Eric Bachier Román El alcalde de Arroyo dio la Bienvenida a la iniciativa de trabajo de colaboración del Procurador. Expresó no tener el conocimiento adecuado para canalizar los referidos y asistencia necesaria con nuestra oficina. El equipo de trabajo mostró gran interés de trabajar en conjunto y en colaboración. El alcalde como parte del acuerdo

de colaboración ofreció dentro del Municipio de Arroyo sus facilidades para que la Oficina del Ombudsman brinde los Servicios a la población de Arroyo, especialmente mostró interés en que se atiende con las agencias de gobierno a la población de edad avanzada. Ofreció un área para ubicar la Oficina del Ombudsman juntos con otros servicios externos que asisten al pueblo de Arroyo y prefiere la coordinación. Se estableció sobre las visitas a los municipios comenzarán al menos una vez al mes. El alcalde Bachier expresó su preocupación en cuanto al Programa de Vivienda REA y los sobre 375 casos que tienen sin atender. Así también, se expresó sobre un caso que estaba atendiendo de maltrato y la necesidad de una ubicación de vivienda de emergencia para una familia que vivían en hacinamiento, le expresamos el interés de colaborar con el facilitador de Vivienda Pública, acordamos que estaría visitando la familia para indagar sobre la necesidad y de ser necesario se pondría en contacto con nuestra oficina.



## REGIÓN HUMACAO

### MUNICIPIO DE FAJARDO



El 8 de junio de 2021, el Ombudsman visitó al Hon José A. Meléndez Méndez. Se presentó el alcance jurisdiccional de la oficina. El señor alcalde reconoció la iniciativa del Ombudsman de promover y divulgar los servicios a su municipio y puso a la disposición cualquier iniciativa de trabajo y espacio físico para estos fines. La Sra. Ayala (Directora de Ayuda al Ciudadano) presentó situaciones específicas relacionadas al pago del incentivo federal Cares Act y el Departamento de Hacienda hacia las personas de la tercera edad. Le indicamos que estaríamos trabajando estrechamente cada caso con su oficina para garantizar que ningún envejeciente se quede sin recibir el incentivo.

### MUNICIPIO DE YABUCOA

Para el 10 de septiembre de 2021 el Ombudsman visitó al Hon. Rafael Surillo Ruiz. presentó los servicios y jurisdicción de la Oficina. Por su parte el señor alcalde reconoció la iniciativa del Procurador de promover y divulgar los servicios a su municipio. El Sr. Luis Ortiz (Alianzas Comunitarias) expresó su deseo de poder ofrecer esta charla a toda su oficina para que todo su personal pueda tener conocimiento del alcance de nuestra oficina y desarrollar métodos de comunicación para llevar el servicio a los ciudadanos.





Se le indicó que la oficina se encuentra atendiendo varios casos por iniciativa propia relacionados con los postes deteriorados y partidos que se encuentran en un tramo de la Carr. 901 del Barrio Camino Nuevo justo en la entrada al casco urbano y otro caso relacionado a la falta de alumbrado en todo el puente que da acceso al pueblo.

### MUNICIPIO DE CULEBRA



Para el 3 de noviembre el Hon. Edilberto Romero Yuvet recibió al Ombudsman para ofrecer una orientación sobre los servicios que ofrece la Oficina del Ombudsman, la Procuraduría de Pequeños Negocios y para tramitar la firma

Acuerdo de Colaboración en respaldo a la ciudadanía para la solución de dificultades que se presenten.

### MUNICIPIO DE LAS PIEDRAS

El 14 de septiembre de 2021, el Ombudsman visitó al Hon. Miguel A. López Rivera expresó su deseo de poder ofrecer un taller a todos los directores de cada una de las dependencias municipales. Esto con el propósito de poder desarrollar métodos de comunicación e intercambio de ideas para llevar el servicio a los ciudadanos de su municipio. Este taller fue ofrecido el 8 de noviembre asistieron un total de 22 jefes de dependencias del municipio. La dinámica y participación del grupo fue excelente. El señor alcalde reconoció la importancia de este tipo de taller y elogió la labor del Hon. Edwin García Feliciano con los proyectos que el Procurador está trabajando para mejorar el servicio en las agencias gubernamentales.



### MUNICIPIO DE VIEQUES



El 17 de noviembre de 2021 el Hon. José Corcino recibió al Ombudsman para recibir una orientación sobre los servicios que ofrece la Oficina y la Procuraduría de Pequeños Negocios y para tramitar firma Acuerdo de Colaboración en apoyo a la ciudadanía que presenta situaciones bajo la jurisdicción de Ombudsman

### MUNICIPIO DE MAUNABO

El 29 de septiembre de 2021 el Hon. Ángel O. Lafuente Amaro recibió al Ombudsman reconoció la iniciativa de promover y divulgar los servicios en su municipio. Expresó su deseo de poder ofrecer a empleados de su municipio charla sobre nuestros servicios, esto con el propósito de poder desarrollar métodos de comunicación e intercambio de ideas para llevar

el servicio a los ciudadanos de su municipio. El acuerdo de colaboración fue firmado por el alcalde. Durante el intercambio de información el alcalde solicitó ayuda en los siguientes temas:



- Servicios de interprete para la comunidad sorda que solicita servicios médicos en consultorios privados.
- Otorgación de Títulos de propiedad.
- Cierre de oficina y servicios del estado en el Municipio y el Distrito de Humacao.

### MUNICIPIO DE HUMACAO



Para el 29 de septiembre de 2021, el Hon. Edwin García visitó al Hon. Reinaldo Vargas Rodríguez, para promover y divulgar los servicios a su la Oficina el Ombudsman. Quedo muy complacido con toda la

agenda de trabajo del Procurador. El Acuerdo de Colaboración fue firmado.

### MUNICIPIO DE CEIBA

El 15 de octubre de 2021, Hon. Samuel Rivera Báez y sus Ayudantes Ejecutivos recibieron al Ombudsman. Se les ofreció la presentación sobre la jurisdicción de la oficina. La Sra. Bell se hizo disponible para servir de enlace entre oficina y el municipio. Dentro de los temas adicionales discutidos y el personal administrativo de confianza del alcalde mostró sumo interés en poder canalizar una orientación sobre el nuevo Programa de Sistemas de Retiro y/o aportación a su cuenta de retiro personal.



### MUNICIPIO DE NAGUABO

Para el 15 de octubre de 2021, la Hon. Miraidaliz Rosario alcaldesa, delegó en el Sr. Otoniel Prado quien recibió al Procurador para la presentación los servicios. El funcionario fue debidamente orientado sobre los alcances de la jurisdicción del Ombudsman.



## MUNICIPIO DE PATILLAS

Para el 21 de octubre de 2021 la Hon. Maritza Sánchez Neris, recibió al Ombudsman. Se le orientó sobre el alcance jurisdiccional y de todos los servicios de Ombudsman. Durante el intercambio de información la alcaldesa nos solicitó ayuda en los siguientes temas:

- Situación con la demarcación de zona de anidaje de tortugas en todo el litoral costero. Informó que toda luminaria fue reemplazada por luminaria roja. Que la extensión de la misma fue muy extensa. Ella sostuvo reunión con el secretario del Departamento Recursos Naturales Ambientales y Organización sin fines de lucro, y ellos indicaron que la Junta de Planificación es la que establece dicha demarcación. Esto ha provocado que los vecinos instalaran focos en sus patios por la gran oscuridad que existe en toda esa carretera y ya fueron orientados a eliminar dichos focos o serán multados.
- Indicó además contar con un informe sobre las carreteras estatales en malas condiciones en su municipio. Le solicitamos esta información, para de esta manera identificar con el trabajo realizado en el campo.

## REGIÓN ARECIBO

### MUNICIPIO DE FLORIDA

El 25 de febrero de 2021, el Ombudsman, Hon. Edwin García Feliciano y el Hon. José Gerena Polanco, alcalde Florida se reunieron en la casa alcaldía con motivo de ofrecer un taller a su personal sobre la función y servicios que ofrece la Oficina del Ombudsman, la Procuraduría de Pequeños Negocios y firmar acuerdo de colaboración para ofrecer orientación y canalizar aquellos reclamos que presente la ciudadanía en contra de las agencias de la rama ejecutiva.



### MUNICIPIO DE VEGA BAJA



El Hon. Marcos Cruz Medina, alcalde de Vega Baja recibió el 25 de febrero de 2021, al Ombudsman, Edwin García Feliciano y su equipo de trabajo para recibir una orientación sobre los servicios que ofrece la Oficina del Procurador del Ciudadano, la Procuraduría de Pequeños Negocios y para tramitar firma Acuerdo de Colaboración

en apoyo a la ciudadanía que presenta situaciones bajo la jurisdicción de Ombudsman.

## MUNICIPIO DE ARECIBO



El 17 de septiembre de 2021 se llevó a cabo reunión con el Hon. Carlos "Tito" Ramírez, Alcalde Municipio de Arecibo, sobre la función y servicios que ofrece el Ombudsman; así como los servicios que ofrece la Procuraduría de Pequeños Negocios y se tramitó firma Acuerdo Colaboración. El alcalde nos dio la bienvenida y mostró su disposición e interés en aunar esfuerzos para atender los reclamos de la ciudadanía.

Se discutieron casos relacionados a la gestión gubernamental y necesidades de los constituyentes. Nos fueron referidos los siguientes casos:

- Escuelas que son utilizadas como refugios en caso de emergencias que requieren mantenimiento tanto en las cisternas como en los generadores eléctricos y en la distribución de alimentos por parte del Departamento de la Vivienda y/o entidad correspondiente; situación que impide que se puedan utilizar en caso de emergencia. Se acordó nos emitirán comunicación indicando, precisamente, cuáles escuelas requieren el mantenimiento señalado.
- La necesidad de que Recursos Naturales culmine el proceso con relación a la Maquinaria que se requiere para comenzar obra de mitigación que solucionará el problema que han provocado las escorrentías de aguas entre la colindancia de Arecibo y Hatillo, debido a que se ha formado un barranco y cuando llueve fuerte el agua arrastra los carros; inclusive, en una ocasión, lamentablemente, se ahogó un conductor. En este asunto, se acordó el Municipio nos enviará comunicación solicitando nuestro apoyo y/o intervención para proceder con la acción correspondiente.
- Situación que están confrontando los hermanos Quiñones Ríos, debido a que, alegadamente, viven en condiciones infrahumanas, residentes de Sabana Hoyos en Arecibo.

### MUNICIPIO DE ISABELA



El 10 de noviembre de 2021 se llevó a cabo reunión con el Hon. Miguel "Ricky" Méndez Pérez, Alcalde Municipio de Isabela, sobre la función y servicios que ofrece el Ombudsman, la Procuraduría de Pequeños Negocios y se tramitó firma Acuerdo Colaboración.

El alcalde nos dio la bienvenida y mostró su disposición e interés en aunar esfuerzos para atender los reclamos de la ciudadanía.



Solicitó nuestra evaluación en la situación que están provocando los alquileres Airbnb (modalidad en la cual los dueños de propiedades alquilan a corto plazo para vacacionar a un costo menor). Manifestó esto ha provocado que dicha actividad se lleve a cabo en áreas que no son turísticas y las propiedades son utilizadas en ocasiones como un Pub, creando incomodidad y situaciones que afectan la seguridad y tranquilidad de las comunidades.

### MUNICIPIO DE MOROVIS



El 15 de junio de 2021 se llevó a cabo reunión con el personal de confianza y directivo del Municipio de Morovis, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Hon. Carmen Maldonado González, alcaldesa, sobre la función y servicios que ofrece el Ombudsman, la Procuraduría la Procuraduría de Pequeños Negocios y se tramitó firma Acuerdo Colaboración. Posteriormente, la alcaldesa nos dio la bienvenida y reiteró su disposición e interés en aunar esfuerzos para atender los reclamos de la ciudadanía.

### MUNICIPIO DE LARES

El 20 de septiembre de 2021 se llevó a cabo reunión con el Hon. Fabián Arroyo Rodríguez, Alcalde Municipio de Lares, sobre la función y servicios que ofrece el Ombudsman, la Procuraduría la Procuraduría de Pequeños Negocios y se tramitó firma Acuerdo Colaboración. El alcalde nos dio la bienvenida y mostró su disposición e interés en aunar esfuerzos para atender los reclamos de la ciudadanía.



La gran preocupación del alcalde es las deficiencias que está confrontando el Municipio en el suministro regular de agua potable. Así como, la demora y/o inacción de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en tramitar el servicio de camión cisterna para las áreas afectadas. Manifestó que las áreas más afectadas son la comunidad Palma, la cual llevaba dieciséis días sin agua, Planta Santa Isabel y Bartolo que tiene la represa cerrada por instrucciones de la EPA.

Otra de sus preocupaciones es la demora tanto de Compañías de Telecomunicación como de la AEE/LUMA Energy en remover postes en la entrada del pueblo que están en desuso.

