



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

RECIBIDO MAY 19 '23 AM 10:26

PRESIDENCIA DEL SENADO

DILIGENCIAMIENTO

FECHA: 19 de mayo de 2023

PARA: **Hon. José Luis Dalmau Santiago**
Presidente
Senado de Puerto Rico
El Capitolio

De
SENADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL SECRETARIO
19 MAY 2023 0-3:50
A-2023-5308

DE: **Hon. Edwin García Feliciano**
Ombudsman
Oficina del Procurador del Ciudadano

RE: **Informe Anual 2021-2022 (En Flash Drive)**
Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)

RECIBIDO POR: _____

Letra de Molde

Puesto que Ocupa

Firma

ENTREGADO POR: _____

Letra de Molde

Firma

FECHA: _____

HORA: _____



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Hon. Edwin García Feliciano
Procurador

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

RECIBIDO MAY 19 '23 AM 10:28
PRESIDENCIA DEL SENADO

19 de mayo de 2023

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 2021-2022, 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,

Rolando J. Meléndez Aponte
Procurador Auxiliar

Somos Tu Voz.

INFORME ANUAL ***2021-22***

***OFICINA DEL PROCURADOR
DEL CIUDADANO***

Hon. Edwin García Feliciano
Ombudsman

MENSAJE DEL PROCURADOR

EDWIN GARCÍA FELICIANO **Ombudsman**

La Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, nos mandata a presentarle un informe al Gobernador de Puerto Rico y a los Presidentes de Cámara y Senado, que refleje nuestra labor del año fiscal anterior a la presentación del mismo. En efecto, este recoge esa realidad, de una manera “detallada” y lo escribo entre comillas, pues hay cientos de gestiones que se hacen, que no están reflejadas en los números.

Eso es así, pues nuestra responsabilidad de fiscalizar, a veces no puede cumplir con el rigor de los reglamentos, máxime cuando la salud o la seguridad (física, emocional o económica, etc.) de algún ciudadano o ciudadana está en juego. Los números son importantes, pero poder ayudar a la ciudadanía lo es aún más.

El ejercicio de atender sobre 15 mil personas, con solo 16 investigadores, no es tarea fácil, máxime cuando esa gestión de investigar cada querrela, orientación o coordinación que nos llega, tiene que compartirse con la de ir a la calle a realizar investigaciones de otra naturaleza, como lo ha sido el de visitar todas las escuelas cerradas luego del 2017; visitar los cerca de 300 refugios que hay en Puerto Rico; investigar la condición de los hidratantes; conocer de primera mano cómo está la rotulación en las calles que circundan los planteles escolares; inspección

del Tren Urbano y así, por el estilo, cualquier investigación que pueda arrojar luz para que nuestra ciudadanía tenga los mejores servicios posibles, de las agencias de gobierno que conforman la Rama Ejecutiva, y que es sobre las que tenemos amplia jurisdicción.

Se trata de brindarle un servicio personalizado a cada ciudadano y a cada ciudadana; a que haya siempre alguien que les conteste el teléfono; a que no sean un número más. Después de todo, se trata de que las agencias cumplan con el contrato social que hace el gobernante de turno con sus gobernados y que nadie se quede rezagado, por la desidia de algún empleado o funcionario de la Rama Ejecutiva.

Por otro lado, nuestra visión nos compromete a ser acompañantes de la ciudadanía, en su gestión de reparación de agravios contra una agencia estatal. Nuestra misión, está enfocada en que la credibilidad del gobierno estatal, no se vea afectada por oficiales del gobierno que no le adjudiquen esa importancia a los reclamos de la ciudadanía. En fin, los que fiscalizamos y los fiscalizados, tenemos que trabajar en conjunto para mantener la credibilidad del gobierno y sus instituciones, así como para rescatar aquella que se haya perdido. Sin embargo, no lo podemos hacer solos. Necesitamos de cada empleado gubernamental y de cada ciudadano(a) para que juntos podamos hacer valer los derechos de unos y otros. Todos tenemos que ser vigilantes de nuestro orden institucional y que este funcione.

En un periodo de tiempo, en donde los eventos atmosféricos y la pandemia han sido la orden del día, incluyendo el afianzamiento de la tecnología en nuestras comunicaciones, más que nunca tenemos que velar por la ciudadanía en su preparación hacia la resiliencia, convirtiéndonos en sus ojos en cada municipio y en cada agencia de gobierno. Pero, eso no basta; hace falta muchos más y por eso “Somos Tú Voz”, para que cuando tú no puedas hablar, nosotros lo hagamos por ti, sin ningún tipo de vacilación. En la Oficina del Ombudsman **¡Somos Tu Voz!**

RESÚMEN EJECUTIVO

BASE LEGAL

El Ombudsman se creó con el fin de contar con un organismo gubernamental con los poderes necesarios para servir de instrumento para que la ciudadanía canalice el derecho constitucional de solicitar la reparación de agravios. Enmarcada en el derecho constitucional que otorga a la ciudadanía la potestad de que reparen los agravios que reciba por parte del gobierno, se estableció La Ley 134 de 30 de junio de 1977, en ello se encomienda al Ombudsman defender los derechos de la ciudadanía ante el gobierno.

JURISDICCIÓN

La Jurisdicción de la Oficina del Ombudsman alcanza a todas las agencias gubernamentales, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que estas utilizan para la prestación de servicios a la ciudadanía. El desempeño de esta labor incluye las siguientes responsabilidades:

- Investigar los procedimientos internos que llevan a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, atentos (as) que dicho proceso se realice conforme a lo que dispone la ley y los reglamentos vigentes.

- Investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o a los reglamentos, irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; que no esté acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran; ejecutado en una forma ineficiente o errónea;
- Evaluar si recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.
- Tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia.
- Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.
- Requerir que las entidades gubernamentales le provean de los recursos humanos, equipo, espacio de oficina, o cualquiera otra índole para realizar su labor.

INFORME ANUAL

Según se establece en la Ley 134 de junio de 1977, según enmendada, cada enero, la Oficina del Ombudsman somete un Informe que recoge los trabajos realizados durante el año fiscal anterior. El año fiscal comprende el periodo del 1 de julio de 2021 hasta 30 de junio de 2022. Para este documento se está incorporando gestiones realizadas durante el año natural 2022 para beneficio del lector.

MARCO OPERACIONAL

RECLAMACIÓN:

Interpelación formal contra la agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, o contrario a la Ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. Conlleva un trámite de emitir un requerimiento de información a la agencia notificándole investigue sobre el alegado acto administrativo reclamado. Se le concede diez (10) días laborables a la agencia para responder, en caso de no emitir respuesta alguna al requerimiento o que no responda a la solución, se procede a citar a la agencia a reuniones informativas, vistas administrativas y de ser necesario vista ejecutiva ante la autoridad nominadora.

ORIENTACIÓN:

Cuando el ciudadano (a) no ha agotado los procesos necesarios en su reclamo, este culmina en el momento que se le instruye al ciudadano (a) sobre los procesos administrativos a seguir.

COORDINACIÓN:

Cuando la oficina del Ombudsman no tiene jurisdicción, pero se gestiona un referido a la entidad pertinente.



LEGISLACIÓN EVALUADA POR LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

PROYECTO DE LEY	TEMA
P de la C 483	Este proyecto establece la "Ley para el Control Eficiente de los Neumáticos Desechados de Puerto Rico", redefiniendo las responsabilidades del gobierno estatal sobre la administración, manejo, regulación y fiscalización de los neumáticos en nuestra jurisdicción. La Oficina del Procurador del Ciudadano (OPC), ante el problema recurrente que trata de solucionar no tuvo objeción a la medida
P de la C 604	Este proyecto propone enmendar la Ley del Procurador del Ciudadano, para extender su jurisdicción a los municipios. En consideración a los resultados que está obteniendo la OPC y la buena relación y respuesta que hemos recibido de los municipios, entendimos no necesaria la aprobación del proyecto en estos momentos. También, los recortes presupuestarios sistemáticos que ha venido sufriendo la Oficina desde el 2013, imposibilitan al Ombudsman a tomar un encargo como el que pretende el proyecto de referencia, sin un sustancial aumento a su presupuesto.
P de la C 1009	Este proyecto propone enmendar la Ley del Procurador del Ciudadano, con los fines de ampliar los poderes de esta a través de facultad para investigar, instrumentar y procesar infracciones por violación a la Ley Núm. 134 y poder representar en los tribunales de justicia de Puerto Rico a los ciudadanos perjudicados por dichas violaciones. En nuestra ponencia solicitamos espacio para realizar dicha auscultación, introspección y análisis de labor pasada para redirigir los esfuerzos de una manera nueva, en miras a cumplir con las responsabilidades delegadas por ley, llenar las expectativas de nuestros clientes e, impactar de manera eficiente a las entidades gubernamentales para que realicen su labor. Ello, ante los retos que estos tiempos nos presentan que incluye la estrechez económica y presupuestaria.
RC de la C 106	Esta medida propone ordenar a la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe), y a las entidades gubernamentales concernidas según definidas por la Ley Núm. 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. En la ponencia recomendamos que, dentro del proceso de Permiso Único a revisarse, se ordene a las agencias reguladoras la separación de la conceptualización de las renovaciones de licencias y/o certificaciones, del concepto de obtención de permisos para autorizar operaciones comerciales de forma clara y específica, salvo que las operaciones autorizadas sufran cambios sustantivos. De este modo, entendemos que el empresario local no tendría que pasar constantemente por un proceso de permisología por el cual ya ha sido rigurosamente evaluado.
RC de la C 231	Esta medida propone ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica (A.E.E.), incluyendo a su ente administrador LUMA Energy, LLC y LUMA Energy Servco, LLC (LUMA) y/o cualquier sucesora a otorgar, a cualquier abonado, comercial o residencial, un crédito correspondiente al valor de reparación o situación de cualquier artículo electrodoméstico, enser o equipo dañado a causa de apagones, fluctuaciones o bajas en el voltaje del sistema eléctrico de Puerto Rico. Por entender que se debe ofrecer beneficios a los abonados de una manera distinta a lo sugerido en la presente medida, no apoyamos la aprobación de esta, en dichos momentos.



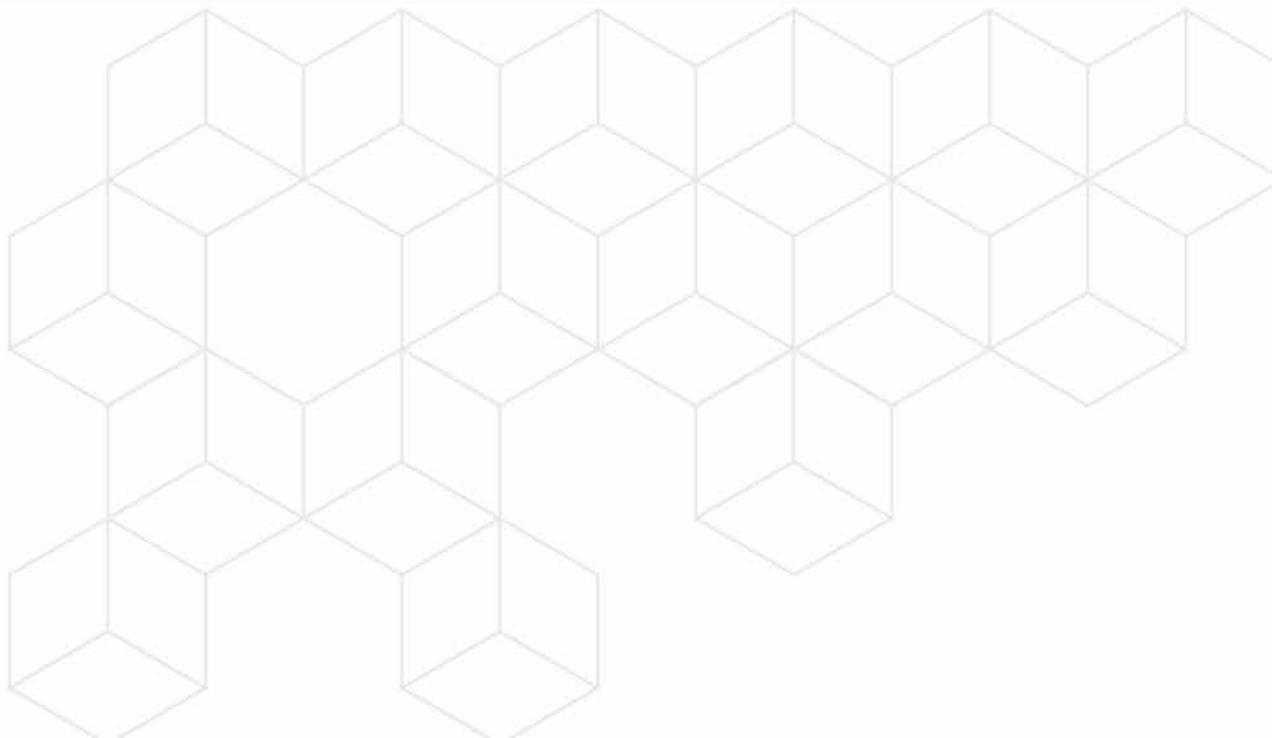
PROYECTO DE LEY	TEMA
RC de la C 249	<p>Esta medida propone ordenar a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, a LUMA Energy LLC y a la Autoridad de Energía Eléctrica establecer una moratoria voluntaria, a opción del cliente o abonado, sobre los pagos de aumento en las facturas de los servicios de agua potable y electricidad, respectivamente, correspondientes a los doce (12) meses siguientes a la aprobación de esta Resolución Conjunta; prohibir el cobro de recargos, penalidades y/o suspensión de servicios por un cliente o abonado acogerse a la referida moratoria debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país ante los casos positivos de coronavirus (COVID-19) y el nivel histórico de hospitalizaciones a consecuencia de dicha enfermedad; prohibir a la Autoridad de Carreteras todo aumento en el cobro de peajes en las autopistas de la Isla por los próximos doce meses a partir de la aprobación de esta Resolución Conjunta y otros fines relacionados. En consideración a que hablamos de una moratoria, que, al final de los 12 meses, de todas formas, obligará al ciudadano a efectuar esos pagos, sin la certeza de que su situación económica haya mejorado. Lo ideal sería evaluar u buscarle alternativas a la ciudadanía para que no se siga aumentando esos servicios y si fuera posible, que los mismos puedan ser ajustados o reducidos, si eso no trastocara la prestación de servicios o comprometiera la buena fe y el crédito del gobierno de Puerto Rico. Por lo tanto, sugerimos la solicitud de opinión y consideración del impacto económico de la medida de las entidades públicas y privadas a las cuales les aplicaría y afectaría la moratoria en miras a una mejor consideración de esta.</p>
P del S 361	<p>En este proyecto se propone enmendar 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 solo exigir un curso de no más de 200 horas como requisito para licencia de detective privado a graduados con un Bachillerato en Artes en Justicia Criminal, no exigir ser empleado de una agencia para recibir licencia de detective privado o guardia de seguridad, y otras disposiciones relacionadas al pago y autorización de horas extras de los guardias de seguridad. Aprovechamos para recomendar a la Comisión que ordene o realice un análisis completo del rol y efectividad de la División de Detectives Privados y Guardias de Seguridad del Negociado de la Policía de Puerto Rico, en miras a que se puedan incorporar cambios a la ley según sea requerido, para hacer de esta una más efectiva.</p>
P del 372	<p>Este proyecto propone enmendar la Ley Número 62-2014, conocida como “Ley de Apoyo a la Microempresa, al Pequeño y Mediano Comerciante”, con el propósito de otorgarle a la denominada Junta de Apoyo a las Microempresas, Pequeños y Medianos Comerciantes de Puerto Rico, responsabilidades que provean para el desarrollo y promoción, y el facilitar la localización y el establecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en Puerto Rico. La OPC avaló la medida entendiendo que va dirigida en apoyar lo que se constituye como la columna vertebral de la economía puertorriqueña, que son nuestros pequeños y medianos empresarios. Esta medida propone enmendar la Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada, conocida como la “Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Domestica”, con el fin de permitir que una parte peticionaria pueda renunciar expresamente a su derecho de intimidad y confidencialidad a los procedimientos para que esta información pueda considerarse como pública y accesible de acuerdo a la política pública establecida en la Ley Núm. 141 de 2019, según enmendada, conocida como “Ley de Transparencia y Procedimiento Expedido para el Acceso a la Información Pública”; y para que la Administración de Tribunales provea las herramientas necesarias para cumplir con los propósitos de esta ley. Acorde a nuestra trayectoria de defensa de los derechos de la población y de la fiscalización y transparencia de las acciones gubernamentales, nos hacemos eco de las expresiones esbozados en la parte expositiva de la medida. Particularmente, aquello sobre la importancia y expansión del derecho a la información pública y la importancia del balance que hay que mantener entre aquella información que hay que proteger por derecho de intimidad de la persona. Sin embargo, y cónsono con el propósito del proyecto, entendemos que son las personas, en su carácter individual, los tenedores de sus derechos. Ello significa que estas puedan hacer una renuncia concienzuda a los mismos.</p>

PROYECTO DE LEY	TEMA
(cont.) P del S 372	Claro está, lo ideal es que lo hagan en pleno conocimiento y capacidad de las posibles consecuencias de ello. Siempre se debe velar en situaciones de renuncia de derechos, la vulnerabilidad en consideración a la desproporción de poderes donde pueda obligarse a una parte a realizar un acto que realmente no desea. Entendemos que la situación creada mediante la aprobación de la medida no representaría tal riesgo. Por ello, no vimos impedimento en la aprobación de la medida.
P del S 406	Esta medida propone enmendar la Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada, conocida como la "Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Domestica", con el fin de permitir que una parte peticionaria pueda renunciar expresamente a su derecho de intimidad y confidencialidad a los procedimientos para que esta información pueda considerarse como pública y accesible de acuerdo a la política pública establecida en la Ley Núm. 141 de 2019, según enmendada, conocida como "Ley de Transparencia y Procedimiento Expedito para el Acceso a la Información Pública"; y para que la Administración de Tribunales provea las herramientas necesarias para cumplir con los propósitos de esta ley. Acorde a nuestra trayectoria de defensa de los derechos de la población y de la fiscalización y transparencia de las acciones gubernamentales, nos hacemos eco de las expresiones esbozados en la parte expositiva de la medida. Particularmente, aquello sobre la importancia y expansión del derecho a la información pública y la importancia del balance que hay que mantener entre aquella información que hay que proteger por derecho de intimidad de la persona. Sin embargo, y cónsono con el propósito del proyecto, entendemos que son las personas, en su carácter individual, los tenedores de sus derechos. Ello significa que estas puedan hacer una renuncia concienzuda a los mismos. Claro está, lo ideal es que lo hagan en pleno conocimiento y capacidad de las posibles consecuencias de ello. Siempre se debe velar en situaciones de renuncia de derechos, la vulnerabilidad en consideración a la desproporción de poderes donde pueda obligarse a una parte a realizar un acto que realmente no desea. Entendemos que la situación creada mediante la aprobación de la medida no representaría tal riesgo. Por ello, no vimos impedimento en la aprobación de la medida.
P del S 361	En este proyecto se propone enmendar 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 solo exigir un curso de no más de 200 horas como requisito para licencia de detective privado a graduados con un Bachillerato en Artes en Justicia Criminal, no exigir ser empleado de una agencia para recibir licencia de detective privado o guardia de seguridad, y otras disposiciones relacionadas al pago y autorización de horas extras de los guardias de seguridad. Aprovechamos para recomendar a la Comisión que ordene o realice un análisis completo del rol y efectividad de la División de Detectives Privados y Guardias de Seguridad del Negociado de la Policía de Puerto Rico, en miras a que se puedan incorporar cambios a la ley según sea requerido, para hacer de esta una más efectiva.
P del S 406	Este proyecto propone enmendar la Ley Número 62-2014, conocida como "Ley de Apoyo a la Microempresa, al Pequeño y Mediano Comerciante", con el propósito de otorgarle a la denominada Junta de Apoyo a las Microempresas, Pequeños y Medianos Comerciantes de Puerto Rico, responsabilidades que provean para el desarrollo y promoción, y el facilitar la localización y el establecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en Puerto Rico. La OPC avaló la medida entendiendo que va dirigida en apoyar lo que se constituye como la columna vertebral de la economía puertorriqueña, que son nuestros pequeños y medianos empresarios.
P del S 483 (cont.)	Este proyecto establece la "Ley para el Control Eficiente de los Neumáticos Desechados de Puerto Rico", redefiniendo las responsabilidades del gobierno estatal sobre la administración, manejo, regulación y fiscalización de los neumáticos en nuestra jurisdicción.



PROYECTO DE LEY	TEMA
(cont.) P del S 483	Comentamos que, aunque actualmente una de las herramientas para lidiar con el estado de emergencia de la acumulación de neumáticos usados es el de exportar estas a otras jurisdicciones pagando por ello, no es menos cierto que la responsabilidad de estas gomas es nuestra y por fin debemos encontrar una manera de cómo resolver este problema sin afectar el ambiente. Es increíble que, con la tecnología y recursos disponibles, no hayamos podido encontrar solución a este recurrente y peligroso problema.
P del S 525	Esta medida se propone enmendar la Ley 3-2018, 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. Considerando que la Ley según aprobada y con las salvaguardas y requisitos establecidos representan un buen balance para los derechos de los abonados y la seguridad y estabilidad de la AEE, patrimonio de Puerto Rico, no avalamos la referente medida según presentada.
P del S 580	Este proyecto propone decretar una amnistía a los clientes residenciales de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) que hayan acumulado deuda desde el decreto de emergencia debido a la Pandemia del Coronavirus (COVID-19). No avalamos la medida de referencia, según presentada.
P del S 686	Esta medida propone enmendar la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", con el fin de establecer normas de limitación aplicables al Procurador del Ciudadano en la participación de actividades político-partidistas. manera que dicha confianza no se lacere. Por entender que se fortalece la figura del Ombudsman al introducirse las disposiciones propuestas y sugeridas, la Procuraduría del Ciudadano, respalda el proyecto de referencia.
P del S 720	Este proyecto propone enmendar las Secciones 1, 3, 11 y 22 de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como la "Ley de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados" con el propósito de modernizar la estructura de gobernanza de esta corporación pública; para disponer sobre la prospectividad de la aplicación de esta Ley; y otros fines relacionados. Habiendo tenido la experiencia de haber trabajado con el secretario de la Junta de Gobierno de la AAA en la redacción del Reglamento para las elecciones del representante de los consumidores en la Junta de Gobierno, reconocemos la validez de los planteamientos y necesidad de cambios a la Ley Orgánica de la AAA. Por ello, en términos generales avalamos la aprobación del presente proyecto, sujeto a la consideración de comentarios sometidos.
P del S 774	Este proyecto propone un cambio en la política pública para rechazar en la legislación vigente, las cláusulas de continuidad conocidas como "holding over" de los funcionarios y funcionarias que les permiten permanecer en sus puestos al vencimiento de sus términos. Siendo de la opinión de que la política pública con respecto a las cláusulas de continuidad están más que justificadas por las distintas opiniones expresadas por nuestro Tribunal Supremo conforme a la legislación que las crea. No avalamos la aprobación del proyecto. Debemos mantener, insistimos, por la estabilidad y orden del sistema administrativo gubernamental, las legislaciones según vigentes y conforme a su jurisprudencia interpretativa.
P del S 837 (cont.)	Esta medida propone la creación de la "Ley Anti-Discrimen Cibernético", y tiene como fin el eliminar las barreras tecnológicas a la disponibilidad de servicios públicos, disponiendo a toda agencia gubernamental que ofrezca servicios públicos mediante una plataforma digital, la obligación de mantener la alternativa de que dichos servicios puedan solicitarse a través de medios tradicionales, incluyendo en persona o mediante formularios impresos. Ello, con el propósito de que los servicios se mantengan accesibles a toda persona, sin importar sus limitaciones socioeconómicas, de edad, de nivel de educación, de destrezas físicas o cognitivas, o diversidad funcional, entre otros; y para otros fines relacionados. El

PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>(cont.) P del S 837</p>	<p>conocer nuestra clientela nos permite admitir que hay un grupo, mayoritario en nuestro caso, que prefiere o que su única alternativa de buscar nuestros servicios es de manera personalizada. Particularmente porque una parte indispensable de nuestro servicio es escuchar y bajar los niveles de ansiedad y molestia de los ciudadanos que buscan un servicio efectivo y eficiente de su gobierno. No hay sustituto para realizar eso que no sea frente a frente a la persona. En ese sentido, y ante la oportunidad de las diversas reuniones que tenemos con los directivos y secretarios del gobierno central, enfatizamos en la continuidad de captación de servicios de esa población. Ejemplo principal fue demostrado ante el “lock-down” que tuvo que realizarse en el año 2021 en Puerto Rico, ante el alza de contagio de casos por Covid-19. Fue la Procuraduría el enlace de muchas agencias de las cuales se requería sus servicios, pero la ciudadanía no podía comunicarse por teléfono a la agencia. Fue el Ombudsman el intermediario entre las quejas de dicho grupo y las agencias que no gestionaban la demanda a través del servicio telefónico. De no ser por el Ombudsman, muchos de esos ciudadanos se hubieran quedado sin el servicio requerido. Por ello, avalamos la aprobación del Proyecto.</p>
<p>P del S 840</p>	<p>Esta medida propone enmendar el inciso (k) del Artículo 1.11 de la Ley Núm. 20-2017, según enmendada, conocida como “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”, a los fines de incluir entre las funciones del Centro de Capacitación y Desarrollo de Seguridad Pública, adiestrar a los miembros de todos los negociados del Departamento sobre cómo intervenir o interactuar con personas diagnosticadas con autismo y otros fines relacionados. Si recorremos la experiencia en otras jurisdicciones, es deseable que nuestros oficiales de orden público se capaciten en estas destrezas. A fin de prevenir una situación como la descrita en la parte expositiva de la medida, avalamos la misma.</p>
<p>P del S 881</p>	<p>Este proyecto propone enmendar la Ley Orgánica de la Oficina del Procurador del Ciudadano, Ombudsman, a fin de facultarle a emitir acciones y órdenes a las agencias del Gobierno y radicar ante los tribunales de Justicia de Puerto Rico, procedimientos sumarios en el ámbito civil en torno a reclamaciones de los ciudadanos. Solicitamos oportunidad de reunión con los autores de la medida para la discusión del proyecto o de no ser posible, el espacio para culminar nuestra discusión interna en miras a someter para su consideración un proyecto de ley para su presentación.</p>





OFICINAS REGIONALES

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO
Año Fiscal 2021-2022

CASOS DESTACADOS

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA ARE-23-01283

El ciudadano acude al Ombudsman ante la denegación de instalación servicio de agua por parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), por no existir tubería principal en el área donde residía en el Municipio de Utuado. La situación perjudicaba alrededor de 30 familias. Se efectuó inspección ocular en conjunto con la AAA y el Municipio para corroborar la situación planteada y se sometieron informes requiriendo alternativas o incluyendo la inclusión la un proyecto en beneficio de dicha comunidad.

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO (CFSE) DERECHO DE LOS ADMINISTRADO DE EFICACIA ARE-22-01176

El ciudadano presenta la reclamación sobre la resolución de Vista Médica notificada el 21 de julio de 2021 por la Comisión Industrial donde ésta resolvía y ordenaba a la Corporación el pago de incapacidad parcial permanente, el cual no se había desembolsado. Luego de la intervención del Ombudsman la CFSE procedió con el pago correspondiente.

JUNTA DE RETIRO DEL GOBIERNO DERECHO LABORAL DE TRABAJO ARE-22-01736

La ciudadana solicita asistencia, debido a que su hija, fallecida el 21 de mayo de 2021 trabajaba para Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia. luego de solicitar los beneficios por muerte ante la Junta de Retiro sus gestiones resultaron infructuosas. Por tal motivo, solicita nuestros servicios. Se procedió a radicar Requerimiento de Información ante la Agencia. Luego de nuestra intervención la ciudadana recibió el beneficio solicitado.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA (AEE) DERECHO LABORAL DE TRABAJO ARE-22-00889

Ciudadano fue empelado de la Autoridad de Energía Eléctrica, solicitó la intervención del Ombudsman por la alegada dilación de la agencia en tramitar la solicitud de reembolso de las aportaciones. Se procedió con la radicación del requerimiento de información y luego de las gestiones realizadas la agencia le envió el reembolso solicitado. Impacto Económico: \$34,877.50

DEPARTAMENTO DE HACIENDA DERECHO INDIVIDUAL DE VIDA ARE-22-02057

La ciudadana solicita ayuda debido a que no había recibido los incentivos otorgados debido a la pandemia de COVID-19. Se procedió con el requerimiento ante la agencia. Luego de la intervención, la ciudadana recibió el beneficio solicitado. Impacto Económico: \$3,200.00

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO (CFSE) DERECHO DE LOS ADMINISTRADO DE EFICACIA ARE-22-00004

El reclamo de la ciudadana fue sustentado por su alegación de un error involuntario en el mes de febrero 2021 en lugar de enviar el pago de su Hipoteca (pago de su hogar) al Banco Popular de Puerto Rico por la cantidad de \$1,227.00 lo envió a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado. Dicha transacción provocó en la CFSE un crédito en Póliza. La ciudadana solicitó asistencia, debido a que las gestiones realizadas para tramitar el reembolso en cuestión le resultaban infructuosas en violación al Derecho de los Administrados. El caso fue referido a la CFSE, informado que la única manera para proceder en el asunto es a través del Banco. En vista a lo planteado por la CFSE y tratándose del pago del techo de un hogar el caso fue elevado a la atención del Procurador. Luego de su intervención nos fue informado estarían evaluando la posibilidad de subsanar el error para canalizar una gestión que permita desembolsar el dinero, reconociendo no es de su propiedad y que por error involuntario se acreditó llegó a la CFSE. Finalmente, la corporación nos informó sobre el reembolso fue trabajado en beneficio a la reclamante. Impacto Económico \$1,227.00

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS
Año Fiscal 2021-2022

CASOS DESTACADOS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y AMBIENTALES (DRNA) DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS DE EFICACIA CAG-19-01977

Mediante Resolución emitida por la Comisión Apelativa del Servicio Público el 16 de octubre de 2015 se ordena a la parte apelada (DRNA) que pague al apelante los sueldos y haberes dejados de devengar a los que hubiera tenido derecho desde su cesantía el 6 de noviembre de 2009 hasta la fecha en que comenzó a trabajar para el Fish and Wildlife Service (30 enero de 2011). Luego de nuestra intervención y constante seguimiento a dicho caso, la agencia solicitó los fondos en la División de Presupuesto correspondiente, resultando en el pago por la cantidad de \$68,619.00.

ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA DERECHO LABORAL DE TRABAJO CAG-22-00209

Un exagente expone que laboro en la Policía de Puerto Rico y que se jubiló el 30 de junio de 2011 con los treinta (30) años de servicio. El Negociado de la Policía, radicó remoto a la Administración de Sistema de Retiro la documentación correspondiente para el ajuste al salario de su pensión el 9 de julio de 2021.

Solicita se atienda su reclamo, ya que se le está privando de su derecho económico a recibir remuneración por su trabajo realizado. La Administración de Sistema de Retiro realizó el ajuste correspondiente. Él recibía de pensión mensual \$2,149.50, con el ajuste recibirá \$2,323.16. Además, como el ajuste fue efectivo al 1 de julio de 2011, recibió un retroactivo de \$22,054.82.

ADMINISTRACIÓN DE COMPENSACIONES POR ACCIDENTES DE AUTOMÓVILES (ACAA) DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS DE TRANSPARENCIA CAG-22-00468

Ciudadano expone que el 29 de octubre de 2021 tuvo un accidente automovilístico y que la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA) le están denegando los servicios o beneficios a los que tiene derecho. La ACAA le denegó los servicios alegando que el señor Álamo no estaba cubierto en el momento del accidente, porque tenía su licencia de conducir vencida. Solicita se atienda su reclamo ya que se le está privando de su derecho a recibir tratamiento médico o beneficios que por ley le corresponden. Mediante nuestra intervención, señalamos que el problema había sido del Centro de Servicios al Conductor ya que el ciudadano sacó la cita para la renovación de su licencia de conducir a tiempo, pero el propio sistema de Turnos PR le otorgó la cita posterior a la fecha de vencimiento de su licencia. La ACAA señaló una Vista Administrativa y determinó proceder con el pago por concepto del tratamiento médico recibido por el ciudadano. Impacto Económico: \$1,351.67

AUTORIDAD PARA EL FINANCIAMIENTO DE LA VIVIENDA DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS DE TRANSPARENCIA CAG-22-00838

Expuso la ciudadana que había tratado en innumerables ocasiones coordinar una cita con la oficina de escrituras de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda, para tomar las firmas que faltan de las escrituras de cesión de derecho, que ya fue autorizada por Vivienda. Alegaba que tenía hasta el 28 de marzo de 2022, para completar esta gestión, ya que es la fecha que le dieron en el Registro de la Propiedad donde caducaría la no-

tificación de defectos que nos hicieron. La reclamante había solicitado coordinara dicha cita a la mayor brevedad posible antes de que caducara la fecha ya indicada. En comunicación telefónica con el facilitador, se le explicó cuál era el reclamo de la ciudadana. Solicitó se le enviara la carta donde la ciudadana solicita la coordinación de la cita para proceder con la firma de las escrituras ante la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda. Posteriormente, la ciudadana informó que el 28 de marzo de 2022, que un funcionario de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda se comunicó con ella con relación a la firma de sus escrituras. Ella y su representación legal firmaron los documentos y la situación se pudo resolver gracias a la gestión con la agencia. La ciudadana se encuentra muy agradecida por nuestra gestión, lo que a ella y a su representación legal les llevó tanto tiempo, así lo expresó.