### MUNICIPIO DE UTUADO

El 3 marzo 2021, el alcalde, Hon. Jorge Pérez Heredia, recibió al Ombudsman, Edwin García Feliciano, con motivo de la presentación sobre los servicios que ofrece el Ombudsman, la Procuraduría de Pequeños Negocios a su personal y para



tramitar la firma de un Acuerdo de Colaboración para aunar esfuerzos en el trámite de los reclamos de los constituyentes.

### MUNICIPIO DE CAMUY

El 13 de abril de 2021, el alcalde de Camuy, Hon. Gabriel "Gaby" Hernández Rodríguez, recibió al Ombudsman, Edwin García Feliciano, con motivo de la presentación sobre los servicios que ofrece el Ombudsman, la Procuraduría de Pequeños Negocios a su personal y para tramitar la firma de un Acuerdo de Colaboración para aunar esfuerzos en el trámite de los reclamos de los ciudadanos.



### MUNICIPIO DE QUEBRADILLAS

El Hon. Heriberto Vélez Vélez, Alcalde de Quebradillas recibió el 26 de junio de 2021, al Ombudsman, Edwin García Feliciano y su equipo de trabajo para recibir una orientación sobre los servicios que ofrece la Oficina del Procurador del Ciudadano, la Procuraduría de Pequeños Negocios y para tramitar firma Acuerdo de Colaboración en apoyo a la ciudadanía que presenta situaciones bajo la jurisdicción de Ombudsman.



### MUNICIPIO DE MANATÍ

El 30 de septiembre de 2021, el Ombudsman, Hon. Edwin García Feliciano y el Hon. José A. Sánchez González, Alcalde de Manatí se reunieron en la casa alcaldía con motivo de ofrecer un taller a su personal sobre la función y servicios que ofrece la Oficina del Ombudsman, la Procuraduría de Pequeños Negocios. Se estableció Acuerdo Colaborativo con el gobierno municipal para facilitar a los ciudadanos el acceso a la Oficina del Ombudsman.



### MUNICIPIO DE OROCOVIS



El Hon. Jesús Colón Berlingeri, alcalde de Orocovis recibió el 3 de marzo de 2021, al Ombudsman, Edwin García Feliciano y su equipo de trabajo para recibir una orientación sobre los servicios que ofrece la Oficina del Procurador del Ciudadano, la Procuraduría de Pequeños Negocios y para tramitar firma Acuerdo de Colaboración en apoyo a la ciudadanía que presenta situaciones bajo la jurisdicción de Ombudsman.

## REGIÓN MAYAGÜEZ

### MUNICIPIO DE VILLALBA



En octubre de 2020, el Honorable Alcalde, Sr. Luis Javier Hernández, firmó un Acuerdo de Colaboración con el Ombudsman, luego de haber solicitado su intervención en agosto de 2020, ante la deficiencia del servicio de agua potable y el recibo de facturaciones excesivas en comunidades que no reciben el servicio de forma regular. Estas comunidades son: Bo. El Semil, Bo. Palmarejo, Bo. El Limón y el Bo. Caonillas en el Sector Sierrita. Luego de realizar inspecciones oculares en los hogares, las facilidades de servicio de agua potable de la AAA y reunirse con los reclamantes, orientándolos sobre el procedimiento de objeción de facturas mediante la Ley 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada y deficiencias de los servicios; la AAA, corrigió la situación de servicios deficientes y los reclamantes que objetaron las facturas, recibieron ajustes en sus facturas en crédito por un total de \$2,593.05.

### MUNICIPIO DE PONCE

El 9 de septiembre de 2021, el Hon. Luis M. Irizarry Pagán, alcalde, junto a su personal de confianza y el Director de Ayuda al Ciudadano, Sr. Waldemar Rivera Casiano, nos recibieron en la casa alcaldía. El Ombudsman les presentó nuestra jurisdicción y alcance de servicio que podemos coordinar. El alcalde explicó lo afectadas que quedaron sus facilidades y estructuras ocupadas por las agencias gubernamentales tras los temblores del 2020. Quedaron en comunicarse con nuestra Oficina. Se les entregó material educativo y copia del Acuerdo.



### MUNICIPIO DE JUANA DÍAZ



El 9 de septiembre de 2021, el Hon. Ramón A. Hernández, alcalde y el Director de Ayuda al Ciudadano Sr. Nelson Rivera, recibieron al Ombudsman, reiterando su compromiso con nuestra Oficina mediante la firma del

Acuerdo de Colaboración, en beneficio de la ciudadanía y expansión de servicios.

### MUNICIPIO DE AGUADILLA

El 15 de septiembre de 2021, el alcalde, Hon. Julio Roldán, recibe al Ombudsman, junto a su personal de confianza. Estos estuvieron receptivos a la presentación de nuestra jurisdicción. Fir-



maron el Acuerdo de Colaboración y se le entregó material educativo.

### MUNICIPIO DE AGUADA

El 15 de septiembre de 2021, el Hon. Christian E. Cortés Feliciano y sus Ayudantes Ejecutivos reciben al Ombudsman. Se les ofreció la presentación, los materiales educativos y entregó copia del Acuerdo de Colaboración. Reiteramos nuestros servicios y disponibilidad para atender sus referidos.



### MUNICIPIO DE SALINAS



El 21 de septiembre de 2021, la Hon. Karilyn Bonilla, alcaldesa, acompañada del Director de Ayuda al Ciudadano, Sr. Orville Correa, recibieron al Ombudsman firmando el Acuerdo de Colaboración. En la visita se atendió y refirió la situación de postes y cablería de telefonía que se encontraba en malas condiciones desde el paso del huracán María. Con el Proyecto Interagencial del Procurador, se coordinó con las compañías privadas las reparaciones solicitadas.

### MUNICIPIO DE ADJUNTAS

El 22 de septiembre de 2021, El Hon. Jose H. Soto Rivera, alcalde y su personal de confianza recibieron al Ombudsman, para conocer los servicios y nuestra jurisdicción. Eventualmente firmaron el Acuerdo de Colaboración en beneficio de la ciudadanía y se coordinó la visita del Proyecto "Pa' la Calle" el 20 de octubre de 2020, en seguimiento y referidos de casos.



### MUNICIPIO DE GUÁNICA



El 6 de octubre de 2021, el Hon. Ismael Rodríguez, alcalde junto al Sr. Edil Montalvo, Director de la Oficina de Ayuda al Ciudadano, recibieron al Ombudsman, para conocer los servicios y jurisdicción. Durante la presentación señalaron la situación de la falta de servicios del Departamento de la Familia, como consecuencia de los temblores del 2020 en la zona sur; al afectarse las estructuras; la agencia ubicó unos vagones que no utilizan por falta de agua, luz y baños. Sobre este tema el alcalde a puesto a su disposición las utilidades de agua, luz y baños para que ubiquen los vagones en el estacionamiento donde ubican las nuevas facilidades de la casa alcaldía. La Agencia respondió al requerimiento de información que está en el proceso de contratar el movimiento de los vagones -Ante la falta de respuesta solicitaron la intervención del Ombudsman, ante la necesidad de servicios de la



ciudadanía; la petición fue referida a la secretaria del Departamento de la Familia, Hon. Carmen A. González Magaz. El Acuerdo de Colaboración se firmó, coordinando visitas e inspecciones.

### MUNICIPIO DE PEÑUELAS



El 6 de octubre de 2021, Hon. Gregory González Sachet, alcalde, acompañado de José De Jesús Rodríguez, Ayudante Ejecutivo recibieron al Ombudsman en la casa alcaldía. Expresaron los problemas de proyectos pendientes construcción de la AAA, en espera de fondos. Sobre este tema continuamos en espera de que nos brinden la información para referir la situación. Se les entregó material educativo y copia del acuerdo.

### MUNICIPIO DE YAUCO

El 25 de octubre de 2021, el Ombudsman ofreció la Presentación de los servicios y el alcance jurisdiccional de la Oficina. Participaron el Hon. Ángel L. Torres Ortiz, alcalde y su Ayudante Ejecutivo Sr. Javier A. Rodríguez. El Municipio cuenta con un Centro de Servicios Gubernamentales, integrados con agencias del Departamento sombrilla de Familia, entre otras. El Acuerdo de Colaboración fue firmado y ofrecieron un espacio para atender público una vez al mes.



### MUNICIPIO DE HORMIGUEROS



El 18 de noviembre de 2021, el Ombudsman, Hon. Edwin García Feliciano, fue recibido en el municipio en el que se encuentra la Oficina Regional del Sur - Oeste en el pueblo de Hormigueros. Con la participación del Hon. Pedro J. García Figueroa, la Sra. Yasmín Allende Pacheco, Administradora Municipal, la Sra. Carol Maldonado Avilés, Directora de Servicios al Ciudadano y el Sr. José Iván Torres, Secretario Municipal. El equipo de trabajo fue orientado sobre nuestra jurisdicción a tono con la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada con la firma del Acuerdo de colaboración entre las partes.

### MUNICIPIO DE LAJAS

El 7 de diciembre de 2021, el Ombudsman Edwin García Feliciano, fue recibido por el Hon. Jayson Martínez Maldonado, alcalde del municipio de Lajas.



Acompañado de su equipo de trabajo de la Oficina de Ayuda al Ciudadano y su personal de Confianza para la presentación de la jurisdicción y servicios que ofrece la oficina del Procurador del ciudadano. El acuerdo de colaboración fue firmado en beneficio de la ciudadanía.

### MUNICIPIO DE LAS MARÍAS

El 20 de octubre de 2021, El Hon. Edwin Soto Santiago, alcalde recibió al Ombudsman junto a su equipo de trabajo. El Acuerdo de Colaboración fue firmado y se entregó material educativo al personal de confianza y directores de Departamentos que recibieron la orientación.



### MUNICIPIO DE MARICAO

El 20 de octubre de 2021, el Ombudsman realizó la presentación de los servicios al personal de confianza del Hon. Wilfredo Ruiz Feliciano, alcalde. El Acuerdo de Colaboración fue firmado en beneficio de la ciudadanía. Entre las necesidades apremiantes está realizar mejoras en las carreteras estatales que dan acceso a la zona industrial principal empleador del Municipio.



### MUNICIPIO SANTA ISABEL

El 25 de octubre de 2021, confirmada la visita del Ombudsman para presentar la orientación de nuestra jurisdicción y servicio al alcalde Hon. Rafael Burgos Santiago. El Procurador fue recibido por el personal de confianza y director de la Oficina de Ayuda al Ciudadano quienes atendieron la misma y presentaron sus preocupaciones con LUMA y el sistema digital que utilizará Administración Desarrollo Socio-económico Familia en línea ante la falta de accesibilidad y servicios que deben garantizar a las poblaciones más vulnerables. Las mismas serían referidas a los directivos de las agencias. Se les ofreció los materiales educativos y entregó copia del Acuerdo de colaboración.



## PROYECTO PA LA CALLE

Con el objetivo de velar por eficacia en el descargue del poder público adherido a cada instrumentalidad del gobierno y garante de los derechos humanos de la ciudadanía, el Ombudsman, Honorable **Edwin García Feliciano**, estableció las siguientes iniciativas institucionales:

En virtud de la Orden Administrativa núm. 04-001, crea el Proyecto **PA' LA CALLE, PPC**, impulsando a que todo el personal sea **PRO-ACTIVO** en la notificación de las situaciones captadas en las vías públicas estatales, que reflejen la ineficiencia, administrativa gubernamental. Se estableció un plan de rutas para que el cuerpo de investigadoras e investigadores de las Oficinas Regionales iniciarán en el mes de mayo 2021, recorridos por a través de todos los municipios, en el que se identificaban incidencias para su radicación como: deterioro de las vías, roturas, salideros fallas en la infraestructura eléctrica de alumbrado y/o comunicaciones, marcado peatonal, rotulación así como toda instancia que representaba una vulneración a la seguridad vial, peatonal y merma en la calidad de vida de la ciudadanía.

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
1,840	117	412	2,369

\*Datos hasta el 8 de diciembre de 2021.

## ROTULACIÓN DE ESCUELAS

Vinculada a la Iniciativa Proyecto Pa la Calle (PPC), surge la PPC ESCUELAS una ampliación en Zonas Escolares ante los incumplimientos de la Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico, Ley Número 22 de 7 de enero de 2000, según enmendada Ley #22 de Transportación en lo que respecta a las protecciones viales identificadas zonas escolares, rotulación y marcado.

Se observaron las vulnerabilidades de las zonas escolares en sobre 800 planteles abiertos desde la perspectiva de Las GUÍAS PARA LA SELECCIÓN E INSTALACIÓN DE RÓTULOS DE ORIENTACIÓN (SUPLEMENTO AL MUTCD 2009), es el reglamento federal para la selección y diseño de rótulos, marcado de pavimento y otros dispositivos para el control del tránsito acogido por el Departamento de Transportación y Obras Públicas y aplicable a todas las vías públicas y privadas en zonas escolares, rurales, urbanas estatales y municipales que reciben tránsito en general.

Entre los aspectos observados en ambas iniciativas se observó:

La Rotulación, Marcado de pavimento, Sistemas de semáforos, Dispositivos para el control del tránsito para carreteras de bajo volumen, Mantenimiento de control del tránsito, Control del tránsito en zonas escolares, Control del tránsito en cruces entre otras.