DEPARTAMENTO DE HACIENDA DERECHO ECONÓMICO DE PROPIEDAD CAG-22-01044

Ciudadano acudió a la Oficina ya que han transcurrido dos años y el Departamento de Hacienda no ha emitido el pago del reintegro de su planilla de contribución sobre ingresos del año 2019. El 24 de mayo de 2022, trece (13) días, luego de la intervención, la agencia emite el pago al contribuyente. Impacto Económico \$42,224.00

ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA FAMILIA (ADSEF) DERECHO SOCIAL DE FAMILIA CAG-22-01107

Ciudadano solicita intervención, ya que desde febrero de 2022 gestionó de forma presencial con la ADSEF en Caguas, solicitud de beneficios del Programa PAN y no ha recibido respuesta. Reclamante tiene 81 años, por lo que tiene dificultad con la tecnología, por tanto, no había sometido su solicitud a través del portal de la agencia,

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO
Año Fiscal 2021-2022

CASOS DESTACADOS

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA) DERECHO ECONÓMICO DE PROPIEDAD HUM-22-00350

Mediante llamada telefónica el ciudadano informó haber sufrido daños a su vehículo provocado por la reparación de una tubería de agua potable; hechos que se remontaban al 29 de agosto de 2017 en la PR-3 km 90.8 Bo. Aguacate en Yabucoa. La AAA alegó que la rotura en carretera fue provocada por trabajos realizados por compañía de telecomunicaciones con infraestructura cercana a la de la AAA. En reiteradas ocasiones la compañía de telecomunicaciones sometió certificaciones en la que especificaba que no estuvieron desarrollando ningún tipo de trabajo. Luego de varias inspecciones oculares con todas las partes y el ajustador de seguros de la AAA se adjudicó la reclamación presentada por el ciudadano a su favor. Impacto Económico \$2,000.00

**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
DERECHO SOCIAL DE EDUCACIÓN
HUM-22-00679**

Advinimos en conocimiento a través del Procurador la dificultad de un estudiante de la facultad de Ciencias Sociales del Recinto de Cayey en poder completar su solicitud de traslado a la Universidad de Puerto Rico Recinto de Arecibo. Luego de nuestra intervención se pudo lograr que el expediente fuera transferido en su totalidad (Progreso Académico de Cayey) al recinto de Arecibo a la Facultad de telecomunicaciones radiales.

**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
DERECHO SOCIAL DE EDUCACIÓN
HUM-22-00967**

Advinimos en conocimiento a través de las plataformas sociales sobre la situación planteada por estudiantes en relación con las condiciones del plantel escolar en el municipio de Las Piedras y de trabajo del maestro de educación física. Luego de nuestra intervención por iniciativa propia la Oficina Regional de Humacao evidenció las acciones que se tomaron para garantizar unas mejores condiciones laborales al maestro y la compra de materiales para esta clase. Impacto económico \$ 2,674.25

**OFICINA DEL PROCURADOR PERSONAS
DE EDAD AVANZADA
DERECHO COLECTIVO PERSONAS DE EDAD AVANZADA
HUM-22-00750**

Familiar de paciente encamado solicita nuestra intervención por la dilación en proveer suplido de pañales desechables y "pads" para adultos. Servicio que había recibido hasta el 2019. Luego de nuestra interpelación, la agencia completó de manera satisfactoria el suplido al envejeciente para el año en curso.

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA
HUM-22-00617**

Residentes del casco urbano del municipio de Las Piedras informaron de desbordes de aguas residuales (recurrentes) en varias calles del municipio, viéndose afectados residentes y comercios aledaños. Luego la interpelación del Ombudsman, a la agencia sometió informe detallado del proyecto realizado para mejorar los desbordes de aguas usadas.

**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
DERECHO ADMINISTRADOS EN TRANSPARENCIA
HUM-22-00212**

La ciudadana indicó haber sometido solicitud para obtener transcripción de créditos requerida para una oferta de empleo sin lograr resultados positivos. Luego la interpelación, la agencia otorgó la transcripción solicitada.

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN
Año Fiscal 2021-2022

CASOS DESTACADOS

ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS (ADFAN) DERECHO LABORAL DE TRABAJO SJU-19-03154

Durante la prestación de servicios a la ciudadanía en Mesa Informativa en el Cantón Mall el 7 de marzo de 2019, la empleada retirada de la ADFAN en el año 2017, solicitaba nuestra ayuda por la agencia mantenerse sin recibir lo adeudado de unos \$600.00, por concepto de dietas acumuladas. Esta cantidad no fue incluida en su liquidación. Al retirarse, la ADFAN se había comprometido con la eventual emisión de pago. Pasados dos años sin el recibir el pago solicitó la intervención de OMBUDSMAN. El Ombudsman, inició el proceso de solicitud de pago y cumplimiento de Ley, obteniendo la validación de la agencia y aceptando la deuda sin pagarse por razón de situaciones fiscales. La autorización para el recibo de fondos de pago de deudas de años anteriores involucraba otra entidad fiscal. Finalmente, luego de mantenernos reclamando consistentemente el pago, el 6 de abril 2021, mediante la liberación de fondos # 327M888191 es emitido a favor de la ciudadana restituyendo su derecho laboral. Impacto Económico \$600.00.

REGISTRO DEMOGRÁFICO DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS TRANSPARENCIA SJU-22-00605

El ciudadano había solicitado el certificado de Defunción de su madre a través de la plataforma digital del Registro Demográfico. Tuvo que pagar un dinero extra para poder procesar la transacción de forma más rápida. No obstante, fue hasta la primera semana de agosto de 2021 que recibió un mensaje indicando que el trámite estaba siendo procesado. El ciudadano al ver que no se le respondía de parte del Registro Demográfico, y teniendo que cumplir con los tramites requeridos en estos casos por los sobrevivientes, se comunicó con nuestra oficina. Se procedió a radicar el reclamo ante la Agencia logrando la resolución de cierre el 15 de octubre de 2021, restituyendo así el derecho de los administrados a la eficacia de los procedimientos, quedando agradecido por la reparación de agravios.

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA SJU-22-00951

La abonada se mantenía objetando a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, (AAA) el cobro una deuda del 2013, ascendente a unos \$3,451.98. Informó que no le pertenecía, pero la AAA, insistía que si era su deuda. La ciudadana presentó la información necesaria y evidencia previamente enviada a la AAA, para su debida investigación. Se valida el reclamo de la ciudadana procediendo a radicar una solicitud de investigación de la cuenta en su fondo. El 27 de octubre de 2021, la AAA emite respuesta validando las evidencias y corrigiendo la transferencia de la deuda adjudicada por errores identificados en la cuenta, luego del análisis de la cuenta e información histórica en el sistema. Se habían transferido cargos a la abonada, ubicada por el sistema en una dirección residencial incorrecta y la segunda transferencia, se anularon los cargos, por constatar que no hubo disponibilidad real del servicio. Durante el periodo de

facturación de la transferencia, la cliente ya no residía la propiedad. De acuerdo con la información en el sistema, el contador donde incorrectamente habían transferido a la ciudadana se había mantenido suspendido por falta de pago y se había realizado una orden de verificación de corte, pero nunca se le realizó el "move out" por Corte. Luego de la corrección la cuenta quedó con un balance pendiente de pago de \$53.64. Esto repercutió en un ahorro para la ciudadana de \$3,398.34.

DEPARTAMENTO DE CORRECCIÓN Y REHABILITACIÓN DERECHO LABORAL DE TRABAJO BAY-16-00626

La reclamante - Enfermera II- Transitoria del Complejo Correccional de Bayamón de Salud Correccional SC, solicitó nuestra intervención por la dilación en la evaluación de puestos que Salud Correccional inició para evaluar los puestos de enfermería transitorios previa conversión a un puesto regular el 1 de agosto de 2012.

Al momento de solicitar nuestra intervención el 16 de septiembre de 2015, el plan de clasificación para los empleados afectados no había sido completado. El puesto de enfermera que ocupaba en Salud desde el 24 de agosto de 2004 en puesto transitorio quedó sin cumplimiento conforme a las disposiciones de la Ley #89 del 2016, para lograr la conversión al puesto regular.

Se mantuvo activo este caso en continuo seguimiento. La reglamentación emergente; la Ley 66-2014, conocida como "Ley Especial de Sostenibilidad Fiscal y Operacional del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", y la Ley 3-2017, conocida como "Ley para Atender la Crisis Económica, Fiscal y Presupuestaria para Garantizar el Funcionamiento del Gobierno de Puerto Rico", para el ordenamiento de los asuntos fiscales en un Gobierno que enfrentaba una crisis fiscal y finalmente una quiebra se convirtieron en una obstrucción adicional. La confianza de la ciudadana en nuestras gestiones y perseverancia para lograr la toma de acciones, finalmente conllevaron visibilizar el cumplimiento de un reclamo efectuándose la conversión del puesto en julio de 2021 obteniendo su nombramiento regular.

DEPARTAMENTO DE SALUD DERECHO COLECTIVO DE DISCAPACIDAD SJU-21-00846

El administrador del Centro de cuidado prolongado para jóvenes adultos con discapacidad intelectual entre otras condiciones de salud; My New Family House Corp. alegó en septiembre del 2020 que el centro estaba licenciado por el Departamento de la Familia. Sin embargo, los menores bajo su custodia cumplieron mayoría de edad quedando suspendida el pago de servicios por el Departamento de Salud (DS) por lo cual la Administración de Tribunales ordenó al DS, asumir la custodia con el traslado a un centro de cuidado para salud mental, siempre y cuando se pagará la subvención al centro por el tiempo en que incumplieron con la resolución. La dilación de pagos continuaba aun cuando los servicios y cuidado continuaron para la protección de colectivo. Resultante de nuestra intervención los tres jóvenes fueron reubicados entre noviembre de 2020 y el agosto de 2021 fue emitido el pago de subvención por la cantidad de \$55,002.39.

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO (CFSE) DERECHO ADMINISTRADOS DE EFICACIA SJU-22-00845

Reclamante presenta copia de la resolución registrada y notificada el 7 de septiembre de 2020 por la Comisión Industrial sobre compensación adicional como lesionado por accidente catastrófico que le conllevó la amputación de sus brazos. La resolución fue apelada por la agencia ante el Tribunal de Apelaciones.

El 30 de junio de 2021 el Tribunal de Apelaciones (TA), notifica sentencia confirmando la resolución de la Comisión Industrial. Pasado el tiempo y observarse el incumplimiento con orden judicial del TA el septiembre de 27 de 2021 el lesionado solicita la intervención. Se procedió al reclamo correspondiente ante la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, CFSE. Se observó orden con fecha del domingo, 3 de octubre de 2021 del Administrador de la CFSE ordenando una triple compensación al lesionado de \$42,000.00.

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Año Fiscal 2021-2022

CASOS DESTACADOS

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA) DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA MAY-22-00280

Se comunica ciudadana, y solicita ayuda, ya que para marzo 2021 se mudó a apartamento y recibió factura excesiva, la que objetó, pero no siguió el debido proceso de revisión ante la AAA, por lo que tenía deuda ascendente a \$600.00, la que consideraba indebida, pues nunca había tenido servicio de agua, ya que toda su vida vivió en los Estados Unidos. A modo de orientación, vía correo electrónico, referimos caso a la Agencia, recibiendo respuesta de parte de la directora regional en donde informaba que la cuenta había sido ajustada en su totalidad, resultando en un crédito de \$6,402.89, quedando un balance pendiente de pago de \$86.86, el que fue informado a la reclamante, quien agradeció la gestiones en su caso.

AUTORIDAD DE PUERTOS DERECHO ADMINISTRADO DE TRANSPARENCIA MAY-22-00984

Alegaron a través del secretario Asociación Residentes de la Urb. Las Brisas en el municipio de Aguadilla sobre la alegada falta de política sobre la reducción de ruidos en el Aeropuerto de Aguadilla, Rafael Hernández. Mediante carta fechada del 9 de agosto de 2021, dirigida al director ejecutivo de Autoridad de los Puertos, solicitaron su intervención para tener una mejor calidad de vida. Esta carta nunca fue contestada. El Ombudsman radicó una querrela en contra de la Autoridad de Puertos, ante la falta de respuesta y protección de la calidad de vida, ruidos, polvo fugitivo y rutas de vuelo entre otros asuntos presentada por los querellantes. El 21 de enero de 2022, se recibió un informe por parte del director ejecutivo en Gerencia Aeroportuaria, indicando que la situación sería atendida en cumplimiento con las regulaciones federales y estatales. Que estarían trabajando en conjunto con las agencias pertinentes para atender la situación de los Residentes de Las Brisas y la Región de Aguadilla. Algunas medidas tomadas son ajuste en los horarios de calentar

los motores de los aviones y los asuntos sobre las rutas y construcción de las nuevas pistas fue sometido a la consideración de las Agencias Federales con jurisdicción.

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA) DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA MAY-22-01037

Según el acuerdo de colaboración firmado, visitamos el Municipio de Juana Díaz, y un reclamante nos refiere que hace algún tiempo, venía reportando a la AAA, salidero en contador de agua de su vecino, esto, ubicado en la Urb. San Martín A-12 Calle 1 de Juana Díaz. Dicho salidero ha provocado limo en toda la acera y a pesar de las gestiones realizadas, no ha logrado que en la Agencia le faciliten número de querrela, afectando su derecho social de vivienda, el cual comprende el acceso de toda persona a una vivienda digna y adecuada, lo que incluye condiciones aceptables de salubridad y bienestar. A modo de orientación, referimos situación a la AAA y el 18 de octubre de 2021, reclamante se comunica a nuestra Oficina para agradecer las gestiones con su caso, ya que esa mañana la Agencia visitó el lugar y reparó el salidero.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS AL CONSUMIDOR (DACO) DERECHO ADMINISTRADO DE PROCEDIMIENTO MAY-22-00762

A través de nuestra página de Internet, reclamante explicó, desde el 11 de enero de 2021, radicó querrela ante DACO, en contra una compañía de Aguadilla, quienes hacía alrededor de 2 años, le instalaron un Sistema Solar defectuoso. Que, a pesar de las innumerables gestiones realizadas, su caso no había sido tramitado, por lo que desconocía el estatus de este, ya que la agencia no había emitido respuesta alguna, afectando su derecho procedimiento, el que establece que los ciudadanos deben conocer el estado de los expedientes en los que tenga la condición de interesado. Se radico reclamación, y tras no recibir respuesta, y se continuó dando seguimiento al caso. El 5 de noviembre de 2021, la agencia envió copia de recibo fechado 28 de septiembre de 2021, con la evidencia de pago a favor del reclamante por la cantidad de \$1,500.00.

ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO DERECHO LABORAL DE TRABAJO MAY-22-00866

Reclamante informa que laboró para la Policía de Puerto Rico hasta el 30 de septiembre de 2010, fecha en que se acogió a los beneficios del Retiro por edad y años de servicio. Que cuando su agencia le tramitó los pagos adeu-

dados en el 2011, cumplimentó y sometió a los Sistemas de Retiro, la solicitud para el ajuste o revisión de su pensión, que, a pesar de las innumerables gestiones realizadas, la misma no había sido tramitada, afectando su derecho laboral de trabajo el cual establece el derecho a recibir una remuneración puntual, adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia. Se sometió informe estableciendo que se ingresó el ajuste para el 31 de marzo de 2022. La pensión que recibía era de \$2,058.29. Con el ajuste recibirá \$2,228.24, y al ser efectiva a 1 de octubre de 2010, recibirá un retroactivo de \$23,368.12. Impacto Económico \$27,654.65.

DEPARTAMENTO DE CORRECCIÓN Y REHABILITACIÓN DERECHO DE LOS ADMINISTRADO SOBRE TRANSPARENCIA MAY-22-01475

Alegaba el reclamante que el 28 de enero de 2020 radicó solicitud de pensión cumpliendo con todos los requisitos para ello. Manifestando que, a pesar de las gestiones realizadas, no ha recibido notificación alguna al respecto, lo que puede constituir una violación al Derecho de los Administrados de Transparencia, ya que el ciudadano tiene derecho a conocer el estado de su expediente. Se radicó reclamación ante la agencia, el reclamante recibió los pagos por concepto de rectoactivo, ascendente a la cantidad de \$6,000.00.

**OFICINA CENTRAL Y DEPARTAMENTO
DE INVESTIGACIONES & RECLAMACIONES
AÑO FISCAL 2021-2022**

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Laborales					
15	Trabajo	7	5	2	14
16	Sidicación	0	0	0	0
	TOTAL	7	5	2	14
Sociales					
17	Educación	0	1	0	1
18	Cultura	0	5	0	5
19	Salud	2	4	0	6
20	Vivienda	119	126	632	877
21	Medio Ambiente	0	11	14	25
22	Familia	2	4	0	6
23	Consumo	1	0	0	1
	TOTAL	124	151	646	921
Colectivo					
24	Menores	0	1	1	2
25	Tercera Edad	1	3	0	4
26	Discapacitados	7	0	0	7
27	Reclusos	36	92	0	128
	TOTAL	44	996	1	141
Administrados					
28	Transparencia	27	68	72	167
29	Procedimiento	3	3	0	6
30	Eficacia	0	3	0	3
	TOTAL	30	74	72	176
Mujer					
31	Mujer	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Total de Casos Recibidos		320	355	873	1,548

CASOS DESTACADOS

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA), NEGOCIADO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE PUERTO RICO (NCBPR), MUNICIPIO DE ADJUNTAS, DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS (DTOP), DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA DIR-22-00470

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 visita realizada al área, bajo el Proyecto Pa' La Calle y en conformidad con lo anterior, se le peticiona la INTERVENCIÓN INMEDIATA de la agencia, que usted representa, en aras de que se realicen los trabajos necesarios y requeridos en la Calle Muñoz Rivera Núm. 37 en Adjuntas (frente al United States Postal Services); destinados a la reconstrucción y/o reinstalación de un hidrante localizado en el área. Se observó que el mismo se encontraba en condiciones deplorables y no aceptables para el entorno en el que se encuentra y el uso para el cual fue construido e instalado. Se percibe que este representa un riesgo de seguridad para toda persona que discurra por el área, y pudiera no tener utilidad al momento de ser necesario su uso. Por ello, se solicitó su reemplazo, con la mayor brevedad; de igual forma, el que se nos certifique que el punto de conexión a la red de agua que abastece el mismo se encuentra en buenas condiciones.