<b>Escuelas Abiertas</b>	<b>508</b>	<b>59%</b>
<b>Escuelas Abiertas Parcial</b>	<b>227</b>	<b>26%</b>
<b>Escuelas Cerradas</b>	<b>127</b>	<b>15%</b>
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>100%</b>

TOTAL DE ESCUELAS	ESCUELAS VERIFICADAS	POR CIENTO CUBIERTO
862	563	65%



INTERVENCIÓN	CANTIDAD CASOS
Falta De Rotulación y Marcado Zona Escolar	450
Falta Marcado En Carretera	36
Cruce Peatonal Zona Escolar	156
Marcado De Cruce Peatonal	30
<b>Total</b>	<b>672</b>

## PLAN DE ACCION INMEDIATA

El PLAN DE ACCION INMEDIATA para la Recuperación de los Servicios Básicos Esenciales; tiene el propósito de obtener información sobre las facilidades de mayor importancia que le brindan servicios básicos esenciales a la ciudadanía; entiéndase por esto: agua, luz y comunicaciones. El enfoque, del mismo, es la recuperación inmediata del servicio por el cual se solicita asistencia y/o la prevención de la pérdida de este; asegurándole a la ciudadanía el derecho a disfrutar de una infraestructura adecuada con el suministro regular de estos servicios.

El PLAN cuenta con la participación del personal esencial para la toma de decisiones y rápida movilización por parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) o LUMA Energy; así como también, personal esencial y directivo de las principales compañías de comunicaciones en Puerto Rico: Liberty Cable de PR, Puerto Rico Telephone Company (ahora Claro) y AT&T. Aunque en su desempeño, y en ocasiones, ha sido necesaria la participación del personal del Negociado de la Policía de Puerto Rico, Departamento de Transportación y Obras Públicas, Municipios, Centro de Manejo de Emergencias (OMEP), Bomberos, entre otros.

Esta iniciativa surge a raíz de la experiencia vivida en, durante y después del paso del Huracán María por nuestra Isla, donde la pérdida de los medios de comunicación y acceso limitó la recuperación de los servicios. La misma ha promovido la comunicación Interagencial entre todas las partes, permitiendo así, una acción inmediata y asertiva a la solicitud presentada, si alguna. Se debe señalar que, en la prevención de la pérdida de estos servicios, se ha intervenido con las agencias y compañías antes mencionadas en situaciones tales como: accidentes, problemas de variaciones de voltaje, reemplazo de utilidades, mantenimiento preventivo, limpieza de áreas verdes, problemas de acceso, coordinación de trabajos y seguridad.

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
11	897	161	1,069

## INTERVENCIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO & RECURSOS HUMANOS

Ante la demanda sin precedentes de servicios para pago de Asistencia de Desempleo por Pandemia o "PUA", por sus siglas en inglés, el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH) saltó a ser la segunda agencia con más casos ante nuestra Oficina. La Oficina del Ombudsman decidió abrir una investigación con el objetivo de observar los procesos, la atención y el trato prestado a los ciudadanos, el cumplimiento de Ley sobre filas de servicio expreso y prioridad, así como el cumplimiento de Protocolos para el manejo de Pandemia COVID -19. La mayoría de los casos ante la Oficina se debe a la falta de pago de beneficios, con situaciones recurrentes como la entrega de la misma documentación, aparentemente por la falta de entrada de los datos al sistema, la espera de llamadas no realizadas, no contestación de cualificación de beneficios, así como los trámites de apelación. Al nuestro personal presentarse ante distintas oficinas del DTRH a través de la Isla, pudo observar el proceso y la atención al ciudada-

no que se lleva a cabo en las oficinas regionales de DTRH, los cuales incluía la puntualidad en la atención, el trato de los empleados a los ciudadanos, la recurrencia en las vistas, y la eficacia en el manejo de la Plataforma del DTRH. Lamentablemente, se notaba el cumplimiento de protocolos establecidos para manejo de la pandemia por Covid-19, en las filas adentro de los establecimientos, mas no así afuera. En estas no se cumplía con la Ley Núm. 297 de 29 de diciembre de 2018, Ley Uniforme sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad, por lo cual dicha población, y toda la asistente en general, exponía su seguridad física a las inclemencias del tiempo, atracos y riesgo de contagio al COVID-19. Aunque con la implementación de la plataforma "Turnos PR" efectivamente se terminaron las filas, quedaron ciudadanos que ya estaban en espera con su turno, y luego la plataforma les asignó turnos para varios meses después. Sin embargo, una gran cantidad de ciudadanos comenzaron a confrontar problemas luego del cambio en la Plataforma. Sus visitas respondían a aclarar puntos controvertibles y/o presentar reconsideración, debido a que luego de que el beneficio les fuera aprobado, al cambiar el sistema el beneficio les fue rechazado y confrontaron dificultades para acceder. Las quejas de estos ciudadanos se centraban en que luego que acudían a las oficinas en búsqueda de la solución de su reclamo, recibían instrucciones por parte de los funcionarios del DTRH con la promesa de recibir respuesta a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos que nunca recibieron. Además, alegaban que la documentación entregada en las locales del DTRH eran desaparecidas, resultando en la pérdida de los términos establecidos para el curso de las apelaciones, perpetuando así las solicitudes.

En reunión posterior con el secretario, y después de este recibir nuestro informe, acordó con nosotros sobre los hallazgos incluyendo el hecho de que se debió descalificar los casos que no cualifican para disminuir la intervención de ambas agencias. También se acordó fomentar la comunicación efectiva con el facilitador de pueblo. A dicho momento la comunicación era limitada, tanto mediante vía telefónica como vía electrónica con dicho funcionario designado en el DTRH.





# DATOS ESTADÍSTICOS

## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	0	17	0	17
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	4	5	0	9
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1	1	0	2
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	76	149	0	225
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	1	2	0	3
Administración de Familias y Niños	30	49	0	79
Administración de Rehabilitación Vocacional	5	10	0	15
Administración de Seguros de Salud	4	11	0	15
Administración de Servicios Generales	0	2	0	2
Administración de Terrenos	0	1	0	1
Administración de Tribunales	0	0	5	5
Administración de Vivienda Pública	12	24	0	36
Administración para el Sustento de Menores	82	73	0	155
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	49	86	0	135
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	0	8	8
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	3	3
AT&T	0	0	14	14
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	900	2,108	0	3,008
Autoridad de Carreteras y Transportación	89	9	0	98
Autoridad de Energía Eléctrica	1,218	1,834	1	3,053



## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Autoridad de Edificios Públicos	8	4	0	12
Autoridad de los Puertos	0	2	0	2
Autoridad de Tierras	2	3	0	5
Autoridad Metropolitana de Autobuses	7	3	0	10
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	2	0	0	2
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	1	0	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	0	1
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	62	62
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	1	0	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	0	2	0	2
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	3	3
Comisión de Derecho Civiles	1	2	0	3
Comisión para Seguridad en el Tránsito	16	18	0	34
Comisión Industrial	18	16	0	34
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	0	1	0	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	2	0	0	2
Corporación Centro Cardiovascular de Puerto Rico	2	1	0	3
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	0	1	0	1
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	0	4	0	4
Compañía de Turismo	1	3	0	4
Compañía de Fomento Industrial	1	1	0	2

## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	0	1	0	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	1	0	1
Corp. del Centro de Bellas Artes	0	1	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	84	54	0	138
Claro de Puerto Rico	0	0	173	173
Defensoría de las Personas con Impedimentos	0	2	0	2
Departamento de Agricultura	3	4	0	7
Departamento de Asuntos del Consumidor	25	76	0	101
Departamento de Corrección y Rehabilitación	29	24	0	53
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	1	4	0	5
Departamento de Educación	99	74	3	173
Departamento de Estado	3	9	0	12
Departamento de Hacienda	677	470	0	1,147
Departamento de Justicia	0	4	0	4
Departamento de la Familia	14	38	0	52
Departamento de la Vivienda	18	51	0	69
Departamento de Recreación y Deportes	5	2	0	7
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	32	25	0	57
Departamento de Salud	59	66	0	125
Departamento de Transportación y Obras Públicas	671	134	0	805
Departamento de Seguridad Pública	0	1	0	1
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	814	473	0	1,287



## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Entidad Privada	0	0	246	246
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	1	0	1
Gobierno Federal	0	0	12,477	12,477
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	1	0	1
Junta de Calidad Ambiental	45	15	0	60
Junta de Apelaciones del Sistema de Educación	0	1	0	1
Junta de Planificación	11	12	0	23
Junta de Síndicos de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	8	1	0	9
Liberty	0	0	80	80
LUMA Energy	0	0	398	398
Municipios	0	0	238	238
Negociado de Ciencias Forenses de Puerto Rico	7	3	0	10
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	1	0	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	106	68	0	174
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	0	6	0	6
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	2	2	0	4
Negociado de Sistema de Emergencias 911	1	1	0	2
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	0	2	0	2
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	10	4	0	14
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	2	4	0	6
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	0	7	0	7

## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	4	0	4
Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales	0	1	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	4	18	0	22
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	1	0	1
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	0	1	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	4	21	0	25
Oficina del Inspector General de Permisos	0	2	0	2
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	0	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	1	0	1
Oficina del Gobernador(a)	0	0	3	3
Oficina del Procurador del Paciente	0	20	0	20
Oficina del Procurador del Ciudadano	0	17	0	17
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	3	14	0	17
Oficina del Procurador del Veterano	0	1	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	1	1	0	2
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	3	0	3
Otros	0	0	140	140
Programa de Salud Ambiental	7	11	0	18
Rama Judicial	0	0	28	28
Rama Legislativa	0	0	7	7
Registro de la Propiedad	4	10	0	14



## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Registro Demográfico	46	61	0	107
Sistema de Retiro de Maestros	41	26	0	67
Universidad de Puerto Rico	5	7	0	12
Vivienda Pública Privatizada	0	0	3	3
<b>TOTALES</b>	<b>5,374</b>	<b>6,307</b>	<b>13,889</b>	<b>25,570</b>

### TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2020-2021

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Básicos</b>					
1	Dignidad	2	2	1	5
2	Igualdad	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Individuales</b>					
3	Vida	921	341	22	<b>1,284</b>
4	Integridad	2	0	1	3
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	1	2	3
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>923</b>	<b>342</b>	<b>25</b>	<b>1,290</b>
<b>Participación</b>					
9	Comunicación	1	3	114	118
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	1	1
12	Participación	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>116</b>	<b>120</b>
<b>Económicos</b>					
13	Propiedad	238	202	94	534
14	Empresa	29	50	9	88
	<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>252</b>	<b>103</b>	<b>622</b>

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
<b>Laborales</b>					
15	Trabajo	1,072	584	54	1,710
16	Sindicación	0	1	1	2
	<b>TOTAL</b>	<b>1,072</b>	<b>585</b>	<b>55</b>	<b>1,712</b>
<b>Sociales</b>					
17	Educación	15	4	2	21
18	Cultura	0	0	1	1
19	Salud	23	52	26	101
20	Vivienda	2,374	3,812	661	6,847
21	Medio Ambiente	76	40	52	168
22	Familia	107	96	1	204
23	Consumo	6	29	78	113
	<b>TOTAL</b>	<b>2,601</b>	<b>4,033</b>	<b>821</b>	<b>7,455</b>
<b>Colectivo</b>					
24	Menores	3	1	3	7
25	Tercera Edad	37	37	13	87
26	Discapacitados	32	24	15	71
27	Reclusos	4	6	2	12
	<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>68</b>	<b>33</b>	<b>177</b>
<b>Administrados</b>					
28	Transparencia	238	807	291	1,336
29	Procedimiento	32	119	12,429	12,580
30	Eficacia	162	95	16	273
	<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>1,021</b>	<b>12,736</b>	<b>14,189</b>
<b>Mujer</b>					
31	Mujer	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>		<b>5,374</b>	<b>6,306</b>	<b>13,890</b>	<b>25,570</b>



## INFORME CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	CASOS
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	17
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	9
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	2
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	225
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	3
Administración de Familias y Niños	79
Administración de Rehabilitación Vocacional	15
Administración de Seguros de Salud	15
Administración de Servicios Generales	2
Administración de Terrenos	1
Administración de Tribunales	5
Administración de Vivienda Pública	36
Administración para el Sustento de Menores	155
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	135
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	8
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	3
AT&T	14
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,008
Autoridad de Carreteras y Transportación	98
Autoridad de Energía Eléctrica	3,053
Autoridad de Edificios Públicos	12
Autoridad de los Puertos	2
Autoridad de Tierras	5
Autoridad Metropolitana de Autobuses	10
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	2
Autoridad para las Alianzas Público-Privadas	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1
Centro Recaudación Ingresos Municipales	62
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	2
Comisión Estatal de Elecciones	3
Comisión de Derecho Civiles	3
Comisión para Seguridad en el Tránsito	34
Comisión Industrial	34
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	2
Corporación Centro Cardiovascular de Puerto Rico	3
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	1
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	4
Compañía de Turismo	4

AGENCIAS	CASOS
Compañía de Fomento Industrial	2
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	1
Corp. del Centro de Bellas Artes	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	138
Claro de Puerto Rico	173
Defensoría de las Personas con Impedimentos	2
Departamento de Agricultura	7
Departamento de Asuntos del Consumidor	101
Departamento de Corrección y Rehabilitación	53
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	5
Departamento de Educación	173
Departamento de Estado	12
Departamento de Hacienda	1,147
Departamento de Justicia	4
Departamento de la Familia	52
Departamento de la Vivienda	69
Departamento de Recreación y Deportes	7
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	57
Departamento de Salud	125
Departamento de Transportación y Obras Públicas	805
Departamento de Seguridad Pública	1
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	1,287
Entidad Privada	246
Guardia Nacional de Puerto Rico	1
Gobierno Federal	12,477
Instituto de Cultura Puertorriqueña	1
Junta de Calidad Ambiental	60
Junta de Apelaciones del Sistema de Educación	1
Junta de Planificación	23
Junta de Síndicos Administración de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	9
Liberty	80
LUMA Energy	398
Municipios	238
Negociado de Ciencias Forenses de Puerto Rico	10
Negociado de Energía de Puerto Rico	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	174
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	6
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	4



AGENCIAS	CASOS
Negociado de Sistema de Emergencias 911	2
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	2
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	14
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	6
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	7
Oficina de Gerencia y Presupuesto	4
Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales	1
Oficina del Comisionado de Seguros	22
Oficina Estatal Conservación Histórica	1
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	1
Oficina de Gerencia de Permisos	25
Oficina del Inspector General de Permisos	2
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1
Oficina de Ética Gubernamental	1
Oficina del Gobernador(a)	3
Oficina del Procurador del Paciente	20
Oficina del Procurador del Ciudadano	17
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	17
Oficina del Procurador del Veterano	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	2
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	3
Otros	140
Programa de Salud Ambiental	18
Rama Judicial	28
Rama Legislativa	7
Registro de la Propiedad	14
Registro Demográfico	107
Sistema de Retiro de Maestros	67
Universidad de Puerto Rico	12
Vivienda Pública Privatizada	3
<b>TOTALES</b>	<b>25,570</b>

## INFORME COMPARATIVO DE AÑOS FISCALES 2019-2020 & 2020-2021

AGENCIAS	CASOS 2019-2020	CASOS 2020-2021
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	11	17
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	15	9
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1	2
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	96	225
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	3
Administración de Familias y Niños	158	79
Administración de Rehabilitación Vocacional	75	15
Administración de Servicios Generales	2	0
Administración de Seguros de Salud	13	15
Administración de Terrenos	0	1
Administración de Tribunales	10	5
Administración de Vivienda Pública	60	36
Administración para el Sustento de Menores	111	155
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	168	135
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	8	8
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	7	3
AT&T	19	14
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,069	3,008
Autoridad de Carreteras y Transportación	12	98
Autoridad de Energía Eléctrica	3,882	3,053
Autoridad de Edificios Públicos	0	12
Autoridad de los Puertos	1	2
Autoridad de Transporte Marítimo	4	2
Autoridad de Tierras	2	5
Autoridad Metropolitana de Autobuses	4	10
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	3	2
Autoridad para las Alianzas Público-Privadas	0	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	1
Centro Recaudación Ingresos Municipales	101	62
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	1
Centro Comprensivo de Cáncer	4	0
Comisión Apelativa del Servicio Público	8	2
Comisión Estatal de Elecciones	2	3
Comisión de Derecho Civiles	2	3
Comisión para Seguridad en el Tránsito	1	34
Comisión Industrial	91	34
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	1	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	0	2
Corporación Centro Cardiovascular de Puerto Rico	0	3
Municipios	299	238



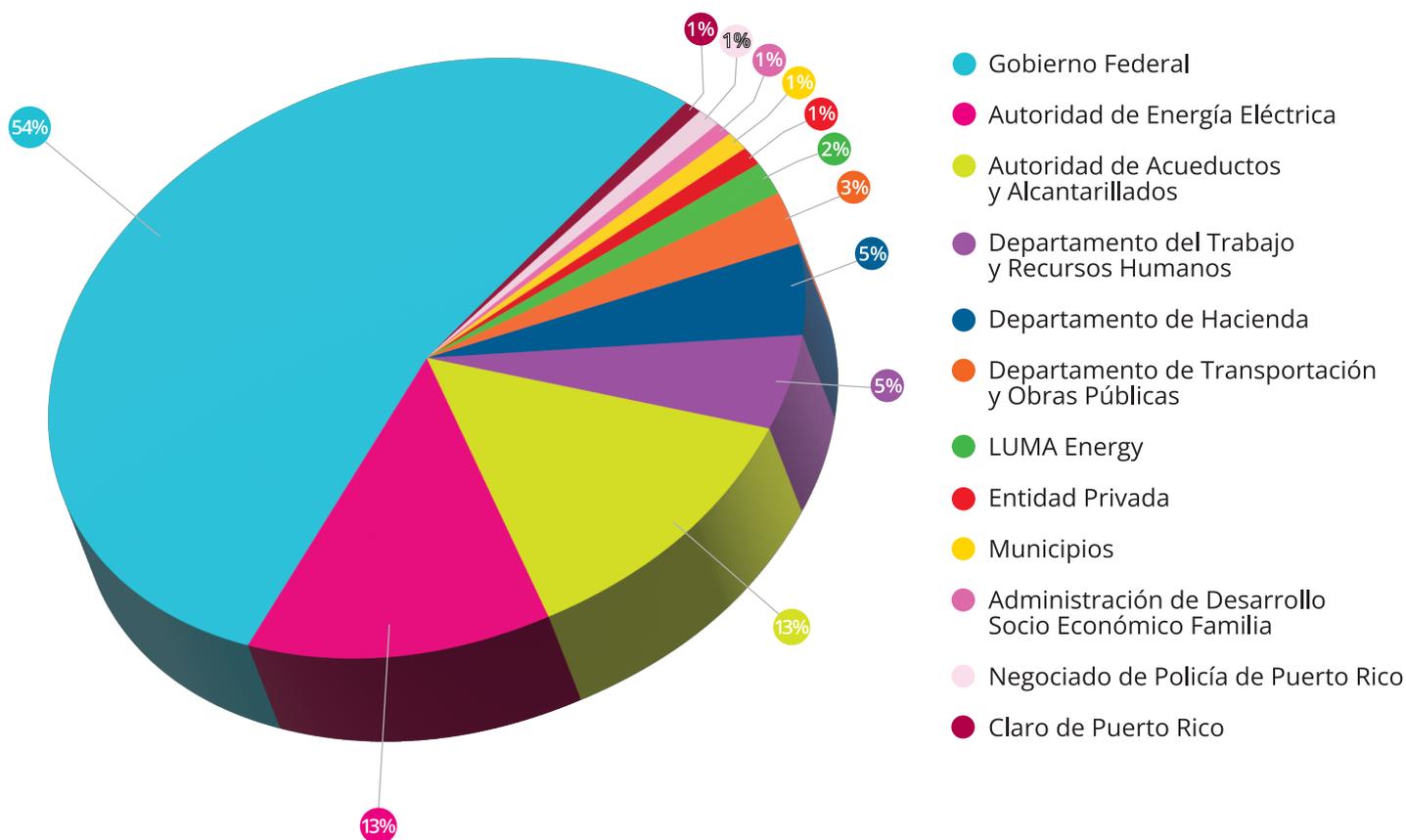
AGENCIAS	CASOS 2019-2020	CASOS 2020-2021
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	0	1
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	0	4
Compañía de Turismo	8	4
Compañía de Fomento Industrial	0	2
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	2	0
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	0	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	1	1
Corp. del Centro de Bellas Artes	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	197	138
Claro de Puerto Rico	178	173
Defensoría de las Personas con Impedimentos	5	2
Departamento de Agricultura	3	7
Departamento de Asuntos del Consumidor	76	101
Departamento de Corrección y Rehabilitación	67	53
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	5
Departamento de Educación	139	173
Departamento de Estado	16	12
Departamento de Hacienda	716	1,147
Departamento de Justicia	9	4
Departamento de la Familia	40	52
Departamento de la Vivienda	60	69
Departamento de Recreación y Deportes	3	7
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	17	57
Departamento de Salud	70	125
Departamento de Transportación y Obras Públicas	146	805
Departamento de Seguridad Pública	0	1
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	52	1,287
Entidad Privada	291	246
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	1
Gobierno Federal	67	12,477
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	1
Junta de Calidad Ambiental	18	60
Junta de Apelaciones del Sistema de Educación	0	1
Junta de Planificación	29	23
Junta de Síndicos Administración de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	19	9
Liberty	84	80
LUMA Energy	0	398
Lotería de Puerto Rico	1	0
Lotería Electrónica	1	0

AGENCIAS	CASOS 2019-2020	CASOS 2020-2021
Negociado de Ciencias Forenses de Puerto Rico	11	10
Negociado de Investigaciones Especiales	1	0
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	154	174
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	6	6
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	6	4
Negociado de Sistema de Emergencias 911	0	2
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	9	2
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	14	14
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	10	6
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	6	7
Oficina de Gerencia y Presupuesto	6	4
Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	22	22
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	1
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	38	25
Oficina del Inspector General de Permisos	0	2
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	1
Oficina del Gobernador(a)	3	3
Oficina del Procurador del Paciente	30	20
Oficina del Procurador del Ciudadano	1,020	17
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	61	17
Oficina del Procurador del Veterano	2	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	3	2
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	1	3
Otros	230	140
Programa de Salud Ambiental	19	18
Rama Judicial	27	28
Rama Legislativa	26	7
Registro de la Propiedad	4	14
Registro Demográfico	11	107
Salud Correccional	1	0
Sistema de Retiro de Maestros	75	67
Universidad de Puerto Rico	5	12
Vivienda Pública Privatizada	2	3
<b>TOTALES</b>	<b>12,291</b>	<b>25,570</b>



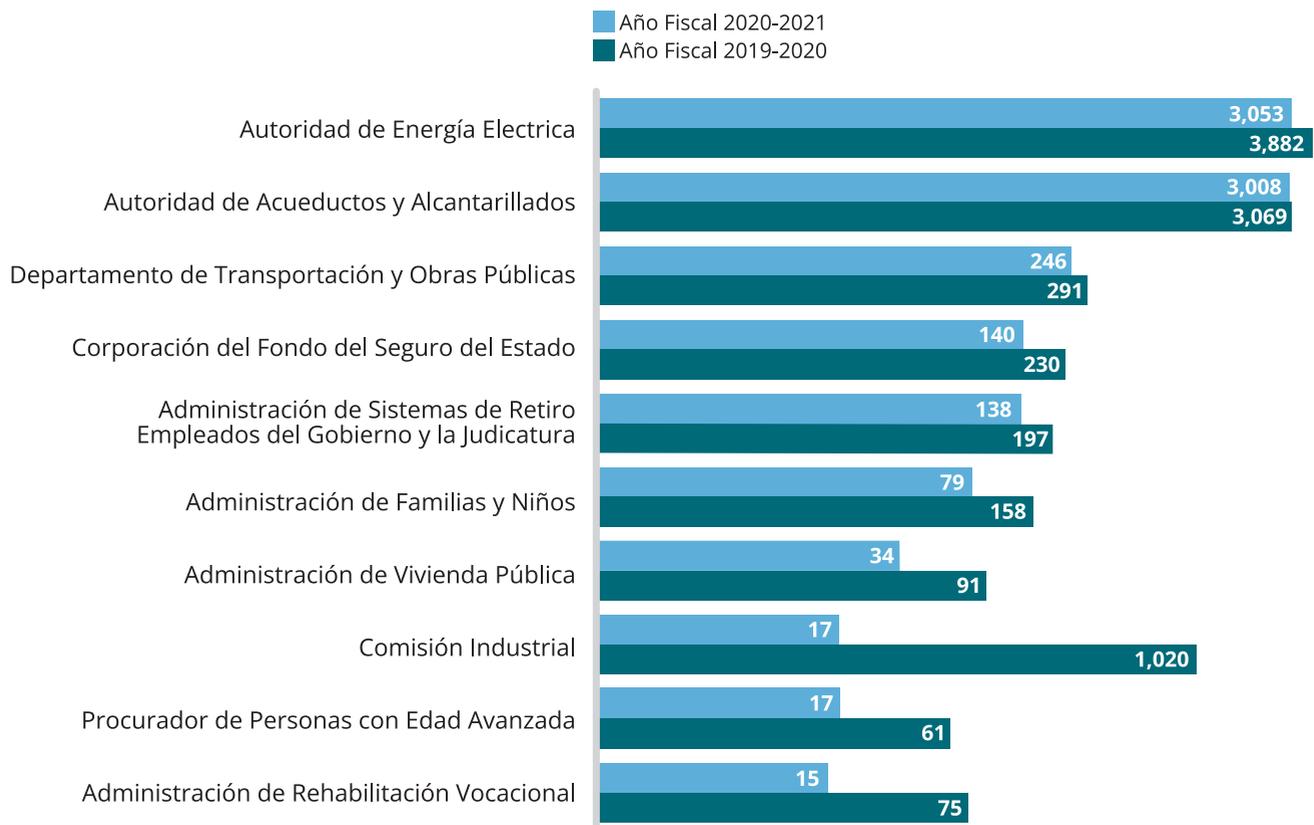
### DOCE AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS	CASOS
Gobierno Federal	12,477
Autoridad de Energía Eléctrica	3,053
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,008
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	1,287
Departamento de Hacienda	1,147
Departamento de Transportación y Obras Públicas	805
LUMA Energy	398
Entidad Privada	246
Municipios	238
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	225
Negociado de Policía de Puerto Rico	174
Claro de Puerto Rico	173