Hidrante ya reemplazado. Se conversó con el personal del Negociado Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico ante el incumplimiento de la Ley Núm. 494, con la Autoridad Acueductos y Alcantarillados para el reemplazo de este y certificación de líneas, con el Municipio para la reparación de aceras, con DTOP por la obstrucción de válvula auxiliar en trabajos de repavimentación.

Hidrante defectuoso ubicado en la Calle Muñoz Rivera Núm. 37 en Adjuntas. Hidrante en Calle Muñoz Rivera Núm. 37 en Adjuntas, en proceso de reparación.

Hidrante reparando en la Calle Muñoz Rivera Núm. 37 en Adjuntas Puerto Rico.

LUMA ENERGY DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA DIR-22-00740

La Ciudadana residente, del Municipio de Isabela informa que desde el 29 de octubre de 2021 se encuentra en espera de que la compañía LUMA Energy instale el servicio de energía eléctrica solicitado. La situación fue referida al personal enlace de LUMA Energy, lográndose la instalación del servicio para el 24 de diciembre de 2021.

AUTORIDAD DE CARRETERAS Y TRANSPORTACIÓN (ACT) / AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA) DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA DIR-22-00834 / DIR-22-00824

Incumplimiento de Ley Núm. 79/2002 en la PR 189 frente a la Urbanización Ventanas de Gurabo en el pueblo de Gurabo; en donde se observó un registro sanitario bajo el nivel del asfalto, provocando que los conductores del área discurran por el área del paseo y no por el carril de

rodaje. Según información provista, al momento de la visita, por parte de la Autoridad de Carreteras y Transportación (en adelante ACT) al momento del desarrollo del proyecto de rehabilitación de la carretera, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (en adelante AAA) se encontraba realizando un proyecto de mejoras a su infraestructura, razón por la cual no se ejecutó la relocalización del registro, en su momento. Abundaron que, posteriormente las partes acordaron, que los trabajos de relocalización serían realizados por la ACT y reembolsados por la AAA; por lo que se encontraban en el desarrollo y proceso de entrega de documentos destinados a iniciar un trámite contractual con la AAA. Por su parte la AAA, anuncio que, el proyecto de mejoras fue realizado en el 2019; y no tan recientemente como anuncio la ACT. No obstante, citaron que, la ACT podría presentar una carta de intención, para acelerar el proceso de búsqueda de fondos y emisión de estos; ante el riesgo de seguridad que representa la situación. En consecuencia, siendo una responsabilidad primaria del Estado el desarrollar, mantener y operar el sistema de carreteras de forma segura y eficiente; se les solicitó, a

las partes, se expresarán sobre el asunto primeramente anunciado e informen la etapa en que se encuentra el mismo. De igual forma, se solicitó, que brinden la fecha en la que se estaría realizando el trabajo correctivo; destinado a salvaguardar la vida y seguridad de nuestro pueblo. Caso notificado elevado a reunión, en donde se concluyó que el registro no fue construido según su diseño, por tanto, la AAA le correspondía la transferencia de \$53,000 a la ACT para la reconstrucción de este. La AAA deberá recapitular sobre este asunto con la compañía de inspección contratada.

alrededor de 420 abonados, se solicitó la asistencia del personal allí presente para la remoción de neumáticos que se encontraban sobre registro de comunicaciones (manhole). Posterior a esto, fue de nuestro conocimiento que JCA coordinó el traslado de los neumáticos al centro de acopio, a ser facturado al dueño de la gomera.

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA) DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA DIR-22-01029 / DIR-22-01031

El Honorable alcalde del Municipio de Sabana Grande solicita nuestra asistencia con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) para la relocalización del hidrante y líneas que abastecen el mismo, frente a la residencia ubicada en Urbanización El Arrendado, Calle 1 Casa 101, Barrio Santana en Sabana Grande. Se informa que el mismo será trabajado a través de un estimado de costos por aproximadamente \$3600 según anunciado por la AAA, pagaderos por el dueño de la propiedad.

JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL, DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y AMBIENTALES (DRNA), NEGOCIADO DE LA POLICÍA DE PUERTO RICO (NPP), CLARO DE PUERTO RICO. DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA DIR-22-00927

Personal enlace del Proyecto PAISBE solicita asistencia ante el robo de fibra de cobre acontecido en la PR 670 Km 6.5, Barrio Panaini en Vega Baja (predios de la Gomera El Combate) anuncia que la situación acontece ante el cumulo de neumáticos frente a la gomera, los cuales entendiendose fueron utilizados como medio de acceso a la fibra, corte y retire de la misma. Anuncia que, al solicitar asistencia de la Policía de PR estos le informaron que era un asunto vecinal y no podían intervenir. Durante la intervención se petitionó la asistencia y acción por parte de: DRNA, NPP, JCA y Claro. Al NPP con el propósito de ejecutar sobre los lindes territoriales de una servidumbre de paso protegida por el Estado; al DRNA y JCA para que intervinieran con la gomera ante la de movilidad de los neumáticos a un centro de acopio, bajo el conocimiento de que el reglamento lo dispone que el Departamento y la Junta tienen responsabilidad sobre la disposición de neumáticos, pero no de su acarreo. Ante la necesidad de restablecer las comunicaciones en el área, que afectan

LUMA ENERGY DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA DIR-22-00742

El ciudadano de 94 años reside en la Urbanización Victoria, Calle Figueroa No. 338 en Rio Piedras e informa que bajo el número de orden WR-5988386, le solicitó a Luma Energy atendiera la falta de servicio de energía que acontece en el área, producto de una explosión. Luego del referido correspondiente, se pudo confirmar la reconexión del servicio de energía en horas de la noche.

IMPACTO ECONÓMICO CASOS RECIBIDOS AÑO 2021-2022

El impacto económico corresponde a la cantidad de dinero que la agencia investigada utiliza para la implementación de las medidas correctivas como parte de la solución de las situaciones planteadas que surgen como producto de reclamaciones, casos especiales, o investigaciones en contra de estas y que violan los derechos la ciudadanía. Es decir que el impacto económico es la traducción monetaria que se da a la respuesta que logra la Oficina del Ombudsman a favor de los ciudadanos en su gestión rehabilitadora de sus derechos ante las agencias del gobierno.



PROCURADURÍAS

PROCURADURÍA PEQUEÑOS NEGOCIOS

AÑO FISCAL 2021-2022

CASOS DESTACADOS

PPN-22-00005

OFICINA DE GERENCIA DE PERMISOS (OGPE) DERECHO ECONÓMICO DE EMPRESA

Reclamo por dilación en otorgación de permisos y certificaciones de parte de la OGPE. Se recibió la información y la prueba de los trámites completados por el comerciante. Se cursó comunicación a la Agencia lo que resultó en la otorgación de todas las licencias solicitadas.

PPN-22-00010

LUMA ENERGY & AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA (AEE) DERECHO ECONÓMICO DE EMPRESA

El comerciante vendió la gasolinera con la duda incluida la cual fue transferida legalmente incluyendo servicios de AEE y AAA. No obstante, LUMA le continuó cobrando la deuda. Nuestra Procuraduría realizó varias gestiones con diferentes representantes de LUMA Energy y el Negociado de Energía de P.R. Se enviaron comunicaciones junto con la evidencia de las gestiones realizadas por el reclamante, y realizamos varias llamadas telefónicas. Luego de nuestra investigación y en colaboración con las oficinas de servicio al cliente de LUMA Energy se logró resolver la situación de la deuda del reclamante.

PPN-22-00012

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS (DTOP) DERECHO ECONÓMICO DE EMPRESA

El Procurador de Pequeños Negocios visitó varios comercios en el Sector Tierras Nuevas en el Municipio de Manatí. En dicha visita los comerciantes del área le solicitan ayuda en cuanto al deterioro de la Carr. 686 del mencionado municipio. Al recorrer el área se confirman las alegaciones de los comerciantes. Se procede a llamar y enviar comunicación al Departamento de Transportación y Obras Públicas, solicitando su intervención. El DTOP nos informó que la carretera estaba programada para ser de las primeras impactadas a través del Programa Abriendo Caminos, lo cual fue realizado hasta la colindancia del municipio de Vega Baja.

PPN-22-00017

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO (DDEC) DERECHO ECONÓMICO DE EMPRESA

El representante de la Corporación Cognizant Technology Solutions para P.R., solicitó al Departamento de Desarrollo Económico y Comercio unas facilidades a bajo costo para llevar a cabo una compañía de Desarrolladora de Tecnología, por lo que solicita nuestra intervención. El Procurador de Pequeños Negocios se comunicó con el Lcdo. Javier Bayón, Director de Fomento Económico (PRIDCO) quien atendió al representante de la corporación personalmente y le brindó la ayuda necesaria a su solicitud, adquiriendo un local para sus operaciones.

PPN-22-00022

DEPARTAMENTO DE SALUD DERECHO ECONÓMICO DE EMPRESA

El dueño de un Centro de Vacunación en el Municipio de Vega Alta se comunicó con nuestra Procuraduría, solicitando nuestra ayuda debido a que la Renovación se encontraba en suspenso. Recopilamos y verificamos los trámites requeridos y entregados en el Departamento de Salud. El Procurador procede a comunicarse con las oficinas del SARAFS y refiere el caso al Lcdo. José Colón. En tiempo récord la Certificación que le permitía operar al Centro de Vacunación fue expedida y se reanudaron los servicios.

**REGLAMENTOS PROCURADURÍA
DE PEQUEÑOS NEGOCIOS
AÑO FISCAL 2021-2022**

NÚMERO REGLAMENTO	ASUNTO	AGENCIA	ESTATUS DEL REGLAMENTO
NEG-22-00008	Reglamento para añadir los Artículos 1031.01(a)(2)-1 al 1031.01(a)(2)-11 bajo las disposiciones de la Sección 1031.01 de la Ley Núm. 1-2011, según enmendada, conocida como "Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 2011" ("Código") al Reglamento Núm. 8049 del 21 de julio de 2011, según enmendado, mejor conocido como el "Reglamento del Código de Rentas Internas de 2011" ("Reglamento"), promulgado al amparo de la Sección 6051.11 de dicho Código que faculta al Secretario de Hacienda a adoptar los reglamentos necesarios para poner en vigor el mismo.	Departamento de Hacienda	Análisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-22-00009	Enmienda al Reglamento 8049 Espíritus Destilados de Fabricación Artesanal Reglamento para añadir el Artículo 5001.01(a)(25)-1, al Reglamento Núm. 8049 de 21 de julio de 2011, mejor conocido como el "Reglamento del Código de Rentas Internas de 2011", para implantar las disposiciones de la Sección 5001.01 de la Ley 1-2011, según enmendada, conocida como "Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 2011" ("Código"), promulgado al amparo de la Sección 6051.11 de dicho Código que faculta al Secretario de Hacienda a adoptar los Reglamentos necesarios para poner en vigor el mismo, y promulgado al amparo de la Sección 6053.01(b) del Código que faculta al Secretario de Hacienda a adoptar las reglas y reglamentos necesarios para hacer efectivo el Subtítulo E del Código y lo dispuesto en la Sección 5001.01(a) del Código.	Departamento de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-22-00010	Análisis de Flexibilidad para el "Reglamento sobre requisitos de orientación al consumidor para la venta de neveras portátiles de poliestireno".	Departamento de Asuntos al Consumidor	Reglamento o Informe Sometido
NEG-22-00011	Reglamento de Apuestas Deportivas de Puerto Rico	Comisión de Juegos de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-22-00012	Reglamento de Concursos de Fantasía de Puerto Rico	Comisión de Juegos de Puerto Rico	
NEG-22-00013	Reglamento DTOP y Aut. Carreteras de Normas para la Suscripción, uso y pago del Sistema de Peaje Electrónico	Departamento de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-22-00014	Informe de OCIF Cumplimiento Ley Flexibilidad Administrativa para el Pequeño Negocio.	Oficina del Comisionado de Seguros	Reglamento o Informe Sometido
NEG-22-00015	Análisis de Felexibilidad Administrativa sobre el Reglamento para Desalentar y Prohibir el Acoso Laboral en la Oficina Comisionado de Instituciones Financieras.	Oficina del Comisionado de Seguros	
NEG-22-00016	Análisis de Flexibilidad Administrativa Inicial y Reglamento de la Propuesta de Enmienda al Reglamento para Establecer un Protocolo de Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o con Impedimentos. Núm. 7876	Corp. para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	Aval Condicionado
NEG-22-00017	Reglamento para Establecer un Protocolo de Prevención y Detección de Casos de explotación Financiera contra los Adultos Mayores y Personas con Impedimento	Oficina del Comisionado de Seguros	Aval Condicionado
NEG-22-00018	Reglamento para enmendar los Artículos 4010.01(aa)-1, 4020.03-1, 4041.02-1 y 4042.03-1, añadir el Artículo 4010.01(aa)-2 y derogar los Artículos 4010.01(gg)-2 y 4041.03-1 al Reglamento Núm. 8049 de 21 de julio de 2011, mejor conocido como el "Reglamento del Código de Rentas Internas de 2011" ("Reglamento") de la Ley Núm. 1- 2011, según enmendada, conocida como "Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 2011", ("Código") promulgado al amparo de la Sección 6051.11 de dicho Código que faculta al Secretario de Hacienda a adoptar los Reglamentos necesarios para poner en vigor el mismo	Departamento de Hacienda	Aval Condicionado



NÚMERO REGLAMENTO	ASUNTO	AGENCIA	ESTATUS DEL REGLAMENTO
NEG-22-00019	Reglamento de Servicios Funerarios. El Reglamento propuesto establece las normas que regirán los procesos relacionados a los servicios funerarios, de cremación, embalsamamiento y enterramiento que se llevan a cabo en P.R.	Departamento de Salud	Aval Condicionado
NEG-22-00020	Enmienda propuesta al Reglamento para el Control de la Contaminación Atmosférica, Análisis de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio de la mencionada enmienda, en cumplimiento con la Ley 454-2000, para la evaluación de su agencia.	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	Aval Condicionado
NEG-22-00021	Reglamento para Regular los Negocios de Servicios Monetarios.	Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	Aval Condicionado
NEG-22-00022	Reglamento de Imposición de Multas Administrativas.	Departamento de Asuntos al Consumidor	Reglamento o Informe Sometido
NEG-22-00023	Reglamento para el Control de la Contaminación Atmosférica y el Análisis de Flexibilidad Administrativa Reglamentaria.	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	Reglamento o Informe Sometido
NEG-22-00024	Reglamento para la Implementación del Programa de Teletrabajo o Trabajo a Distancia del Fideicomiso Institucional de Guardia Nacional.	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-22-00025	Reglamento FIGNA para el Programa de Reembolso del Costo de Seguro de Compensación por Accidente Automovilístico.	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-22-00026	Reglamento para la Contratación de Servicios Profesionales y Consultivos.	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-22-00027	Reglamento para el Fondo Educacional.	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-22-00028	Análisis de Flexibilidad para el Reglamento de Condominios.	Departamento de Asuntos del Consumidor	Aval Condicionado
NEG-22-00029	Reglamento de Combustible	Departamento de Asuntos del Consumidor	Aval Condicionado
NEG-22-00030	Reglamento para Establecer Los Procedimientos de Adjudicación de Controversias ante la Junta Adjudicativa del Departamento de la Familia.	Departamento de la Familia	Reglamento o Informe Sometido

Reunión con Centro Unido Detallistas el pasado 24 septiembre de 2020, sobre las penalidades impuestas por CESCO a los Centros de Inspección de Vehículos contrario a la Orden Administrativa de la Secretaria del DTOP, en la que se dispone no multar estos negocios hasta enmendar la Ley. La Secretaria ordenó nuevamente suspender las multas emitidas por los inspectores luego de nuestra intervención.

Presentes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, Sr. Carlos Crespo, Presidente del Sector Detallistas de Gasolina, Sr. Jesús E. Vázquez Rivera pasado Presidente Centro Unido Detallistas y Sr. José Chico, Miembro de la Junta de Directoras Centro Unido de Detallistas.

Reunión con el Departamento de Salud (SARAFS) el pasado 7 de diciembre de 2020, sobre los costos en Licencias, Autorizaciones y Certificaciones en el Reglamento 156 B. Aún con la nuestra intervención y la del Procurador del Ciudadano el Departamento de Salud decidió promulgar el Reglamento en su formato original.

Presentes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, Lcdo. Rolando Meléndez, Procurador Auxiliar, Lcda. Agnes D. Martínez, Asesora Legal, Lcdo. Edwin León Pérez, Secretario Auxiliar (SARAF) Lcda. Amelia Díaz Ramos, Directora de Licenciamientos (SARAF) Lcdo. José Colón Ríos, Asesor Legal (SARAF).

Reunión con Organizaciones de Centros de Cuido el pasado 1 de noviembre 2021, sobre la Ley 300 conocida como Background Check. Donde las Organizaciones de los Centro piden enmendar el Reglamento.

Por el momento se encuentra bajo evaluación de la Agencia las posibles enmiendas.

Presentes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, Sra. Juanita Aponte, Presidenta de la Federación de Centros de Cuido, Sra. Tamara Pérez, Presidenta FICPRO, Sra. Vilmarie Esquilín, Presidenta Asociación Centros de Cuido de Niños.

cias, Autorizaciones y Certificaciones en el Reglamento 156 B. Se sometieron sugerencias de cambio a la reglamentación con el compromiso de hacer una reunión de seguimiento con SARAFS.

Presentes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, José Pérez Rosa, Procurador Transporte Público y Lcdo. Edan Rivera, pasado Secretario de Departamento de Asunto del Consumidor.

Reunión con el pasado Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor el 21 de junio de 2022, sobre los márgenes de ganancia de los Detallistas de Gasolina. Luego de varias semanas se desregularon los márgenes impuestos por el DACO.

Presentes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, Lcda. Agnes D. Martínez, Asesora Legal, Sr. Carlos Rivera Justiniano, Asesor Legislativo del Gobernador, Sr. Roberto Echevarría, Presidente Asociación de Centros de Inspección.

Reunión en Fortaleza el pasado 6 de septiembre de 2022, sobre propuestas enmiendas en proyecto sustitutivo a la Ley 8-2022 para regular operaciones de Centro de Inspección Vehicular. Aún se espera por que el Ejecutivo radique el nuevo proyecto en la Asamblea Legislativa.

Presentes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, Sr. Heriberto Ortiz, Presidente Coopharma, Sra. Ivis González Rosa, Presidenta Farmacias Aliadas.

Primera Reunión el pasado 1 de octubre de 2020, con representantes de Coopharma sobre los costos en Licen-

**PROCURADURIA ESPECIALIZADA
SISTEMAS DE SEGURIDAD DE BANCOS
DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO
AÑO FISCAL 2021-2022**

INTERVENCIÓN TEMPRANA Y TRABAJADORES SOCIALES

El Ombudsman de Puerto Rico, realizó reunión con el Secretario de Educación en relación a la necesidad de que los Trabajadores Sociales en las escuelas del sistema público de Puerto Rico, atiendan y evalúen a todos los estudiantes, esta, como una medida de intervención temprana ante posibles situaciones que afecten a los estudiantes. El Departamento de Educación acogió las recomendaciones del Ombudsman y se procedió con la creación de una nueva plataforma para medir tiempo de los trabajadores sociales con los estudiantes. En marzo de 2022, se realizó presentación de resultados al momento, y se estarían implementando en el sistema con seguimientos de Ombudsman para medir resultados.

INVESTIGACIÓN DE CUMPLIMIENTO

LEY NÚM. 97 DEL AÑO 2008

La Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información de Gobierno, PESSBIG, realizó investigación en cuanto al Cumplimiento de Ley Número 97 de 2008, que le requiere a cada agencia de gobierno, entre otros, a establecer medidas de seguridad mínimas de resguardo de la data personal y sensitiva, así como un protocolo de las acciones afirmativas que tomaría la agencia, en caso de que una violación o irregularidad en los sistemas de seguridad de los bancos de data ocurra en una agencia de gobierno o corporación pública, así como la notificación a la Oficina del Procurador del Ciudadano, en protección de los ciudadanos de Puerto Rico

En ánimo de cumplir con la responsabilidad delegada, se le realizaron Requerimientos de Información sobre el particular a las agencias en solicitud de Certificación del cumplimiento en ley.

HALLAZGOS:

En su gran mayoría las agencias informaron tener los resguardos de seguridad.

No se expresaron en cuanto a tener un Protocolo de Notificación, tanto para los ciudadanos, como para sus empleados.

Desconocían del cumplimiento de esta la Ley Núm. 97, 2008, con el deber de notificar a la Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Banco de Información de Gobierno.

Entendían que con la Notificación a PRITS era suficiente. Entendían no les era de aplicación la ley.

Ante las diversas contestaciones de la mayoría de las agencias en relación con el desconocimiento, la no reglamentación o protocolo con relación a la Ley número 97 de Notificación a Ombudsman ante posibles ataques cibernéticos, se trabaja en colaboración con Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS) para la creación de un Sistema Único de Notificación. Cuando las agencias tengan una situación de Violación en sus Sistemas de Información, solamente tendrán que notificar a una agencia y se compartirá la información de alerta con Ombudsman.

De esta manera: se asegura el cumplimiento de ley en todas las agencias de gobierno y la Notificación a Ombudsman y ciudadanos posiblemente afectados, para que puedan atender rápidamente la situación de seguridad de información personal y sensitiva. que afecta a los ciudadanos de Puerto Rico y se les pueda garantizar una notificación efectiva y rápida de la protección de sus datos personales, entregados a las agencias de gobierno en la prestación de servicios gubernamentales.

INVESTIGACIÓN DE ESCUELAS CERRADAS Y EN DESUSO DERECHO INDIVIDUAL DE INTIMIDAD

PSI-22-00120

Se realizó investigación a las escuelas cerradas y en desuso por la Procuraduría Especializada Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno. El marco de investigación se circunscribió principalmente a las escuelas cerradas en los años 2017 y 2018. Meta propuesta, visitar 412 de esos años.

Se impactaron 401 escuelas cerradas de todas las Regiones de Puerto Rico para un 94% de impacto en estas escuelas.

HALLAZGOS: ADJUDICADAS 177 ESCUELAS

Al año 2022, solo un 44% de las escuelas que fueron cerradas entre 2018 y 2017, han sido adjudicadas, concedidas u otorgadas para otros usos, según solicitud de Instituciones o algunos Municipios ¹, para un total de 177 escuelas

EN DESUSO 224 ESCUELAS

El otro 56% de 224 escuelas cerradas están en Desuso.

Estas escuelas en desuso confrontan diversas situaciones que son investigadas por el Ombudsman. La Oficina del Procurador del Ciudadano está sometiendo Requerimientos de Información, así como Informes de Hallazgos, con el propósito de que las agencias pertinentes tomen las medidas correctivas necesarias.

Se hace necesario atender los problemas que afectan las comunidades y ciudadanos que residen en las áreas donde ubicaban las escuelas, ahora cerradas.

Entre los hallazgos encontrados y asuntos de intervención del Ombudsman que requieren la atención de las agencias gubernamentales se encuentran:

IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CON DATA SENSITIVA Y DATA PERSONAL, EN 28 DE ESTAS ESCUELAS CERRADAS.

Entre los documentos inspeccionados hay expedientes y tarjetas de estudiantes, así como tarjetas de ponches de empleados, con direcciones y números de identificación y hasta documentos con números de seguro social. Se

encontraron estos documentos sin custodiar, almacenar o decomisar debidamente, según lo requiere la Ley de Documentos Públicos². Por lo que se requirió al que el Departamento de Educación proceder a remover de inmediato, para asegurar la protección de información sensible de los ciudadanos y que estos no se vean afectados.

Escuela Luis Muñoz Rivera Municipio de Arecibo, data personal.

¹ Estas concesiones llamadas Adjudicadas, se refiere a cesiones, alquiler o venta de las escuelas en desuso según disposición en el Plan Fiscal, así como el Comité de Evaluación y Disposición de Bienes Inmuebles, CEDBI.

² Ley de Administración de Documentos Públicos de PR, Ley 5 de 1955, según enmendada.

IDENTIFICACIÓN DE PROPIEDAD PÚBLICA AÚN SIN REMOVER EN LAS ESCUELAS CERRADAS, EN 65 DE ESTAS ESCUELAS EN DESUSO.

Escuela Sucesión Torres de Municipio de Aibonito. Propiedad Pública: computadoras, laptops con número de propiedad DEPR.

Se encontró mobiliario y propiedad tales como escritorios, archivos, fuentes de agua, timbres, equipo electrónico, computadoras, libros nuevos y materiales escolares servible e inservible, que en el Departamento de Educación deben de revisar para determinar reutilizar en otras escuelas o decomisar adecuadamente conforme a ley .

IDENTIFICACIÓN DE UTILIDADES PÚBLICAS, AGUA Y ELECTRICIDAD: EN ESCUELAS EN DESUSO Y SIN DESCONEJIÓN.

Servicio de agua conectadas en **25 escuelas en desuso**. Servicio de electricidad conectadas en **13 escuelas en desuso**.

Se investiga si el Departamento de Educación realizó la solicitud de baja de estos servicios, como parte de los protocolos establecidos para los cierres de escuelas o por el contrario, si es que las corporaciones de AAA y LUMA aún no han realizado las desconexiones solicitadas por la agencia de gobierno e incluso no se han retirado los respectivos contadores.

También, se han identificado el uso indebido en algunas de estas escuelas, utilizando los servicios básicos para diversos usos, como lo son el lavado de autos, bañar caballos, conexiones ilegales desde las instalaciones. Estos servicios que aún continúan conectados, representan un impacto de miles de dólares para Puerto Rico en servicios de agua y luz aparentemente sin contabilizar.

Escuela República de Ecuador Municipio de Ciales, conexión de electricidad.

Escuela Sabaneta Municipio de Mayagüez, con conexión de agua potable.

IDENTIFICACIÓN DE FALTA DE MANTENIMIENTO A LAS ESCUELAS CERRADAS EN 172 DE LAS ESCUELAS INSPECCIONADAS

Se encontraron escuelas vandalizadas: sin verjas, puertas o ventanas y con necesidad de limpieza y mantenimiento de áreas verdes. Esa falta de mantenimiento ha afectado las estructuras y alrededores de éstas y han convertido muchas de estas escuelas en estorbos públicos. Esto trae consigo otras situaciones como lo son actividades delictivas y clandestinas, basureros, animales realengos entre otros problemas que afectan la salud y la calidad de vida en las comunidades aledañas o a quienes tienen que transitar el área.

La jurisdicción de algunas de estas escuelas cerradas aparentemente aún queda sin determinar y esto complica el panorama de mantenimiento de las estructuras. La jurisdicción de las escuelas cerradas además del Departamento de Educación, han sido asignados al Departamento de Transportación y Obras Públicas, (DTOP); a la Autoridad de Edificios Públicos, (AEP) y a la Oficina de Mejoramiento de Edificios Públicos, (OMEP) según los procedimientos establecidos en el proceso de cierre. Esta jurisdicción entre las agencias no está clara en los funcionarios de las diferentes agencias en cuanto a sus responsabilidades con las escuelas y no llega el mantenimiento. Por lo que se hace necesario evaluar o revisar los procesos para que se actúe conforme a lo necesario.

Escuela Sabaneta de Municipio de Mayagüez.

Escuela Intermedia Rafael Cordero III, Municipio de Trujillo Alto, vandalizada sin ventanas.

IDENTIFICACIÓN DE ANIMALES Y CABALLOS REALENGOS, EN 20 ESCUELAS CERRADAS

en las canchas, pasillos y hasta dentro de salones. Esto contrario a ley por estar en zonas residenciales y urbanas en contra de la salud pública de las comunidades, por lo que se solicitó al Programa de Salud Ambiental su intervención.

Escuela Sabaneta de Municipio de Mayagüez.

Escuela González Bello, Municipio de Lares, animales y baldes de agua estancada en la escuela.

SE DESCUBRIÓ A PERSONAS VIVIENDO EN ESTAS ESCUELAS,

así como individuos con aparente dependencia de sustancias controladas que podrían requerir ayuda de ASSMCA para tratamiento, así como otras ayudas que el gobierno tenga disponibles o pueda referirles.

SE IDENTIFICARON MÁS DE 28 DE ESTAS ESCUELAS EN DESUSO, DONDE SE IMPIDE EL ACCESO A LAS FACILIDADES GUBERNAMENTALES

por estar en aparente control y ocupación de personas para actividad criminal dentro de los predios de las escuelas. Estas situaciones identificadas incluyen el uso de salones, así como espacios que habían sido designados a canchas escolares para aparentes actividades delictiva: vehículos sin tablillas, desmantelamiento de estos, entre otros aparentes delitos de índole criminal. Esta situación es de alta preocupación, ya que hace a las comunidades más vulnerables a la criminalidad, al ser convertidas en áreas delictivas. Esto requiere la intervención del Secretariado del Comisionado de Seguridad Pública para que investigue y atienda esta situación con recomendaciones necesarias a ser implementadas. El Ombudsman informó a las agencias pertinentes el detalle de cada uno de los casos, para que se tomen las medidas correspondientes en apoyo a la investigación y se estará dando el seguimiento para las acciones correctivas necesarias.

Escuela Desiderio Méndez Rodríguez, Municipio de Naguabo, artículos de aseo personal.

ESCUELAS POR REGIÓN POLICIACA

ADIESTRAMIENTO CIBERSEGURIDAD

Como parte de las iniciativas de la Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información de Gobierno, PESSBIG, durante los días 10 y 12 mayo 2022, se llevó a cabo Adiestramiento a todo el Personal, incluyendo Investigadores y Asistentes de Ombudsman, de manera que pudieran conocer, y concientizar sobre la Ley Número 97 de 2008, que le da jurisdicción al Ombudsman sobre los Bancos de Información del Gobierno; así también sobre la importancia de la protección de data personal y sensitiva en los bancos de data y sistemas de información y se contó con la participación del Ombudsman de Puerto Rico.

El Principal Oficial de Ciberseguridad para PR, Sr. Ngai Oliveras y la directora ejecutiva de PRITS, nos colaboraron

para adiestrar al personal en cómo reconocer y proteger la data personal y sensitiva, que los ciudadanos comparten y confían en los correos electrónicos recibidos y enviados.

Como invitado especial al Dr. Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo en la República Dominicana y Presidente de la Federación de Iberoamericana de Ombudsman (FIO), quien ofreció una Charla sobre el Manejo de las Redes Sociales. Se repasaron los Reglamentos de Sistema de Información de Ombudsman. Se hizo la presentación por parte del director de Servicio al Cliente de la AAA, Gabriel García, de la nueva plataforma electrónica utilizada para los referidos de casos de Ombudsman, así como sus métricas de casos recibidos y trabajados.

Nilsa Y. Vázquez Vélez, Procuradora Sistemas Seguridad de Banco de Datos.

Nannette Martínez, directora interina Oficina Innovación y Servicios de Tecnología del Gobierno, Edwin García Feliciano- Ombudsman, Lcdo. Rolando Meléndez- Procurador Auxiliar.

Reuel García Rivera, Especialista en Informática presentando un resumen sobre los Reglamentos aplicables sobre Informática en la Oficina del Ombudsman.

Dr. Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo en la República Dominicana y presidente de Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).

Gabriel García Director de Servicio al Cliente, Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y Nilsa Y. Vázquez Procuradora Sistemas Seguridad de Banco de Datos.

INSPECCION OCULAR EDIFICIOS ABANDONADOS EN EL ANTIGUO HOSPITAL DE DISTRITO EN ARECIBO

Edificio Departamento de Salud, en abandono Municipio de Arecibo.

Lcdo. Jorge Sánchez, Secretario Auxiliar de Administración Departamento de Salud, Nilsa Vázquez Procuradora Sistemas Seguridad de Banco de Datos, funcionarios de Departamento de Salud y Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y Inspección ocular interagencial en antiguo Hospital de área del Municipio de Arecibo.

Edificio con Documentos y Equipos expuestos en edificios abandonados del Departamento de Salud.

Según reportaje de Televisión de Noticias de Tele Once, y corroboración de Inspección Ocular por parte del Equipo de Ombudsman en Región Arecibo, caso ARE-22-01450, se pudo identificar, que el Departamento de Salud cuenta con edificios abandonados hace muchos años en el Municipio de Arecibo. Hay estructuras de edificios abiertos, sin la seguridad necesaria y con documentos y propiedad pública de expedientes expuestos, en cajas rotas y archivos abiertos, que no han sido custodiado, ni dispuestos adecuadamente, que afecta la seguridad y confidencialidad de los archivos de información clasificada como personal y confidencial.

Conforme a la Ley Núm. 97 de 2008, "Ley de Información al Ciudadano sobre Seguridad de Bancos de Información", se requiere a toda entidad propietaria o custodia de un banco de información que incluya información personal de ciudadanos residentes de Puerto Rico o viviendo en

Puerto Rico, se asegure de tomar las medidas de seguridad correspondientes para proteger dichos bancos de información.

Se solicitó se proceda con un Plan de Acción para atender esta situación, que incluye custodiar y mantener los documentos identificados en lugar seguro, como expedientes inactivos de personal y de la ciudadanía que tengan información sensible, como lo son números de seguro social, información médica, certificados, entre otros, de manera que no puedan ser utilizados para fines no autorizados o robo de identidad. Así también, remover de los predios y transferir la propiedad pública a un lugar seguro y custodiado, y que se realice el procedimiento, según la reglamentación vigente, para que se determine si son útiles o inservibles, de manera que se garantice la seguridad y protección de la Data Personal y sensible.