## TABLA COMPARATIVA DE REDUCCIÓN EN PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS AÑOS 2019-2020 & 2020-2021

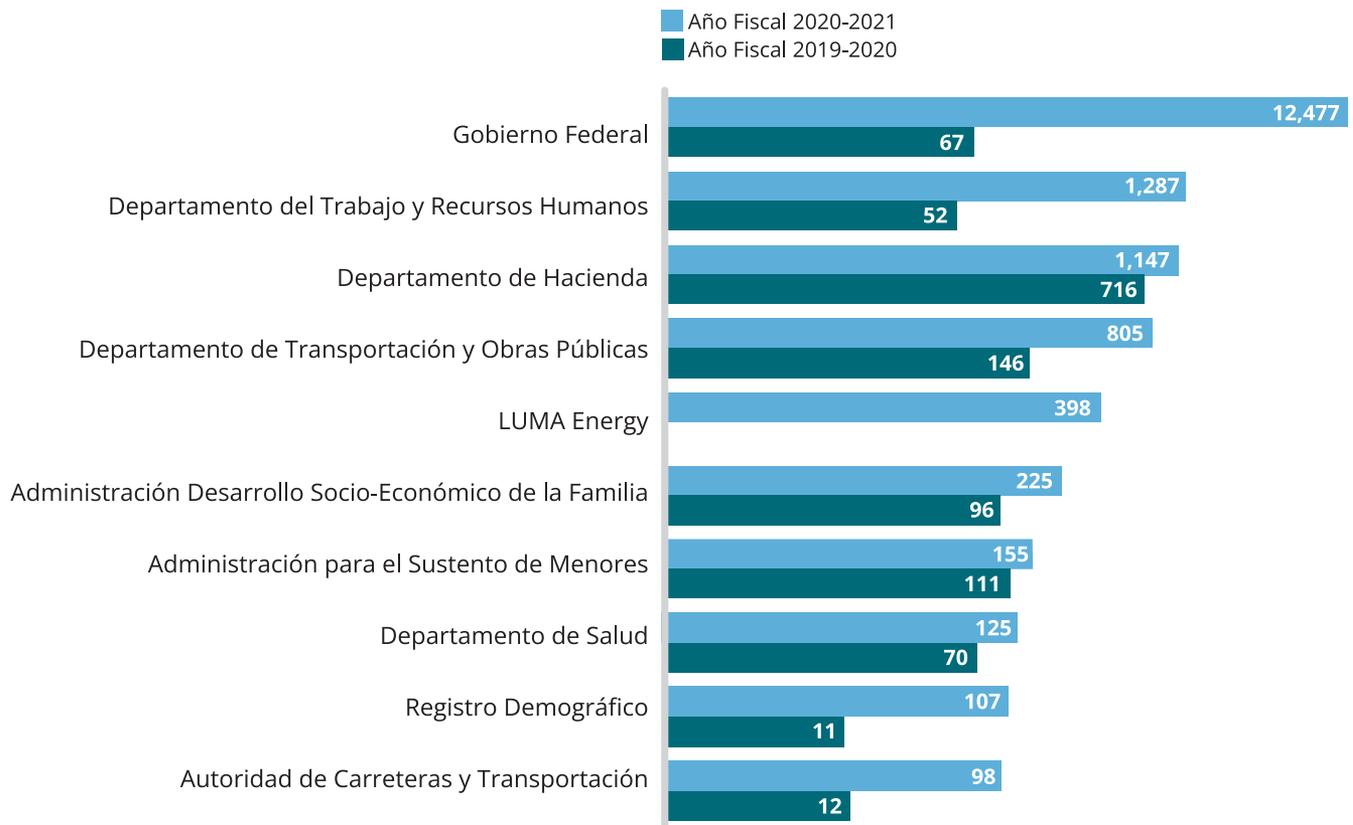
AGENCIA		Año Fiscal 2019-2020	Año Fiscal 2020-2021	Reducción
1	Autoridad de Energía Eléctrica	3,882	3,053	829
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,069	3,008	61
3	Entidad Privada	291	246	45
4	Otros	230	140	90
5	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	197	138	59
6	Administración de Familias y Niños	158	79	79
7	Comisión Industrial	91	34	57
8	Oficina del Procurador del Ciudadano	1,020	17	1,003
9	Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	61	17	44
10	Administración de Rehabilitación Vocacional	75	15	60





## DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCENTAJE DE AUMENTO EN CASOS RECIBIDOS AÑOS FISCALES 2019-2020 & 2020-2021

AGENCIA		Año Fiscal 2019-2020	Año Fiscal 2020-2021	Aumento
1	Gobierno Federal	67	12,477	12,410
2	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	52	1,287	1,235
3	Departamento de Hacienda	716	1,147	431
4	Departamento de Transportación y Obras Públicas	146	805	659
5	LUMA Energy	0	398	398
6	Administración Desarrollo Socio-Económico de la Familia	96	225	129
7	Administración para el Sustento de Menores	111	155	44
8	Departamento de Salud	70	125	55
9	Registro Demográfico	11	107	96
10	Autoridad de Carreteras y Transportación	12	98	86



\*Esta estadística refleja el resultado de la iniciativa del Ombudsman, en cuanto a las llamadas personalizadas a nuestro banco de ciudadanos, en ocasión de la participación en la contabilización poblacional del CENSO 2020, dado las repercusiones que ello acarreó a la población general y las asignaciones de fondos federales al territorio de Puerto Rico. Siendo esto un evento decenal, los números correspondientes dichas estadísticas no se reflejarán en años siguientes.



# INFORME DE RECLAMACIONES



## INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

AGENCIAS	RECLAMACIONES 2019-2020	RECLAMACIONES 2020-2021
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	2	0
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	6	4
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1	1
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	19	76
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	1
Administración de Familias y Niños	58	30
Administración de Rehabilitación Vocacional	9	5
Administración de Seguros de Salud	2	4
Administración de Servicios Generales	0	0
Administración de Terrenos	0	0
Administración de Tribunales	0	0
Administración de Vivienda Pública	4	12
Administración para el Sustento de Menores	46	82
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	68	49
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	0
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0
AT&T	0	0
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	564	900
Autoridad de Carreteras y Transportación	3	89
Autoridad de Energía Eléctrica	1,319	1,218
Autoridad de Edificios Públicos	0	8
Autoridad de los Puertos	1	0
Autoridad de Tierras	0	2
Autoridad Metropolitana de Autobuses	3	7
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	2	2
Autoridad Transporte Marítimo	1	0
Autoridad para las Alianzas Público-Privadas	0	0
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	1
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0
Centro Comprensivo de Cáncer	3	0
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	0
Comisión Apelativa del Servicio Público	5	0
Comisión Estatal de Elecciones	0	0
Comisión de Derecho Civiles	1	1
Comisión para Seguridad en el Tránsito	1	16
Comisión Industrial	54	18
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	1	0
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	0	2
Corporación Centro Cardiovascular de Puerto Rico	0	2
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	0	0

AGENCIAS	RECLAMACIONES 2019-2020	RECLAMACIONES 2020-2021
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	0	0
Compañía de Turismo	1	1
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	1	0
Compañía de Fomento Industrial	0	1
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	0	0
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	0
Corp. del Centro de Bellas Artes	0	0
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	116	84
Claro de Puerto Rico	0	0
Defensoría de las Personas con Impedimentos	0	0
Departamento de Agricultura	2	3
Departamento de Asuntos del Consumidor	23	25
Departamento de Corrección y Rehabilitación	27	29
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	1	1
Departamento de Educación	54	99
Departamento de Estado	4	3
Departamento de Hacienda	50	677
Departamento de Justicia	3	0
Departamento de la Familia	6	14
Departamento de la Vivienda	10	18
Departamento de Recreación y Deportes	1	5
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	7	32
Departamento de Salud	24	59
Departamento de Transportación y Obras Públicas	40	671
Departamento de Seguridad Pública	0	0
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	15	814
Entidad Privada	0	0
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0
Gobierno Federal	0	0
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0
Junta de Calidad Ambiental	5	45
Junta de Apelaciones del Sistema de Educación	0	0
Junta de Planificación	14	11
Junta de Síndicos de la Administración de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	8	8
Liberty	0	0
LUMA Energy	0	0
Municipios	0	0
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	5	7
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	0



AGENCIAS	RECLAMACIONES 2019-2020	RECLAMACIONES 2020-2021
Negociado de Policía de Puerto Rico	74	106
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	1	0
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	2	2
Negociado de Sistema de Emergencias 911	0	1
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1	0
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	11	10
Negociado de Investigaciones Especiales	1	0
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	1	2
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	0	0
Oficina de Gerencia y Presupuesto	4	0
Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales	0	0
Oficina del Comisionado de Seguros	6	4
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	0	0
Oficina de Gerencia de Permisos	9	4
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	0
Oficina del Gobernador(a)	0	0
Oficina del Procurador del Paciente	4	0
Oficina del Procurador del Ciudadano	0	0
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	1	3
Oficina del Procurador del Veterano	0	0
Oficina de la Procuradora de la Mujer	0	1
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	0
Otros	0	0
Programa de Salud Ambiental	4	7
Rama Judicial	0	0
Rama Legislativa	0	0
Registro de la Propiedad	2	4
Registro Demográfico	0	46
Sistema de Retiro de Maestros	54	41
Universidad de Puerto Rico	3	5
Vivienda Pública Privatizada	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>2,768</b>	<b>5,374</b>

## MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2020-2021 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	MOVIMIENTO									TOTAL
	20 días	30 días	40 días	2	4	6	9	1	2	
				meses						
Adm. para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Administración para el Sustento de Menores	2	0	1	5	9	4	8	3	1	33
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	0	1	0	2	2	1	6	2	0	14
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Administración de Vivienda Pública	2	1	1	0	1	0	0	0	0	5
Administración de Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	4	2	1	3	7	5	2	1	0	25
Administración Familias y Niños	1	1	1	3	0	3	18	25	14	66
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	83	26	6	23	28	16	55	40	17	294
Autoridad de Carreteras y Transportación	65	20	1	1	0	0	1	3	0	91
Autoridad de Edificios Públicos	1	0	0	0	1	0	5	2	0	9
Autoridad de Energía Eléctrica	28	81	38	99	156	102	292	118	60	974
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	1	0	3	0	4
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	1	3	3	0	0	7
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Comisión Industrial	2	0	0	0	1	0	1	0	0	4
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Comisión de Seguridad en el Tránsito	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Corporación de Puerto Rico Difusión Pública	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	8	1	1	1	2	3	6	0	0	22
Departamento de Agricultura	1	0	0	0	0	1	1	0	1	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	1	0	0	0	1	1	2	0	0	5
Departamento de Corrección y Rehabilitación	2	1	0	1	1	2	2	7	4	20
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Departamento de Educación	5	7	0	6	13	23	25	36	159	274
Departamento de Estado	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Departamento de Hacienda	48	14	13	15	77	79	31	3	2	282
Departamento de la Familia	3	0	0	0	3	2	3	2	2	15



AGENCIAS	MOVIMIENTO									TOTAL
	20 días	30 días	40 días	2	4	6	9	1	2	
				meses						
Departamento de la Vivienda	2	0	2	1	1	5	12	4	13	40
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	2	2	0	2	0	0	6
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	12	2	1	1	8	2	1	1	3	31
Departamento de Salud	4	0	0	0	8	8	8	9	4	41
Departamento de Transportación y Obras Públicas	432	165	2	3	8	3	6	6	14	639
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	143	44	82	43	68	50	41	1	1	473
Instituto de Ciencias Forenses	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Junta de Calidad Ambiental	23	15	2	2	1	0	3	2	1	49
Junta de Planificación	2	0	2	1	1	1	4	4	1	16
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	0	0	1	2	2	0	3	6	1	15
Negociado de la Policía de Puerto Rico	7	4	0	9	19	19	40	27	111	236
Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	1	0	0	0	1	0	0	1	2	5
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas de P.R.	2	0	0	0	2	1	4	0	0	9
Negociado para el Manejo Emergencias Adm. Desastres	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Oficina del Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3
Oficina de Gerencia de Permisos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Procurador Edad Avanzada	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina del Procurador del Paciente	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Oficina Estatal Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Programa de Salud Ambiental	1	1	0	0	1	0	1	1	0	5
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Registro Demografico	5	0	0	2	2	1	1	0	0	11
Sistema de Retiro de Maestros	1	0	0	1	0	2	8	2	0	14
Universidad de Puerto Rico	1	0	0	1	0	0	1	2	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>911</b>	<b>386</b>	<b>155</b>	<b>228</b>	<b>431</b>	<b>343</b>	<b>609</b>	<b>320</b>	<b>414</b>	<b>3,797</b>