FIRMA DE ACUERDO DE CIBERSEGURIDAD CON LA OFICINA DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS DE TECNOLOGIA DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO

Nanette Martínez, directora interina Oficina Innovación y Servicios de Tecnología y Edwin García Feliciano, Ombudsman firmando acuerdo de colaboración, 20 de octubre de 2022.

En octubre, mes de Concienciación sobre la Ciberseguridad, donde se subraya el esfuerzo colectivo para prevenir los incidentes y estafas cibernéticas que ocurren, la Oficina del Procurador del Ciudadano a través de la Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información de Gobierno, podrá desempeñar un rol mucho más proactivo en los esfuerzos que desarrolle PRITS.

La firma del acuerdo con la agencia a cargo de la Ciberseguridad del Gobierno de Puerto Rico se establece con el objetivo de que el Ombudsman y la Procuraduría de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno, creada por disposición de la Ley 97-2008, pueda integrar esfuerzos por la protección de la seguridad de información de la ciudadanía que tienen las agencias y corporaciones, bien sea en computadoras, servidores, dispositivos móviles, redes y sistemas electrónicos.

Para el Ombudsman las situaciones que atentan contra la ciberseguridad se han convertido en una de las principales prioridades mundiales, demandando la urgente atención de gobiernos y entidades para salvaguardar información valiosa disponible a través de internet y sistemas de redes informáticas. "Resulta vital para la estabilidad institucional y las garantías de confidencialidad para la ciudadanía, proteger la información que defina perfiles personales, seguridad pública y acceso a las salvaguardas de divisas e

información económica", comentó el Procurador tras afirmar que, según estadísticas de ciberseguridad, durante el pasado año 2021, los ataques a usuarios ocurrieron cada diez segundos.

En cumplimiento de la Ley Núm. 111-2005, según enmendada, conocida como Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información, se requiere que se notifique a la Procuraduría del Ciudadano, cuando ocurran casos de violación o irregularidad en los sistemas de seguridad de los bancos de datos de las agencias de gobierno o corporaciones públicas.

Para el Ombudsman este Acuerdo, junto a los procedimientos y herramientas tecnológicas diseñadas por PRITS, logrará agilizar el compartir información para la respuesta efectiva, que redundará en una mejor protección de los datos sensibles y personales de la ciudadanía

A través de esta iniciativa, próximamente todas las agencias y corporaciones podrán compartir la herramienta creada en PRITS Service Desk, que es el portal utilizado para notificar e informar incidentes de ciberseguridad tanto a PRITS como al Ombudsman, cuando se identifique una posible violación de la seguridad del sistema de bancos de datos, o si el incidente amenaza la información bajo custodia del Gobierno.

PROCURADURÍA TRANSPORTE PÚBLICO

AÑO FISCAL 2021-2022

TREN URBANO

PTP-22-00001-171

AUTORIDAD DE CARRETERAS Y TRANSPORTACIÓN

(AUTORIDAD DE TRANSPORTE INTEGRADO)

La Procuraduría del Transporte tuvo conocimiento de algunas irregularidades en el sistema de transportación del Tren Urbano. Por tal motivo, procedió a una vista ocular para el viernes, 11 de febrero de 2022. Obtuvimos los boletos para salir del terminal de las guaguas en Covadonga, Viejo San Juan. Allí tomamos la guagua T-3 que nos llevó expreso al Terminal del Tren Urbano Sagrado Corazón. Tomamos el tren directo hasta la estación de Bayamón. Visitamos varias estaciones. El recorrido estuvo en un tiempo aceptable y muy cómodo. Al finalizar el mismo corroboramos el boleto y el costo fue de \$1.50 por cada uno e incluyó la guagua.

En esta primera visita encontramos que: La seguridad y los empleados muy atentos. En especial los guardias muy pendientes de lo que estábamos haciendo y nos pidieron identificación. La limpieza de las áreas estaba bien, zafacones disponibles y limpios. Extintores al día. No en todas las estaciones hay servicios de baños sanitarios, pero donde están los baños, fuera de las áreas restringidas, los permiten usar.

Deficiencias o áreas para mejorar: Arreglar alumbrado en todas las estaciones, no aceptan tarjetas de crédito solo dinero en efectivo, cajeros dañados, barreras, donde se desliza la tarjeta para tener acceso tanto para entrar como para salir del tren, dañadas y con cinta adhesiva, incluyendo las de personas con impedimentos, pizarras eléctricas sin funcionamiento. Plataformas del área de espera con filtraciones, escaleras eléctricas y ascensores dañados. La estación de Centro Médico – con problemas de deambulantes y usuarios de drogas – duermen en los alrededores. Situación con palomas, que a pesar de que le han puesto “trampas” para que se vayan continúan con el problema.

Se pudo observar que han ido arreglando varias áreas, pero aún le queda mucho por trabajar y/o restaurar. Entendemos que la Administración del Tren ha sido beneficiada con los fondos federales “CARES Act Federal”.

En la búsqueda de soluciones y fondos federales citamos al Ing. Carlos I. Pesquera, quien estuvo desde los comienzos en la construcción del tren. Además, a la Autoridad de Carreteras y Transportación y a la Autoridad de Transporte Integrado (ATI).

El martes, 22 de febrero de 2022 el ingeniero Pesquera nos recibió muy amablemente en su Oficina ubicada en

Josué L. Meléndez Agosto, director ejecutivo Autoridad Transporte Integrado y Edwin García Feliciano-Ombudsman y José Pérez Rosa, Procurador Transporte Público -11 de mayo de 2022.

la Calle Roosevelt en Hato Rey. En la reunión, el Ingeniero, reconoció que:

- El sistema de transportación colectivo no es tan utilizado como hubiese esperado.
- El tren puede mover muchas más personas de las que está moviendo.
- Las Administraciones deben darle más importancia para poder mejorarlo.
- Si no hay unas acciones importantes a corto plazo, la ruta del Tren Urbano es el abandono. Porque es lo más fácil.
- El Tren no es una Alianza Público Privada (APP). Esta administrado por la Autoridad de Transporte Integrado (ATI) quien tiene un contrato con la Autoridad de Carreteras y Transportación para la operación y mantenimiento.

En cuanto al tema de fondos para las mejoras del Tren, nos indica que:

El Tren fue un Proyecto Federal – combinación de fondos Federales y Estatales.

Los fondos federales están disponibles. Se necesita ser más proactivo para poder llevar a cabo una mejor ejecución en los servicios.

Un sistema como este siempre lo corren los Federales. Nunca el estado. Siempre hay una organización. Los fondos federales son utilizados para reconstrucción y construcción de proyectos nuevos. Que este sería el caso del Tren, ya que han pasado sobre 20 años y se pueden trabajar los fondos como reconstrucción – fondos mejoras capital.

Existen los fondos Administración Federal de Carreteras (FHWA siglas en inglés) y “Federal Transit Administration” (FTA en Atlanta) que se utilizan para reconstrucción de infraestructura e instalaciones de servicios públicos.

También se encuentran los “Toll Credits” que permiten hacer una combinación para que los fondos a usar sean todos federales.

Recomendó:

- Reunión con el Operador del Tren, la Autoridad de Carreteras y Transportación y la Junta de Control Fiscal.
- Plantear una construcción capital, ya que han pasado 20 años.
- Mejorar la Publicidad / Mercadeo para el Tren / Activar grupo de usuarios.
- Proyecto de Mejoras / aceras cerca del Tren.
- Puntualizar cuantos fondos hay disponible y cuando caducan.
- Hacer vistas públicas.
- Operar de una forma moderna, una administración con los tres municipios que el Tren da servicios: San Juan, Guaynabo y Bayamón.

Se procedió hacer los trámites correspondientes para organizar una reunión con el Sr. Josué L. Menéndez Agosto, Director Ejecutivo. La misma fue pautada para el miércoles, 11 de mayo de 2022, a las 4:00pm en las Oficinas Administrativas de ATI, en San Juan. El Hon. Edwin García Feliciano, Procurador, nos acompañó.

El Sr. José O. Pérez Rosa presentó el informe y las deficiencias encontradas en la visita efectuada a las facilidades del Tren Urbano.

Se presentó la situación que en algunas estaciones el servicio del ascensor y de las escaleras eléctricas no está disponible. El señor Menéndez comentó que, constantemente trabajan en ellos. Que la estación de Cupey es la que tiene el ascensor dañado y habían tenido la situación con una ciudadana, señora Díaz, que no podía subir escalera y el ascensor estaba dañada. Ellos le recomendaron coger el tren al revés, para poder moverse sin tener que coger las escaleras ni el elevador y llegar al su destino.

Explicaron que:

- a. Las estaciones son “Intermodal” que están conectadas con MetroBus, TU Conexión y Metro Urbano.
- b. En caso de no poder utilizar las escaleras o el ascensor pueden hacer uso de estos sistemas de transporte sin costo adicional.
- c. Aclararon que, el elevador de la estación de Cupey fue una válvula, y la misma estaba llegando el día de hoy.
- d. Están trabajando un rediseño de estaciones, para poner dos elevadores por si se daña uno el otro esté disponible.
- e. En cuanto a las escaleras indica que, cuando están sin funcionar es porque están en espera de alguna pieza y que los rieles llevan tiempo en arreglar.
- f. Las facilidades cuenta con 51 escaleras y 35 elevadores.
- g. Llevan un récord de cuando están fuera de uso

Reunión Josué L. Meléndez Agosto, director ejecutivo Autoridad Transporte Integrado y Edwin García Feliciano-Ombudsman 11 de mayo de 2022.

y cuando piensan arreglar. Siempre monitorean.
h. Hacen énfasis en que el Tren Urbano es el más grande del Caribe.

Se presentó la problemática de las áreas que se filtraban y los retornos con cinta adhesiva. Nos expresaron su indignación e indicaron que eso no podía continuar que iban a trabajar esa situación rápidamente con el Operador – “First Transit”.

Sobre la boletería informaron que, hay un presupuesto (fondos federales) designado para este propósito. Tiene un contrato con “First Collection” una compañía que está haciendo estudios con las ATH, Dispositivo Móvil y dinero efectivo. Están haciendo pruebas desde diferentes estados de Estados Unidos para detectar si la tarjeta electrónica de acceso al tren, que va a hacer en forma de tarjeta de crédito, se puede usar a nivel de Estados Unidos y Puerto Rico. La están validando. Esto tiene una inversión de \$20 millones.

Está presupuestado un trabajo de remodelación de las plataformas (gates) en todas las estaciones, que debe estar terminado a finales del año 2023.

Indicaron que, hay un plan de fondos recurrente y son para resiliencia, poder recuperarse de situaciones complicadas. Una subestación de energía eléctrica – crear e instalar generadores para cuando haya un apagón funcionar sin que se afecte el servicio.

Dentro del presupuesto de ATI no está el Tren, está en la Autoridad de Carreteras. El presupuesto de ATI lo asigna “Federal Transit Administration” (FTA). Cuando los gastos

son por encima de \$50,000 le corresponde a ATI, si es menor le corresponde al Operador.

Las licitaciones se llevan tiempo. Se trabaja con un coordinador, luego un “Project Manager” para diseñar y al final un “Construction Manager”, para el desarrollo. El plan es con fondos FDA y se trabaja por paquetes. Ejemplo: Estación Bayamón (un paquete) Estación Deportivo (un paquete). Deben tener un “voice announcement system” – Gobierno Federal lo exige. El “National Transit” monitorea el área de tránsito. Tienen una aplicación manual para monitorear las deficiencias. Actualmente, es manual, pero está en planes digitalizarlo.

Tienen unos proyectos nuevos:
Inter City Box
ATM – Ceiba (Aeropuerto)
Terminal de Fajardo
Aeropuerto Internacional – Luis Muñoz Marín

Se mantiene pendiente coordinar una reunión para visitar las áreas del Taller de Mecánica y las facilidades.

El 24 de agosto de 2022 visitamos nuevamente las facilidades, ya que el Director nos informó que habían comenzado con los trabajos de mejoras. Encontramos facilidades pintadas, techos trabajados para eliminar filtración, todos los ascensores en funcionamiento, trabajos realizados en escaleras eléctricas, limpieza de las áreas comunes. En adición, nos informaron que los trabajos estructurales, nuevos terminales, cajeros automáticos, tarjetas de acceso al tren y otros, serán comenzados en el 2023.

Edwin García Feliciano- Ombudsman y José Jiménez Administrador HMS Ferries Facilidades Muelle de Culebra, 19 de julio de 2022.

MUELLE DE LANCHAS CEIBA — CULEBRA — VIEQUES PTP-22-00002-175 AUTORIDAD DE TRANSPORTE MARITIMO

Nuestra Oficina “adviene” en conocimiento de que las facilidades del Terminal de Ceiba no son las mejores y afecta la entrada y salida de los pasajeros, residentes y turistas, que hacen uso de este. Los ciudadanos presentando quejas por: el acceso a la compra de pasajes para las Islas Municipios (Vieques y Culebra); los servicios prestados en el Muelle de Ceiba; la deficiencia en la estructura (baños, estacionamientos, acceso a lanchas, boleterías, áreas comunes y facilidades físicas).

Por tal razón, se procedió, el viernes, 18 de marzo de 2022, hacer una inspección ocular para identificar las necesidades, si alguna, y ver las facilidades y el manejo del Terminal del Muelle de Ceiba. En esta visita nos atendió el Sr. Luis Pagán, Office Manager, quién nos enseñó todas las facilidades y el procedimiento. Se hizo un reporte por áreas.

A. Llegada al Terminal de Lanchas

Entrando a la base no hubo ningún inconveniente para llegar al Terminal de las Lanchas, ya que el camino lleva directo al área. Las otras rutas dentro de la base están cerradas.

B. Estacionamiento

El estacionamiento es distante del área de espera para

coger la lancha. Hay guaguas, sin costo adicional, que pasan con frecuencia para recoger los pasajeros. El mismo tiene una capacidad para 950 carros, con una tarifa diaria de \$11.15 diarios. El estacionamiento es distante para el visitante y no tiene seguridad. Existe un estacionamiento cercano a las facilidades, pero es exclusivo para empleados del muelle y agencias de gobierno. Observamos zafacones disponibles y las áreas de impedidos rotulados. Los espacios de estacionamientos y bordes de aceras están debidamente pintados. La seguridad y la iluminación hacen falta en el lugar, especialmente durante la noche.

C. Área de Espera

Carpas sobre piso en concreto con bastantes sillas disponibles. Trabajan con turnos preferenciales (impedidos, personas de edad avanzada y residentes) debidamente rotulados. Cuentan con abanicos, máquinas de “snack” y de agua. Tienen cuatro baños portátiles, uno para impedidos, todos con buena higiene y papel higiénico. Área para lavarse las manos con líquido para lavarse y papel secante. Observamos seguridad, alumbrado adecuado, rotulación adecuada de los procedimientos y zafacones.

D. Boletería

Está debidamente equipada con sistema de audio y pizarras electrónicas. Rotulación adecuada (área de espera, turistas, personas con impedimentos, orientación general). Trabajan con turnos de preferencia: embarque y desembarque, luego personas de edad avanzada, personas con impedimentos y público en general.

Las tarifas son iguales para residentes y no residentes. Los boletos se pueden adquirir en la boletería o por internet sin costo adicional, y se separan de acuerdo con la capacidad de la embarcación, entre 50 a 100 para residentes. Hay que comprarlos una hora antes. En ocasiones, muchas veces por las condiciones del tiempo, hay cambios de horario, los cuales se anuncian por el sistema de audio y por las pizarras. De algún pasajero perder el viaje, podrá salir en el próximo viaje si hay disponibilidad de espacio. El dinero no lo pierde.

E. Facilidades Físicas

Las facilidades físicas del Muelle están en muy buenas condiciones. Además, de los baños portátiles en el exterior, en el interior cuentan con un baño para damas otro para caballeros y un cuarto de lactancia. Están en buen estado y equipados (papel higiénico y secante, líquido para lavarse las manos). La limpieza en el lugar es excelente, buena iluminación, todo pintado, zafacones en todas las áreas.

F. Muelle

El área del donde se cogen las lanchas, el muelle como tal, no pudo ser visitado. Se necesita un permiso especial de la Guardia Costanera.

Antes de finalizar la vista, se le recomendó al Sr. Luis Pagán que debían hacer mejoras en: carpas, sanitarios en las áreas de espera, rampas y pisos.

El 22 de junio de 2022 fue la segunda visita efectuada al Terminal del Muelle de Ceiba. En esta ocasión tuvimos la oportunidad de llegar hasta la Isla Municipio de Vieques. Una de las cosas que más podemos resaltar, es la disposición y la amabilidad que tuvo el personal de la Autoridad de Transporte Marítimo de Puerto Rico y las Islas Municipio, incluyendo los empleados de Puerto Rico Ferry by Hornblower, Sr. Brian Hernández y el Sr. José Jiménez.