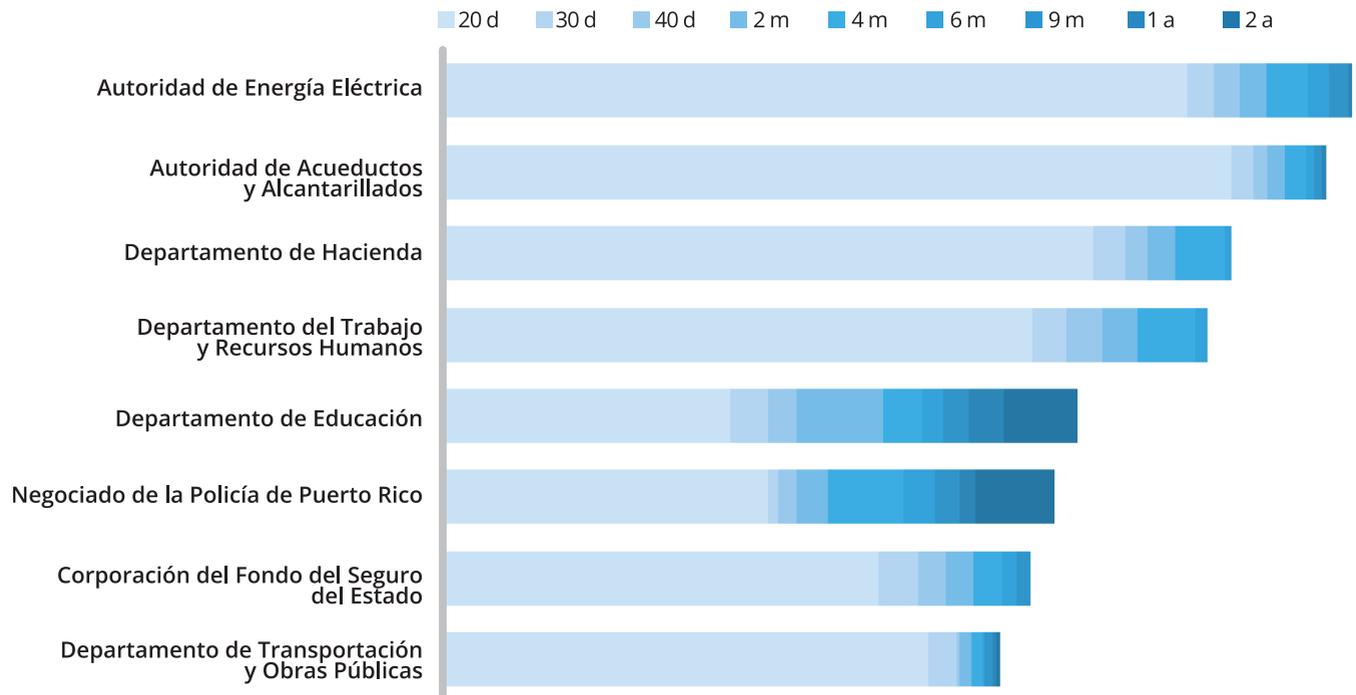
## MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2020-2021 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	MOVIMIENTO									TOTAL
	20 días	30 días	40 días	2	4	6	9	1	2	
				meses						
Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura	24	3	4	7	8	2	4	1	0	53
Administración de Rehabilitación Vocacional	3	0	1	0	2	0	0	0	1	7
Administración de Seguros de Salud	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1	0	0	0	0	0	1	3	0	5
Administración para el Sustento de Menores	25	6	4	12	10	6	6	0	0	69
Administración de Vivienda Pública	7	0	0	0	0	1	0	0	0	8
Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia	24	8	6	7	8	4	3	0	1	61
Administración Familias y Niños	5	4	4	6	6	5	13	10	10	63
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	418	75	57	76	115	47	46	20	9	863
Autoridad de Carreteras y Transportación	0	0	0	2	1	0	0	0	2	5
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Autoridad de Energía Eléctrica	297	69	80	100	205	133	134	22	13	1,053
Autoridad de Tierras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Comisión de Derechos Civiles	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Comisión Industrial	14	1	1	0	2	0	2	0	0	20
Comisión de Seguridad en el Tránsito	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Comercio y Exportación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Compañía de Fomento Industrial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Turismo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	28	10	9	11	14	9	9	0	0	90
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Defensoría de Personas con Impedimentos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Departamento de Agricultura	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	11	3	1	1	5	5	2	0	0	28
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3	2	1	3	12	6	7	5	9	48
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de Educación	9	3	3	14	10	7	10	17	56	129
Departamento de Estado	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Hacienda	145	40	34	52	125	18	2	0	0	416
Departamento de Justicia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de la Familia	0	1	0	0	2	1	4	1	0	9
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	3	0	2	1	0	4	2	0	0	12
Departamento de Salud	9	5	9	7	8	0	4	1	0	43



AGENCIAS	MOVIMIENTO									TOTAL
	20 días	30 días	40 días	2	4	6	9	1	2	
				meses						
Departamento de Transportación y Obras Públicas	41	10	1	5	5	1	4	2	2	71
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	91	27	38	47	113	28	2	0	0	346
Departamento de la Vivienda	0	0	1	0	1	2	3	3	3	13
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	1	1	1	0	1	2	6
Junta de Planificación	1	0	0	0	1	2	14	4	0	22
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	4	4	2	11
Negociado de Ciencias Forenses de Puerto Rico	1	1	1	2	1	3	1	0	0	10
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Negociado de la Policía de Puerto Rico	12	1	2	4	15	9	9	7	49	108
Negociado de Sistema de Emergencias 911	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Negociado de Transporte y Otros Servicios	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Negociado de para el Manejo de Emergencias y Adm. De Desastres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	0	1	0	0	1	1	10	1	2	16
Oficina del Comisionado de Seguros	2	0	1	0	0	0	1	0	0	4
Oficina Estatal de Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador de la Paciente	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	3	1	0	0	0	2	2	0	0	8
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Programa de Salud Ambiental	1	0	0	2	1	0	0	1	0	5
Registro de la Propiedad	2	0	0	0	0	1	1	0	0	4
Registro Demográfico	22	5	0	7	0	1	0	0	0	35
Universidad de Puerto Rico	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4
Sistema de Retiro de Maestros	19	10	4	4	6	5	3	0	0	51
<b>TOTAL</b>	<b>1,240</b>	<b>287</b>	<b>265</b>	<b>375</b>	<b>684</b>	<b>309</b>	<b>308</b>	<b>109</b>	<b>161</b>	<b>3,738</b>

## RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2020-2021 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

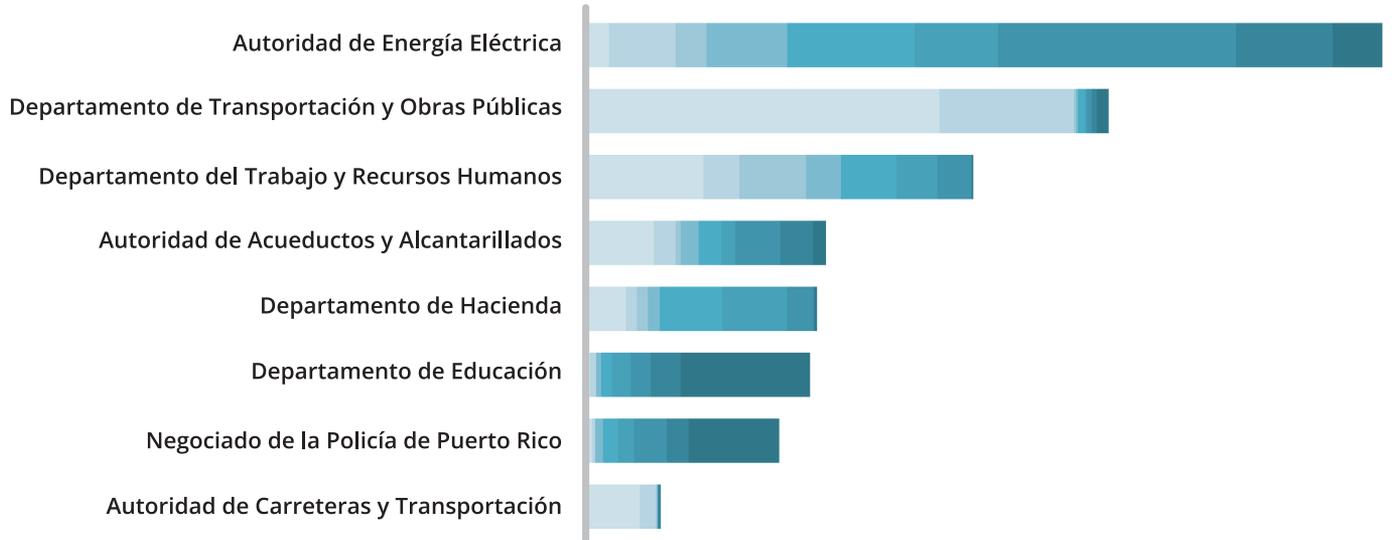


	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Corporación del Fondo del Seguro Del Estado	Negociado de la Policía de Puerto Rico	Departamento de Educación	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	Departamento de Hacienda	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	Autoridad de Energía Eléctrica
20 d	41	28	12	9	91	145	418	297
30 d	10	10	1	3	27	40	75	69
40 d	1	9	2	3	38	34	57	80
2 m	5	11	4	14	47	52	76	100
4 m	5	14	15	10	113	125	115	205
6 m	1	9	9	7	28	18	47	133
9 m	4	9	9	10	2	2	46	134
1 a	2	0	7	17	0	0	20	22
2 a	2	0	49	56	0	0	9	13



## RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2020-2021 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

20 d 30 d 40 d 2 m 4 m 6 m 9 m 1 a 2 a

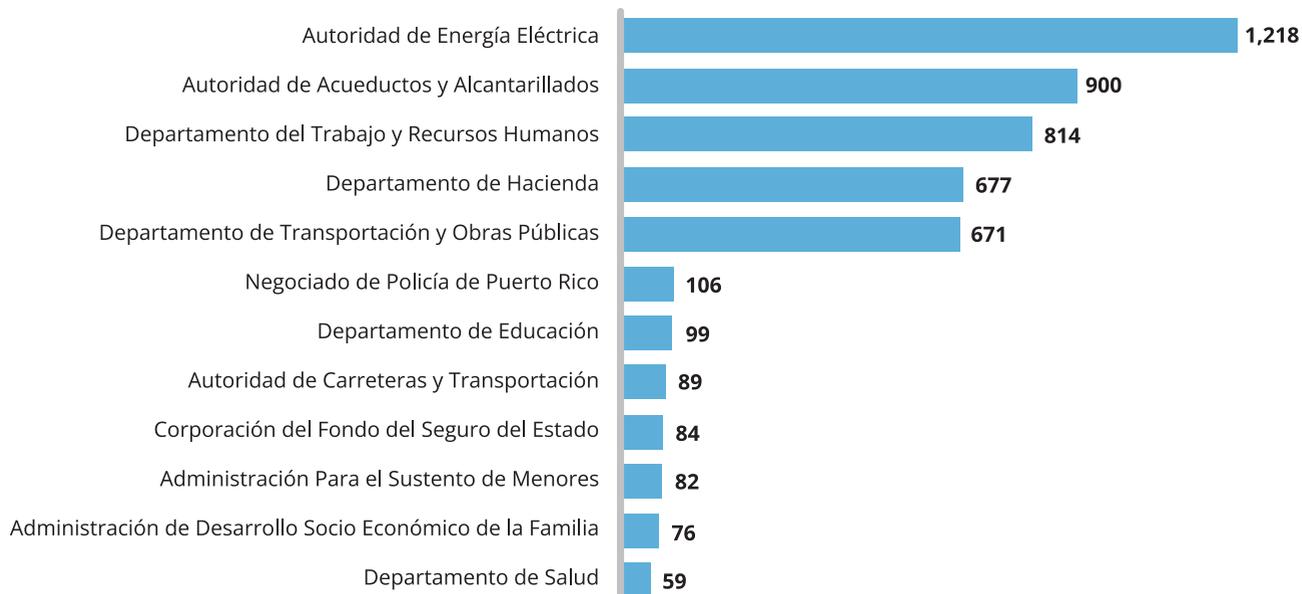


	Autoridad de Carreteras y Transportación	Negociado de la Policía de Puerto Rico	Departamento de Educación	Departamento de Hacienda	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Autoridad de Energía Eléctrica
20 d	65	7	5	48	83	143	432	28
30 d	20	4	7	14	26	44	165	81
40 d	1	0	0	13	6	82	2	38
2 m	1	9	6	15	23	43	3	99
4 m	0	19	13	77	28	68	8	156
6 m	0	19	23	79	16	50	3	102
9 m	1	40	25	31	55	41	6	292
1 a	3	27	36	3	40	1	6	108
2 a	0	111	159	2	17	1	14	60

## DOCE AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2020-2021

AGENCIAS		RECLAMACIONES 2020-2021
1	Autoridad de Energía Eléctrica	1,218
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	900
3	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	814
4	Departamento de Hacienda	677
5	Departamento de Transportación y Obras Públicas	671
6	Negociado de Policía de Puerto Rico	106
7	Departamento de Educación	99
8	Autoridad de Carreteras y Transportación	89
9	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	84
10	Administración para el Sustento de Menores	82
11	Administración Desarrollo Socioeconómico de la familia	76
12	Departamento de Salud	59

## INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2020-2021



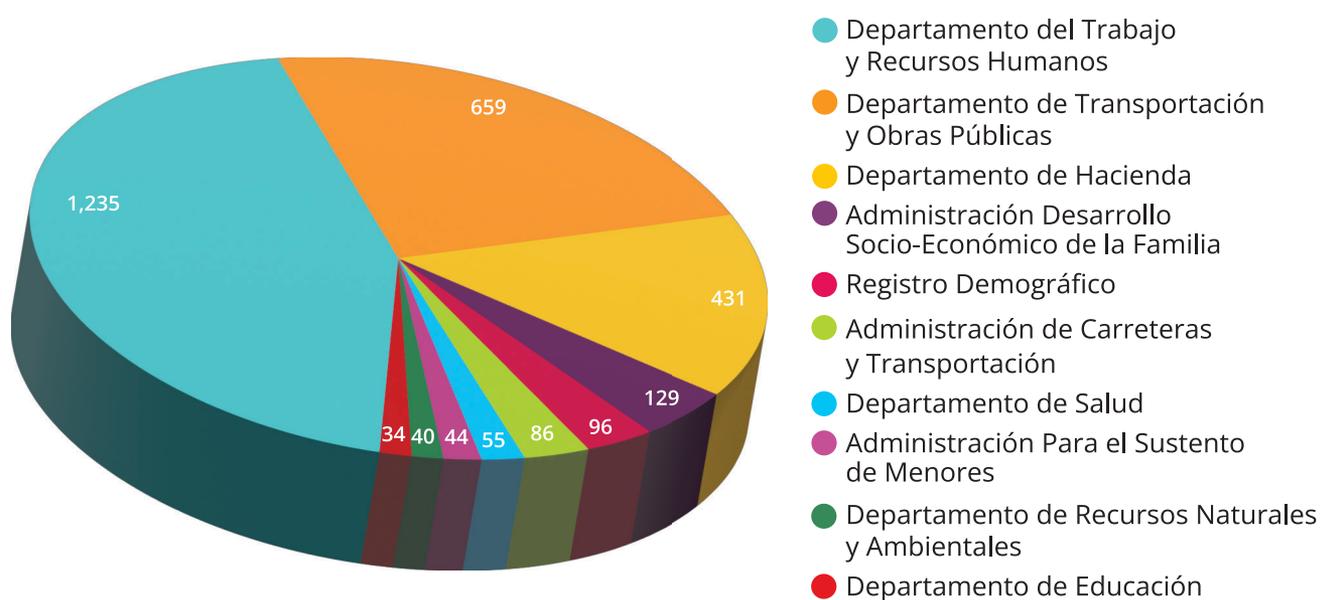
Reclamaciones



## AUMENTO EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2019-2020 & 2020-2021

AGENCIA	Total Reclamaciones Recibidas Año 2019-2020	Total Reclamaciones Recibidas Año 2020-2021	Aumento
1 Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	52	1,287	1,235
2 Departamento de Transportación y Obras Públicas	146	805	659
3 Departamento de Hacienda	716	1,147	431
4 Administración Desarrollo Socio-Económico de la Familia	96	225	129
5 Registro Demográfico	11	107	96
6 Administración de Carreteras y Transportación	12	98	86
7 Departamento de Salud	70	125	55
8 Administración Para el Sustento de Menores	111	155	44
9 Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	17	57	40
10 Departamento de Educación	139	173	34

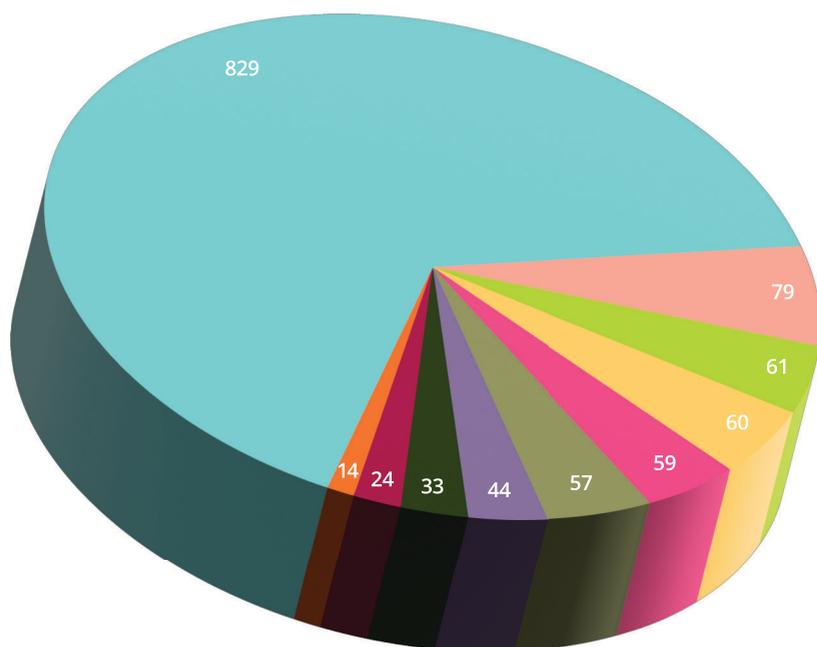
## AUMENTO EN RECLAMACIONES RECIBIDAS



## DIEZ AGENCIAS CON REDUCCIÓN EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2019-2020 Y 2020-2021

AGENCIA		Total Reclamaciones Recibidas Año 2019-2020	Total Reclamaciones Recibidas Año 2020-2021	Reducción
1	Autoridad de Energía Eléctrica	3,882	3,053	829
2	Administración de Familias y Niños	158	79	79
3	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,069	3,008	61
4	Administración de Rehabilitación Vocacional	75	15	60
5	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	197	138	59
6	Comisión Industrial	91	34	57
7	Procurador de Personas de Edad Avanzada	61	17	44
8	Administración de Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	168	135	33
9	Administración de Vivienda Pública	60	36	24
10	Departamento de Corrección y Rehabilitación	67	53	14

## DIEZ AGENCIAS CON REDUCCIÓN EN CASOS RECIBIDOS

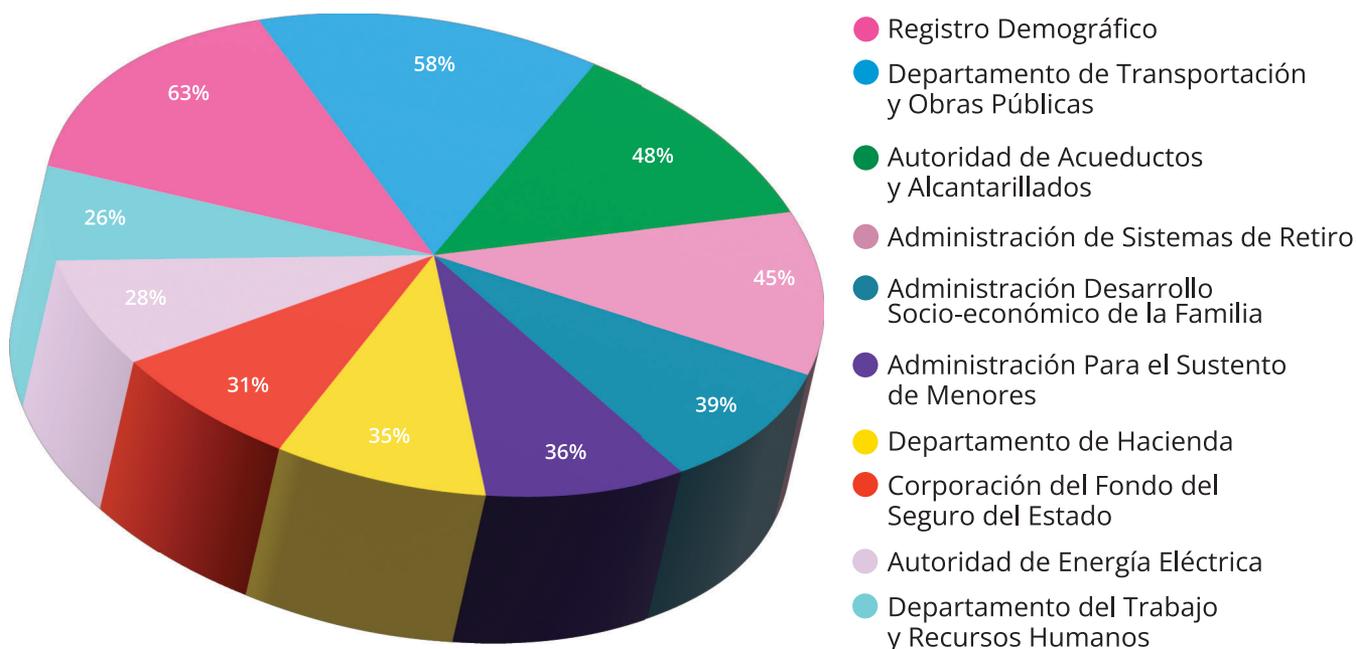


- Autoridad de Energía Eléctrica
- Administración de Familias y Niños
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Administración de Rehabilitación Vocacional
- Corporación del Fondo del Seguro del Estado
- Comisión Industrial
- Procurador de Personas de Edad Avanzada
- Administración de Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura
- Administración de Vivienda Pública
- Departamento de Corrección y Rehabilitación

### DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCENTAJE DE EFICIENCIA DE RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS AÑOS FISCALES 2019-2020 Y 2020-2021

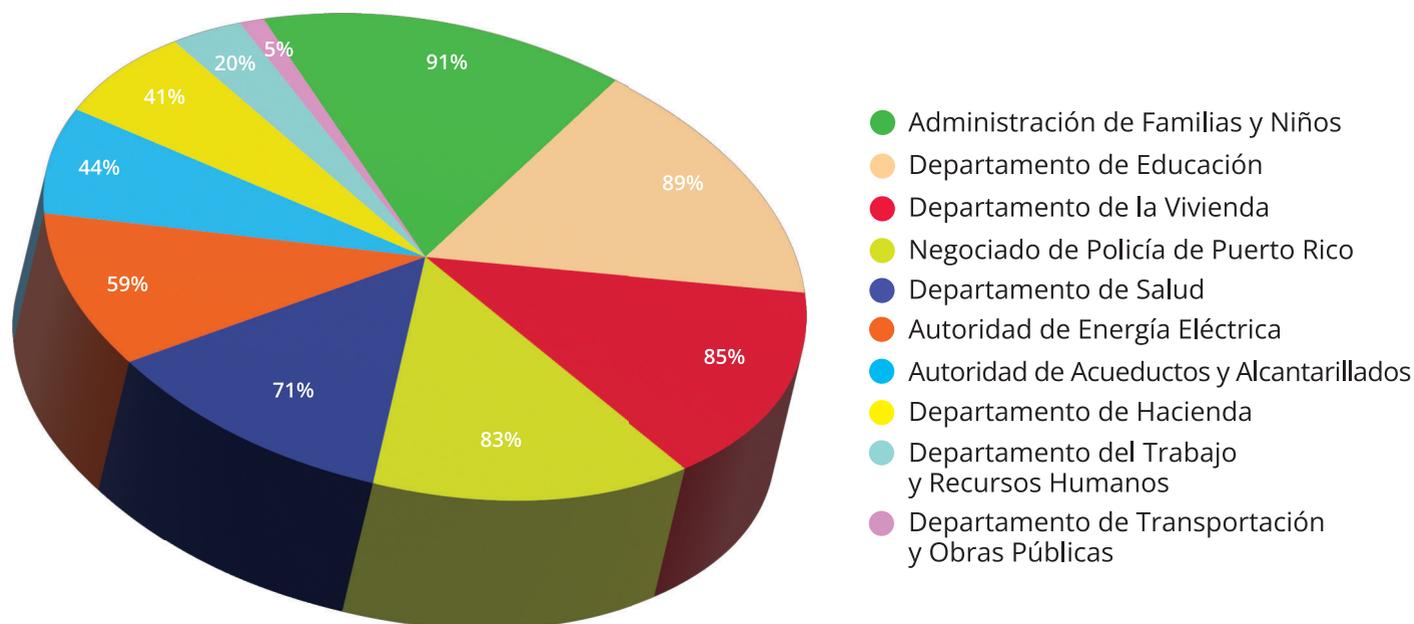
AGENCIA	AÑO FISCAL 2019-2020			AÑO FISCAL 2020-2021		
	Total de Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones Cerradas en 20 Días o Menos	Porcentaje de Eficiencia 2019-2020	Total Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones Cerradas en 20 Días o Menos	Porcentaje de Eficiencia 2020-2021
1 Registro Demográfico	231	29	13%	35	22	63%
2 Departamento de Transportación y Obras Públicas	92	19	21%	71	41	58%
3 Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	865	331	38%	863	418	48%
4 Administración de Sistemas de Retiro	55	19	35%	53	24	45%
5 Administración Desarrollo Socio-económico de la Familia	93	18	19%	61	24	39%
6 Administración Para el Sustento de Menores	36	11	31%	69	25	36%
7 Departamento de Hacienda	41	20	49%	416	145	35%
8 Corporación del Fondo del Seguro del Estado	83	50	60%	90	28	31%
9 Autoridad de Energía Eléctrica	1,361	429	32%	1,053	297	28%
10 Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	55	24	44%	346	91	26%

### RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS AÑOS FISCALES 2019-2020 Y 2020-2021



## DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCIENTO DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS AÑOS FISCALES 2019-2020 Y 2020-2021

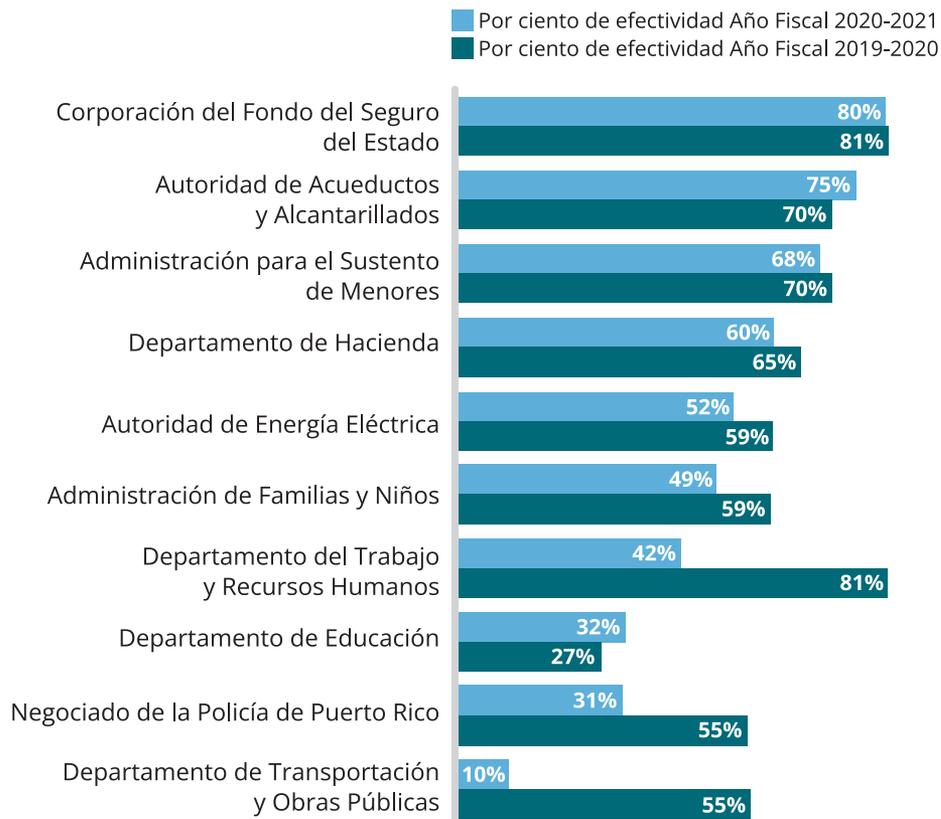
AGENCIAS	AÑO FISCAL 2019-2020			AÑO FISCAL 2020-2021		
	Total de Reclamaciones Activas	Activas por 6 Meses o Más	Porcentaje de Reclamaciones Dilación 2019-2020	Total Reclamaciones Activas	Activas Por Seis Meses o Más	Porcentaje de Reclamaciones Dilación 2020-2021
1 Administración de Familias y Niños	99	68	69%	66	60	91%
2 Departamento de Educación	304	275	90%	274	243	89%
3 Departamento de la Vivienda	35	26	74%	40	34	85%
4 Negociado de Policía de Puerto Rico	238	200	84%	236	197	83%
5 Departamento de Salud	25	4	16%	41	29	71%
6 Autoridad de Energía Eléctrica	809	288	36%	974	572	59%
7 Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	257	102	40%	294	128	44%
8 Departamento de Hacienda	22	6	27%	282	115	41%
9 Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	5	3	60%	473	93	20%
10 Departamento de Transportación y Obras Públicas	39	27	69%	639	29	5%





## TABLA COMPARATIVA RECLAMACIONES CERRADAS AÑOS FISCALES 2019-2020 & 2020-2021, INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIA	Reclamaciones Recibidas 2019-2020 y activas años anteriores	Total Cerradas Año Fiscal 2019-2020	Porcentaje de Efectividad Año Fiscal 2019-2020	Reclamaciones Recibidas 2020-2021 y activas años anteriores	Total Cerradas Año Fiscal 2020-2021	Porcentaje de Efectividad Año Fiscal 2020-2021
1 Corporación del Fondo del Seguro del Estado	146	118	81%	112	90	80%
2 Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	866	609	70%	1,157	863	75%
3 Administración para el Sustento de Menores	64	45	70%	101	69	68%
4 Departamento de Hacienda	62	40	65%	699	416	60%
5 Autoridad de Energía Eléctrica	1,986	1,177	59%	2,027	1,053	52%
6 Administración de Familias y Niños	100	59	59%	129	63	49%
7 Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	26	21	81%	819	346	42%
8 Departamento de Educación	418	114	27%	403	129	32%
9 Negociado de la Policía de Puerto Rico	525	287	55%	344	108	31%
10 Departamento de Transportación y Obras Públicas	87	48	55%	710	71	10%





# EQUIPO DE TRABAJO DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN



## ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN

HON. EDWIN GARCÍA FELICIANO  
Ombudsman

LCDO. ROLANDO J. MELÉNDEZ APONTE  
Procurador Auxiliar



HERIBERTO VELÁZQUEZ VEGA  
Chofer

MAYRA RIVERA CEDEÑO  
Asistente Administrativo Principal

CARLOS M. RODRÍGUEZ TORRES  
Asistente Ejecutivo



DAISY RAMOS RODRÍGUEZ  
Asistente Ejecutivo

## OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

ILIA E. ANGULO LABRADOR  
Directora Asociada Recursos Humanos

ILKA M. MIRANDA VÁZQUEZ  
Asistente Recursos Humanos

MARÍA M. DESIDERIO CUIEL  
Asistente Servicios de Oficina

## ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

VIVIAN BELÉN NAZARIO  
Directora Asociada Servicios  
Administrativos

MARÍA J. MERCADO ORTIZ  
Asistente Servicios de Oficina

## CONTABILIDAD

JOSÉ TIRADO DELGADO  
Analista de Contabilidad





### **SERVICIOS GENERALES**

**PEDRO J. DELGADO RODRÍGUEZ**  
Supervisor de Servicios Generales

**HÉCTOR RAMOS VÁZQUEZ**  
Asistente Servicios Generales

**OSVALDO DÍAZ MAYSONET**  
Chofer

### **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**REUEL GARCIA RIVERA**  
Especialista de Informática

### **AUDITORÍA**

**JULISSA MERCED LEGRAND**  
Auditora

### **PROCURADURÍAS**

**IGNACIO SÁNCHEZ CARRERAS**  
Procurador de Pequeños Negocios

**ADLÍN AYALA MIRANDA**  
Asistente Administrativo

**JOSÉ O. PÉREZ ROSA**  
Procurador Especializado Transporte Público

**NILSA VÁZQUEZ VÉLEZ**  
Procuradora Especializada de Sistemas  
de Seguridad de Banco de Información

### **ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES**

**IVETTE LÓPEZ HERNÁNDEZ**  
Directora Asociada Servicios Institucionales

**ENID RIVERA ECHANDY**  
Asistente Administrativo Principal

**EUFEMIA OQUENDO RIVERA**  
Asistente Administrativo

**KATTY B. MOLINA MARTÍNEZ**  
Asistente Administrativo en Recepción

### **OFICINA REGIONAL DE ARECIBO**

**GLORIA E. SERRANO SOBERAL**  
Investigadora de Reclamaciones



**HÉCTOR VARGAS ZENO**  
Investigador de Reclamaciones

**CARMELO MÉNDEZ JIMÉNEZ**  
Investigador de Reclamaciones

**MARISOL MALDONADO RUIZ**  
Asistente Administrativo

### **OFICINA REGIONAL CAGUAS**

**JOHANNA ROQUE TAÑÓN**  
Gerente Regional

**NORMA E. LOAISIGA VELÁZQUEZ**  
Investigadora Principal de Reclamaciones

**ALBERTO QUIÑONES SANTA**  
Investigador de Reclamaciones

**MARÍA A. RIVERA LÓPEZ**  
Investigadora de Reclamaciones

**EMMA BURGOS COLLAZO**  
Asistente Servicios de Oficina

**WANDA SERRANO ROBLES**  
Asistente Servicios de Mantenimiento

**OFICINA REGIONAL HUMACAO**

**EVELYN CRUZ BERRIOS**

**Gerente Regional**

**ELBA I. RIVERA RIVERA**

**Investigadora de Reclamaciones**

**VIVIAN D. GONZÁLEZ FIGUEROA**

**Asistente Administrativo Principal**

**ROSA NAVARRO SERRANO**

**Asistente Servicios de Mantenimiento**

**OFICINA REGIONAL MAYAGÜEZ**

**DAPHNE ESPENDEZ SANTIESTEBAN**

**Gerente Regional**

**SARA LIZ DEL TORO ROMEU**

**Investigadora Principal de Reclamaciones**

**MARICARMEN RIVERA GONZÁLEZ**

**Investigadora de Reclamaciones**

**ROSA M. BURGOS COLLAZO**

**Investigadora de Reclamaciones**

**MIGUEL A. VÁZQUEZ RIVERA**

**Investigador de Reclamaciones**

**JENNIE CRUZ SEDA**

**Asistente Administrativo Principal**

**BETZAIDA ROSARIO RODRÍGUEZ**

**Asistente Servicios de Oficina**

**BASEM SALEH SANABRÍA**

**Asistente Servicios de Mantenimiento**



**OFICINA REGIONAL SAN JUAN**

**CYNTHIA GONZÁLEZ ELLIS**

**Gerente Regional**

**ARELIS M. TAPIA MELÉNDEZ**

**Asistente Administrativo**

**CARLOS R. DÍAZ NIEVES**

**Asistente Servicios de Oficina**

**ADA RIOS GARCÍA**

**Asistente Servicios de Oficina**

**ERIC ORTÍZ ROSARIO**

**Especialista Investigaciones Reclamaciones**

**NILDA I. AVILÉS CINTRÓN**

**Investigadora de Reclamaciones**

**GRISSELLE RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

**Investigadora de Reclamaciones**

**EMMANUEL FONTANILLA ESPINAL**

**Investigador de Reclamaciones**

**TITZA S. VILLANUEVA VIUST**

**Investigadora de Reclamaciones**



# OFICINAS DE OMBUDSMAN

## OFICINA CENTRAL

Edificio Ramón Mellado Parsons Número 8  
Ave. de la Constitución, San Juan, Puerto Rico 00901

**Tel. (787) 724-7373**

**fax (787) 724-8130**

ombudsmanpr@opc.pr.gov

## OFICINA REGIONAL ARECIBO

Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo,  
Utuado, Morovis, Orocovis, Arecibo, Barceloneta,  
Florida, Ciales, Manatí y Vega Baja

PO BOX 41088 Estación Minillas  
San Juan, Puerto Rico 00940-1089

**Tel. (787) 879-1313**

## OFICINA REGIONAL CAGUAS

Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas,  
Aibonito, Cidra, Cayey, Arroyo, Guayama y Juncos

PO Box 429, Caguas, Puerto Rico 00726-0477

**Tel. (787) 744-2277**

## OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo,  
Humacao, Las Piedras, Yabucoa, Maunabo  
y Patillas

Apartado 14 Centro Gubernamental,  
Humacao, Puerto Rico 00791

**Tel. (787) 852-6710**

## OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Adjuntas, Aguada, Aguadilla, Añasco, Cabo Rojo,  
Coamo, Guayanilla, Guánica, Hormigueros, Jayuya,  
Juana Díaz, Lajas, Las Marías, Maricao, Mayagüez,  
Moca, Peñuelas, Ponce, Rincón, Sabana Grande,  
San Germán, Salinas, Santa Isabel, San Sebastián,  
Villalba y Yauco

PO BOX 1373, Hormigueros, Puerto Rico 00660

**Tel. (787) 832-5760**

## OFICINA REGIONAL SAN JUAN

Barranquitas, Bayamón, Cataño, Canóvanas,  
Carolina, Comerío, Corozal, Dorado, Guaynabo,  
Loíza, Luquillo, Naranjito, Río Grande, San Juan,  
Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto y Vega Alta

PO BOX 41088 Estación Minillas  
San Juan, Puerto Rico 00940-1089

**Tel. (787) 724-7373**

OFICINA DEL PROCURADOR  
DEL CIUDADANO



OMBUDSMAN  
1977  
Gobierno de Puerto Rico



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

*Somos Tu Voz.*