Presentación del Sr. José Jiménez - Ferry Puerto Rico

El señor Jiménez nos dio un recorrido por todo el Terminal. Enseñó la nueva carpa que habían instalado – modulares 20 x 100 – de plástico. Todas las carpas se cambiarán y serán permanentes. Son más fuertes y seguras en tiempo de huracanes y/o tormentas. Tiene un plan de contingencia para quitarlas e instalarlas. El piso de las carpas en el área de entrada es en goma (goma de tarima) resistente al clima tropical. Indicó que, el terminal funciona con generadores eléctricos todo el tiempo. Los mismos son alquilados y una o dos veces en semana se llena el tanque de combustible (diesel). Están con planes de comprar los generadores. (Placas solares). Cuentan con una cisterna, para casos de emergencias, y no le ha causado problemas. El área de los baños estaba bien rotulada (15 damas y 15 caballeros). Estos baños son temporeros. Están trabajando en la solicitud de permisos de pozos sépticos, para tener unos baños permanentes. El de impedidos queda dentro del edificio.



Edwin García Feliciano- Ombudsman y José Pérez Rosa, Procurador Transporte Público, Evelyn Cruz, Gerente Regional Humacao, Brian Hernández, director de HMS Ferries, José Jiménez Administrador HMS Ferries Facilidades Muelle de Ceiba, 18 de marzo de 2022.

Se recalcó que la Marina de Estados Unidos base Roosevelt Road es quién maneja la Base, Autoridad de Transporte Integrado (ATI) tiene el contrato de operar y mantener, Inversiones y/o mejoras Capitales le corresponden al Gobierno. ATI es una sombrilla de Autoridad de Transporte Marítimo (ATM) y Puerto Rico Ferry tiene un contrato de 23 años con ATI. El contrato se divide dos fases: Transición 3 años y operaciones 20 años. Están a mitad de la transición (año y medio). Contrato se firmó en octubre 2020 hacer efectivo en enero 2021. El Gobierno tiene subarrendados los terrenos de la Base.

Las recomendaciones fueron acogidas por la Administración de Puerto Rico Ferry y en la visita habían cambiado carpas, baños portátiles nuevos con mejoras estructuras.

Muelle Ceiba (Base Roosevelt Roads)

El Ferry - Hace nueve viajes para pasajeros y automóviles con un tiempo aproximado de 45 minutos en llegar al Muelle Isabel Segunda. Horario desde las 4:30 am – hasta las 7:00pm. Tienen 6 embarcaciones en uso que son alquiladas a Hornblower, fue la solución que han encontrado para estabilizar el sistema de transporte. Cuenta con 13 embarcaciones y están en reparación o esperando para ser reparadas, ya que se supone que cada dos años las mismas se enviaran a mantenimiento, pero esto no ocurrió.

Utilizan una barcaza, que es rentada, para transportar lo que son cargas de construcción, equipo pesado, alimentos y otros. La misma ha sido de gran ayuda para el comercio. Están en la planificación de comprar una parecida a la que están utilizando. Se programan 4 viajes de cargas con una hora aproximada de llegada al Muelle Mosquitos, donde descarga.

La barcaza el Isleño es una embarcación “ropax” lo que significa que son tanto de carga como para pasajeros. Tiene capacidad para 208 pasajeros y 22 vehículos. Esta embarcación tiene que ir a Muelle Varadero al man-

tenimiento. (El mantenimiento es en la Base de Río Grande, Viejo San Juan, donde esté Crowley).

El viaje que hicimos en el Ferry nos ubicamos en la cabina. Allí el Capitán nos atendió. Se pudo notar que, no tienen personal para primeros auxilios. En caso de tener alguna emergencia llaman al 999 y solicitan ayuda a los Municipios.



Luis Pagán Gerente HMS Ferries Edwin García Feliciano - Ombudsman Facilidades Muelle de Ceiba, 18 de marzo de 2022.

Muelle Vieques – Isabel Segunda

Encontramos una estructura bastante deteriorada por el uso de los años y falta de mantenimiento. Muelle con muchas deficiencias. Rampa para personas con impedimentos desgastadas, las alcantarillas tapadas, sin aire acondicionado, carpas muy frágiles. La caceta del guardia de seguridad necesita cortinas para evitar la lluvia y el sol dentro de la misma. Había una carpa 20 x 100 que habían puesto en esos días debido a una lluvia con viento que había tumbado la existente.

Muelle El Mosquito y Carretera Rompeolas

En ruta hacia el Muelle Mosquitos visitamos unas facilidades que están en desuso y utilizada por los caballos callejeros. Los funcionarios entienden que, utilizar esta área como parte del terminal o muelle ayudaría a tener un buen servicio de transportación marítima que a su vez ayudaría al desarrollo y bienestar del pueblo viequense. Esta ruta es parte del proyecto ruta corta.

Llegamos hasta la carretera de Rompeolas donde existe un muelle, El Mosquito, construido por la Marina de Estados Unidos aproximadamente para el 2002. (El rompeolas también fue trabajado por la Marina.) En el 2004 cuando sale la Marina, el muelle perdió su uso militar y se construye el terminal, bajo la administración del alcalde Dámaso Serrano López. El propósito del terminal era utilizarlo para establecer la ruta corta entre Ceiba y Fajardo. Puerto Rico Ferry está contemplando estas facilidades para llevar el terminal. Para conseguir esta área como muelle hay que trabajar con agencias gubernamentales, municipales, ciudadanos viequenses y el NAVY. Están usando un área donde sacaron una rampa para que la barcaza llegue y descargue, indicando que es una ruta más rápida, efectiva y confiable.

Encuesta - Trabajamos con un cuestionario que se les repartió a los pasajeros que usaron las facilidades de los

muelles (Ceiba – Vieques y Vieques – Ceiba). La participación fue limitada, pero la mayoría de las personas encontró el servicio bueno. Fue limitada, ya que personal del Ferry por seguridad nos solicitó que nos mantuviéramos sentados. A pesar de esto, se pudo medir el servicio de la compañía Puerto Rico Ferry y de las facilidades del área.



Edwin García Feliciano- Ombudsman y José Jiménez Administrador HMS Ferries Facilidades Muelle de Ceiba.

Recomendaciones:

Estas recomendaciones y comentarios son basadas en la encuesta que se le hizo llegar a los ciudadanos:

- Permitir la compra de boletos por orden, no limitar.
- Comprar los boletos para llevar sillas, neveritas, bultos, etc., en la página de internet.
- Comprar artículos por internet, luego de comprar los boletos, mejorar la página.
- Proveer compra de boletos, vía internet, para transporte de automóviles. De no haber disponibilidad, ciudadano lo sabe con anticipación. No se tiene que enterar en la boletería.
- Aires acondicionados en área de espera.
- Mucha confusión en la página web, mejorar el sistema.
- Indicar espacios disponibles para los vehículos y ciudadanos.
- Mejorar el diseño de la página web, no se hizo fácil añadir la neverita. El área de espera debe tener más abanicos.
- Notificar en la web que llevar automóviles es solo para residentes.

Muelle de Culebra – Bahía de Sardinias

El viernes, 19 de agosto de 2022, procedimos con la Vista Ocular al Muelle del Municipio de Culebra. Nuestro guía fue el Sr. José Jiménez, Sub Director de Operaciones de HMS Ferries, quien estuvo dándonos las explicaciones y los procesos que utilizan para efectuar los diferentes viajes. El viaje de Ceiba a esta Isla Municipio es de una



Facilidades Muelle de Culebra, 19 de julio de 2022.

hora y cuarenta minutos aproximadamente. (Culebra es sumamente visitada por los turistas de diferentes partes del Mundo, ya que tiene varias de las playas más bonitas y valoradas a nivel Mundial).

Observaciones Generales

El señor Jiménez enfatiza que todavía están en la fase de transición, trabajando en la evaluación y reparación de los servicios. Pero a pesar de esto, han hecho unos cambios reales en el sistema. Uno de los ajustes más significativos son los viajes, ya que están efectuando más viajes tanto de pasajeros como de carga – hacia Ceiba – Culebra y Culebra – Ceiba. Asegurando que el movimiento de lanchas corresponda a las necesidades de la población de la Isla Municipio.

HMS Ferries está operando nueve embarcaciones en el servicio a la Isla. (3 de Sea Transit, 3 de Hornblower, 2 del Gobierno de PR y 1 de American Tugs) Esperan integrar a la flota varias embarcaciones. Las embarcaciones Cayo Norte, Caribeña y Vieques e Isla Bonita no están en servicio, pendiente para decomisar.

Al llegar al Terminal de Culebra en Bahía de Sardinas todo se veía muy bonito y organizado. Un muelle que tuvo unos trabajos de reconstrucción que terminaron en el 2021, con fondos del Gobierno de Puerto Rico, FEMA y de la Administración Federal de Transporte.

En un área tenían unas sillas pendientes a decomisar, inventario del Gobierno, esperan por la Administración de Servicios Generales para disponer de las mismas. Al entrar a las facilidades, en el área de espera para embarcar, encontramos un salón con sillas nuevas, área espaciosa para las personas con impedimentos. Solo se observa una silla de ruedas.

Áreas limpias, zafacones disponibles, baños adecuados. Letrero y pizarras disponibles y legibles. Boletería identificada y rotulada. La sala de espera para abordar es

en carpas, las cuales van a hacer removidas por carpas modulares 20 x 100 – de plástico, fuertes y seguras en tiempos de tormentas y huracanes.

Datos recopilados durante el viaje

La compra de boletos por adelantado, porque siempre que entran a la página no tienen espacio. Lo cambian antes de la fecha para tener espacio el día que en verdad desean irse. Cuando llegan al Ferry, la embarcación está vacía.

Solicitud carta de residente al Municipio para transportar el carro. El Municipio quedó en que no lo necesitaban, pero siempre la piden.

Los sábados y domingos utilizan la embarcación pequeña limitando el pasaje.

Los estudiantes que viajan para la Isla Grande terminan dándose de baja de sus estudios, debido a que la transportación no es segura.

Los comerciantes alegan que:

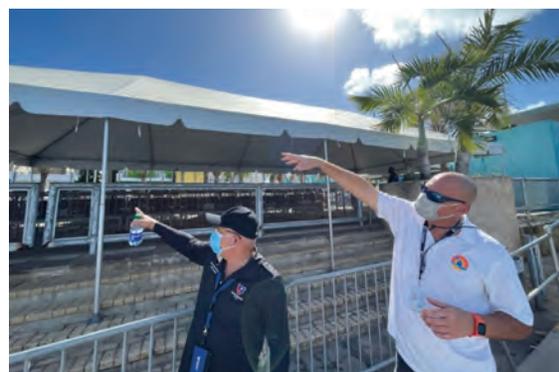
Tiene prioridad la carga de construcción antes de la de alimentos.

Dejan pasar primero los “agregados” y no la alimentación. Atraen poco turismo y afecta el comercio.

La rampa de los carros de la embarcación Cayo Largo debe ser reparada, y la rampa de impedidos está suelta.

Ciudadano alegan que, empleados que toman represarías contra los ciudadanos habiendo espacio los dejan esperando para la compra de boletos.

Este es un caso inter agencial donde estamos trabajando con la Autoridad de Transporte Marítimo HMS Ferries – Puerto Rico, LLC, el Senado y la Cámara de Puerto Rico, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, Junta de Calidad Ambiental, Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA), Municipios de Fajardo, Ceiba, Vieques y Culebra, U.S. Navy, la Autoridad para el Redesarrollo Local del Antigua Base Roosevelt Roads y Smart Parking (compañía que administra el estacionamiento de las facilidades del Muelle de Ceiba).



Edwin García Feliciano- Ombudsman y José Jiménez Administrador HMS Ferries Facilidades Muelle de Culebra, 19 de julio de 2022.

NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS

CEN-22-00057-490



Julio H. Sepúlveda Irizarry, Director Interino del Negociado de Transporte y Otros Servicios, Lcdo. Juan Ramírez, Director Área Legal del Negociado Transporte y Otros Servicios y José O. Pérez Rosa, Procurador de Transporte Público, Oficina del Ombudsman.

NEGOCIADO DE LA POLICIA DE PUERTO RICO CEN-22-00063-072

A finales del mes de marzo de 2022 el Procurador, Hon. Edwin García Feliciano, escuchaba en WKAQ Radio el programa Temprano en la Mañana con el Sr. Rubén Sánchez. Ese día el señor Sánchez tenía de invitado al Ing. Jaime A. Lafuente González, Director del Negociado de Transporte y Otros Servicios. En la entrevista el ingeniero Lafuente indicó la situación que estaban confrontando con el Negociado de la Policía de Puerto Rico y la franquicia de Uber Technologies, Inc.

El Negociado de Transporte reclamaba al Negociado de la Policía de Puerto Rico la tardanza en expedir la Certificación de la Ley 300 a los choferes de Uber que estaban renovando sus licencias. Los choferes necesitan una licencia expedida por el Negociado, la cual tienen que renovar cada tres años. Para obtener y renovar la licencia le solicitan una serie de documentos, entre ellos la certificación de la Ley 300 que es expedida por la Policía de Puerto Rico.

El Procurador se reunió con el Sr. José O. Pérez Rosa, Procurador Especializado en Transporte, y le llevó la si-

tuación planteada en el programa radial.

Se procedió hacer los trámites correspondientes para organizar una reunión con el Ing. Jaime A. Lafuente González, Director del Negociado de Transporte. La misma fue pautada para el miércoles, 30 de marzo de 2022, a las 10:00am en las Oficinas del Negociado en la Ave. Roberto H. Todd Núm. 500, Santurce, San Juan.

En la reunión con el Sr. Julio H. Sepúlveda Irizarry, Director Interino, y con el

Lcdo. Juan Ramírez, Director Área Legal, Negociado de Transporte informaron que la dilación para la entrega de licencias estaba en la espera prolongada de la Ley 300, certificación expedida por el Negociado de la Policía de Puerto Rico. Que estaban renovando los choferes de 2019 de la franquicia de UBER. El Negociado otorga un periodo de gracia de tres meses adicionales, luego de vencer la licencia, pero después de ese periodo tienen que sacarlos del sistema, quedando sin empleo los choferes.

Ante esta situación, se organizó una reunión con el Negociado de la Policía, para el 12 de abril de 2022 a las 10:00am, con el Sargento Alex Valencia. Informó el Sargento que, la demora en las certificaciones se debía a que el proceso para la certificación amerita una investigación a cada persona solicitante y, a su vez, la falta de personal de la Agencia había retrasado el proceso de entrega.

Contactamos ambas Agencias y llegaron al acuerdo de trabajar los casos expeditamente. El área de expedición de Certificación Ley 300 procedió agilizar el proceso. Actualmente, se están trabajando según llegan.

Se impactaron alrededor de 12,000 a 14,000 choferes con esta gestión.

PLAN DE ACCIÓN INMEDIATA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS SERVICIOS BÁSICOS ESENCIALES

AÑO FISCAL 2021-2022

NEGOCIADO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE PUERTO RICO (NCBPR), AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA) & OFICINA DE MANEJO DE EMERGENCIAS MUNICIPALES BOCAS DE INCENDIO



Ante el deber social que acoge la Oficina del Ombudsman, se ha destinado a la protección de infraestructura, sostenibilidad y permanencia de los servicios básicos esenciales (agua, luz y comunicaciones). Se reconoce la necesidad de asegurar la vida y propiedad; así como el resguardando, la sostenibilidad y permanencia de estos servicios básicos esenciales. Por tanto, se le solicitó al Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados la asistencia, con el propósito de asegurar la funcionalidad de las bocas de incendio, también conocidos y como hidrantes, localizados en los cascos urbanos.

El mayor interés recae en que ambas agencias certifiquen, en campo, que los hidrantes se encuentran operando en óptimas condiciones; asegurando su utilidad en el futuro y el cumplimiento de la Ley 494/2004; la cual establece que el NCBPR deberá inspeccionar el funcionamiento de los hidrantes e informar sobre sus hallazgos a la AAA para que estos puedan ejecutar el plan de trabajo y mitigación que así corresponda. Se incorpora, en necesidad, a la Oficina de Manejo de Emergencias (OMME), al ser estos los llamados en la primera línea de emergencia; y de esta forma asegurar las utilidades que asisten la vida, recursos y propiedad de su Municipio. En una aproximación los costos fluctúan en Hidrante: \$1163, Válvula 4": \$275, Brigada con Digger y operador. Promedio, 4 empleados a \$14/hora, Horas trabajo: 4, Digger: Aproximación \$500.



LEY 79/2002., PARA ORDENAR EL LEVANTAMIENTO DE LOS REGISTROS, VÁLVULAS Y DEMÁS INFRAESTRUCTURA A NIVEL DEL ASFALTO.

Hasta el momento, la práctica ha sido la de repavimentar, sin tener en cuenta la acumulación de capas de asfalto que, poco a poco, van dejando los registros y alcantarillas a niveles tan bajos que literalmente se pueden catalogar de hoyos artificiales; afectando adversamente los sistemas de rodaje de los vehículos, constituyendo un peligro y causal de accidentes; así como también la pérdida de infraestructura y por consecuencia la afección y/o pérdida de servicios.



SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EN LAS VÍAS PÚBLICAS DEL PAÍS QUE PUEDAN POSICIONAR EN RIESGO LA INFRAESTRUCTURA E UTILIDADES Y POR CONSECUENCIA LOS SERVICIOS BÁSICOS ESENCIALES QUE EN DERECHO SOSTIENEN AL PUEBLO. SOLICITUD PRESENTADA A: MUNICIPIOS, ACT, DTOP, CLARO, LIBERTY, AAA Y LUMA

Ante el deber social que nos acoge y como representante de la Oficina del Procurador del Ciudadano a cargo del Plan de Acción Inmediata para la Protección de Servicios Esenciales (PAISBE); destinado a la protección de infraestructura, sostenibilidad y permanencia de los servicios básicos esenciales (agua, luz y comunicaciones), solicito se presente información relacionada con los proyectos de construcción y/o reconstrucción en ejecución y/o por

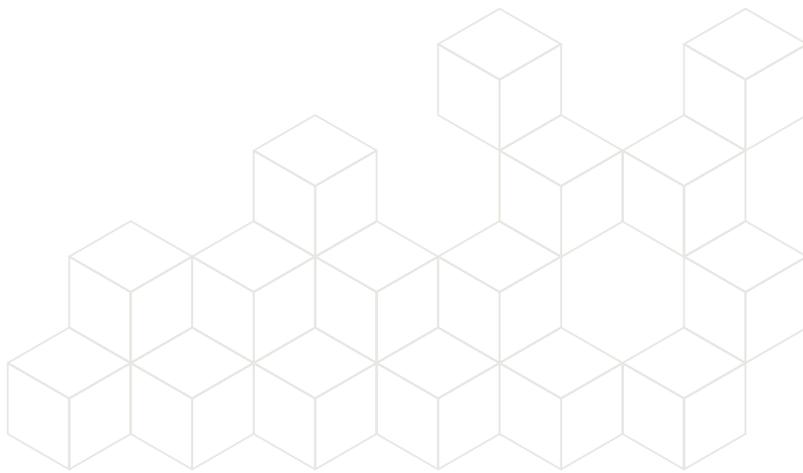


ejecutar, que pudieran trastocar la infraestructura suya y/o la de otros. Explico, la información solicitada tiene el propósito de enlazar las áreas de trabajo comunes y encaminar una mejor planificación, en donde todos participemos y en unión aseguremos las áreas, los trabajos, los recursos humanos y económicos.

La información deberá incluir todos aquellos proyectos que impacten carreteras estatales, avenidas y/o caminos municipales; en sus diferentes etapas (planificación, diseño, construcciones, etc.), proyecciones (en referencia a las fechas de inicio y terminación), áreas impactadas y/o por impactar, número de referencia, población, costos y cualquier otra información que estimen necesaria deba ser de nuestro conocimiento.

Nuestro mayor interés es la protección y continuidad de los servicios antes mencionados que, en derecho, asisten a nuestro pueblo; por lo en espera de la información solicitada, quedamos.

Para su conocimiento, esta solicitud ha sido, de igual forma, presentada ante todas las Agencias y/o Entidades que tienen proyectos en construcción y/o diseño; destinados a mejoras, recuperación y/o preservación de los servicios.





INICIATIVAS

PROYECTO PA LA CALLE

El Proyecto PA LA CALLE, se consolidó como una de las iniciativas promovidas por el Ombudsman más abarcadoras que resultó en la activación de todo el personal de la Oficina para asumir la encomienda de reportar las situaciones en las vías públicas, identificadas como elementos que pudieran afectar la seguridad vial de los usuarios(as). El proyecto dio comienzo en mayo del 2021, donde los

investigadores(as) identificaron y recibieron incidencias tales como: Reparación y/o repavimentación de vías públicas, derrumbes, desganche, salideros de agua, falta de reemplazo de postes deteriorados o en el suelo, escasez de rotulación de tránsito, deterioro de vallas de seguridad, falta de rotulación y marcado Zona Escolar y falta de mantenimiento de las carreteras entre otras.

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
985	62	174	1,221

APOYO A INVESTIGACIÓN ESPECIAL ESCUELAS CERRADAS

ESCUELAS VISITADAS POR REGIÓN

Por disposición de la Ley 97-2008, para velar por la protección de la seguridad de información de la ciudadanía que tienen las agencias y corporaciones, se constituye en el Ombudsman la Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información de Gobierno, PESSBIG. A los fines de cumplimiento del Ley Núm. 111-2005, según enmendada, conocida como Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información, se inició en abril a julio 2022, que los in-

vestigadores(as) de Reclamaciones del Ombudsman de las diferentes Regiones visitaran e inspeccionaran unas 401 escuelas cerradas, de todas las Regiones Educativas de Puerto Rico. Se visitaron 76 municipios de Puerto Rico, incluyendo Vieques y Culebra, en apoyo a la Investigación Especial de Escuelas Cerradas y en Desuso del PESSBIG- PSI -22-00120, para la identificación de irregularidades en la data personal y/o sensitiva en documentos de los estudiantes.

REGIÓN MAYAGÜEZ	REGIÓN SAN JUAN	REGIÓN ARECIBO	REGIÓN CAGUAS	REGIÓN HUMACAO
129	123	68	51	30



Mapa de Pueblos visitados y desglose de las 401 escuelas inspeccionadas.

INICIATIVA INSTITUCIONAL PARA LA INSPECCIÓN DE FACILIDADES

El Procurador del Ciudadano, Hon. Edwin García Feliciano, en su interés de asegurar el cumplimiento de los parámetros y requerimientos establecidos en la OE-2014-044, guía para las Operaciones de Refugios en caso de ocurrir un evento de emergencia en Puerto Rico, se inició el Proyecto Institucional de Inspección de facilidades refugios.

El proyecto es trabajado en estrecha colaboración con los Coordinadores (as) Estatales de Seguridad y Emergencias – Coordinadores (as) Primarios designados para trabajar en el Centro Operacional de Emergencia Estatal (COE).

Las inspecciones fueron realizadas por los investigadores(as) del Ombudsman a nivel Isla en estrecha colaboración con el personal de Negociado para el Manejo

de Emergencias y Desastres, directores de Zona, y directores municipales, el Departamento de la Vivienda, (agencia líder), Departamento de Educación, Departamento de la Familia, Departamento de Salud, Negociado de la Policía de PR, Negociado del Cuerpo de Bomberos, Negociado de Transporte y Otros Servicios.

Se presenta esta iniciativa como muestra del compromiso institucional para asegurar las medidas necesarias para salvar vidas, propiedad, proteger el ambiente y evitar daños; responder antes, durante y después de las emergencias y establecer un plan de cumplimiento que le permita a las agencias completar las deficiencias identificadas que aspectos de riesgo para las personas afectadas que pudieran necesitar albergue en instancias de eventos de desastres y/o emergencias.

FERIAS DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA REGIÓN DE ARECIBO

Durante el Año Fiscal 2021-2022, la Oficina Regional de Arecibo fue invitada a participar en alrededor de catorce (14) Ferias de Servicios y Salud convocadas por la Rama Legislativa auspiciadas por los Representantes; Hon. José "Memo" González Mercado, Hon. Joel Franqui Atilés, Hon. Edgardo Feliciano Sánchez y la Hon. Gretchen M. Hau, Senadora, organizaron varias ferias de servicios con el fin de ofrecer información y promoción a los participantes sobre los servicios que ofrece la Oficina del Ombudsman en beneficio a sus constituyentes.

También participaron en las ferias Fortaleza por Puerto Rico, llevadas a cabo en los pueblos de: Utuado y Quebra-

dillas. En adición, colaboraron en la Ferias de Servicios "Teens & Students Opportunity Tour" organizada por el Hon. José "Memo" González Mercado, Representante para instruir a los estudiantes sobre sus responsabilidades y derechos ciudadanos, así como los servicios gubernamentales que están a su disposición. En dichas actividades impactamos 789 personas.

A continuación, desglose participación en las Ferias de Servicios y Salud:



Feria de Servicios y Salud en el Parque Pelota Julio Pabón Amadeo
Municipio de Vega Baja
Organizada por el Hon. Edgardo Feliciano Sánchez, Representante
24 de septiembre de 2021



Feria de Servicios y Salud en el Centro Comunal Sector Bajuras
Municipio de Orocovis
Organizada por la Hon. Gretchen Hau, Senadora
Investigador(a): Gloria Serrano y Héctor Vargas
10 de septiembre de 2021



Feria de Servicios y Salud en el Barrio Arrozal, Los Muertos
 Municipio de Arecibo
 Organizada por el Representante José "Memo" González Mercado
 26 de enero de 2022



Feria de Servicios y Salud en el Barrio Esperanza
 Municipio de Arecibo
 Organizada por el Representante José "Memo" González Mercado
 9 de febrero de 2022

Feria de Servicios y Salud - Río Arriba
 Municipio de Arecibo
 Organizada por el Representante José "Memo" González Mercado
 23 de febrero de 2022



Feria de Servicios y Salud Comunidad San José
 Municipio de Manatí
 Organizada por el Hon. Edgardo Feliciano Sánchez, Representante
 Carmelo Méndez Investigador
 25 de febrero de 2022

Feria de Servicios y Salud Barrio Islote
 Municipio de Arecibo
 Organizada por el Representante,
 Hon. José "Memo" González Mercado
 9 de marzo de 2022

Feria de Servicio Fortaleza por Puerto Rico
 Oficina del Gobernador
 Municipio de Utuado
 1ro de abril de 2022.



Feria de Servicios y Salud Los Caños

Municipio de Arecibo
Organizada por el Hon José "Memo" González Mercado, Representante
20 de abril de 2022



Feria de Servicios y Salud Urb. El Rosario

Municipio de Vega Baja
Organizada por el
Hon. Edgardo Feliciano Sánchez, Representante
28 de abril de 2022



Feria de Servicios y Salud Barrio Dominguito

Municipio de Arecibo.
Organizada por el
Hon. José "Memo" González Mercado, Representante
Héctor Vargas, Investigador
4 de mayo de 2022



Miguel A. Hernández Román, Compañía de Turismo, Edwin García Feliciano, Ombudsman, Armando Otero y Wilson Rosales Concepción, Director Región Arecibo Departamento de Recreación y Deportes compartiendo en la **Feria de Servicio, Fortaleza por Puerto Rico**, Municipio de Quebradillas, 5 de mayo de 2022.



Juan C. Machicote Rodríguez, Héctor Vargas, Investigador Ombudsman, Hon. Joel Franqui Atilés, representante, Hon. Omar Marrero Díaz, secretario de Estado, Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Hon. Heriberto Vélez Vélez, alcalde Municipio de Quebradillas, Gloria Serrano Soberal, Investigadora Ombudsman, Marisol Maldonado y Carmelo Méndez Jiménez, Investigador Ombudsman **Feria de Servicio, Fortaleza por Puerto Rico**. Organizada por la Oficina del Gobernador, Municipio de Quebradillas, 5 de mayo de 2022.



Feria de Servicios y Salud Barrio Torrecillas

Municipio de Morovis
Organizada por el
Hon. Edgardo Feliciano Sánchez, Representante
27 de mayo de 2022



Feria de Servicios y Salud Cancha Bajo Techo Víctor Rojas II

Municipio de Arecibo
Organizada por el
Hon. José "Memo" González Mercado, Representante
18 de mayo de 2022.





Feria de Servicios y Salud Barrio Espino Miraflores
Municipio de Arecibo
Representante José "Memo" González
29 de junio de 2022



Feria de Servicios Cancha Bajo Techo Villa los Santos
Municipio de Arecibo
Organizada por el Hon. José "Memo" González Mercado, Representante
Héctor Vargas, investigador
13 de julio de 2022



Feria de Servicios Barrio Miraflores Sector Palo Blanco
Municipio de Arecibo
Organizada por el Hon. José "Memo" González Mercado, Representante
5 de octubre de 2022



Feria "Teens and Students Opportunity Tour" Campo Alegre
Municipio de Hatillo
Escuela Superior Padre Anibal
Organizada por el Hon. José "Memo" González Mercado, Representante



Feria de Servicios y Salud Barrio Capáez
Municipio de Hatillo
Organizada por el Hon. Joel Franqui Atlies, Representante
28 de octubre de 2022

3 DE NOVIEMBRE DE 2022.



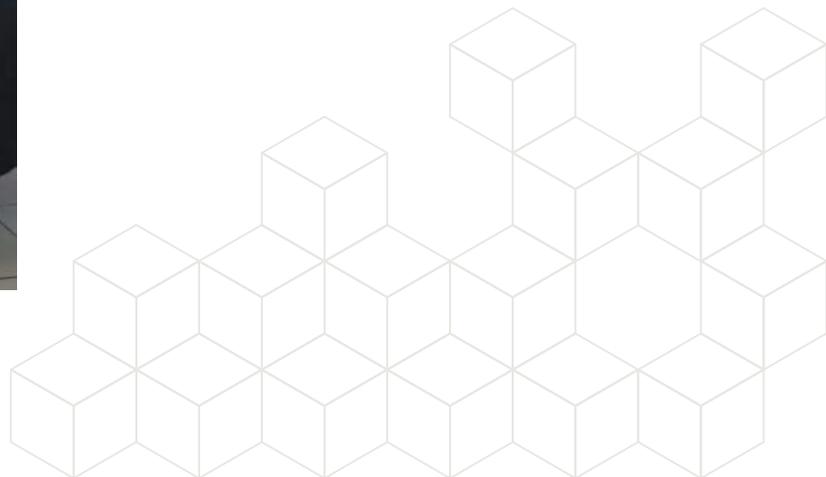
Hon. José Nemo González Mercado, Hon Jenniffer González Colón, Comisionada Residente en Washington, Investigadores (as): Héctor Vargas Zeno, Gloria Serrano Soberal y Carmelo Méndez Jiménez.

Feria "Teens and Students Opportunity Tour",
Municipio de Arecibo – Barrio Víctor Rojas -1,
National Talent Academy.
Organizada por el Hon. José "Memo" González Mercado, Representante.
7 de noviembre de 2022.



Feria de Servicios y Salud Barrio Buena Vista
Municipio de Hatillo
Organizada por el Hon. Joel Franqui Atiles, Representante
18 de noviembre de 2022.

Feria "Teens and Students Opportunity Tour"
Municipio de Arecibo- Barrio Santana, Escuela Superior Antonio Lucchetti.
Representante Organizado por el Hon. José "Memo" González Mercado.
7 de noviembre de 2022.



REGIÓN DE CAGUAS

En el año fiscal 2021-2022 hemos participado en las siguientes actividades:



Mesa Informativa Casa Alcaldía
María Rivera, Investigadora
Municipio de Caguas
29 de marzo de 2022.

Feria de Orientación a Veteranos
Coliseo Municipal de Gurabo
Barrio Celada, Municipio de Gurabo
Fernando "Rube" Hernández
11 de noviembre de 2021.



Feria Alcalde En Tu Barrio
Municipio de Caguas
Día: 24 de febrero de 2021
Lugar: Sector Naranjito, Caguas PR

Feria Alcalde En Tu Barrio
Sector Borinquén Valley
Organizada por el Hon. William Miranda Torres
25 de febrero de 2021.
Alcalde Municipio de Caguas junto a
Alberto Quiñones, Investigador.



Mesa Informativa Casa Alcaldía
Municipio de Gurabo
18 de mayo de 2022.



Feria de Servicio
Plaza de Recreo de Luis A. Ferré
Municipio de Aguas Buenas
21 de abril de 2022.



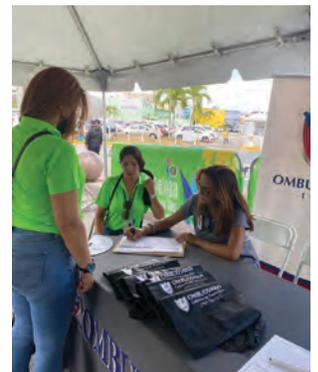
Mesa Informativa Oficina Ayuda al Ciudadano
Municipio de Gurabo
Día: 30 de marzo de 2022.



Feria de Servicio
Plaza de Recreo de Luis A. Ferré
Municipio de Aguas Buenas
21 de abril de 2022.



Feria Alcalde En Tu Barrio
Centro Comunal Sector la Unión
Municipio de Caguas
20 de mayo de 2022.



Feria de Servicio
Fortaleza por Puerto Rico
Oficina del Gobernador
Paseo de Las Artes
Municipio de Caguas
8 de junio de 2022.

REGIÓN DE SAN JUAN

COLABORACION CON ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO —VICTUS PUERTO RICO PARA OPORTUNIDADES DE AGRICULTORES(AS) EMPRENDEDORES(AS).



Mesa informativa Parque Ecológico Urbano
Organizada por Victus Puerto Rico
Municipio de Ponce
Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios,
Grisselle Rodríguez, investigadora.

El jueves 28 de abril de 2022, personal de la Oficina Regional de San Juan del Ombudsman e Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios participaron activamente en la “Tercera Feria de Oportunidades Agrícolas” organizada por Victus PR, entidad bonafide sin fines de lucro con sede en Ponce para que nuestros agricultores (as) de la zona sur e interesados en el desarrollo del potencial agrícola como empresa pudiera conocer acerca de los programas y servicios que ofrecen todas estas entidades vinculadas a este colectivo económico.

El evento se celebró en las facilidades del Parque Ecológico Urbano del Municipio de Ponce como iniciativa colaborativa libre de costo, para recibir los referidos y futuras invitaciones de participación por Victus PR. La participación, fue de beneficio para los participantes que fueron atendidos en la mesa informativa instalada con personal del Ombudsman para que las personas pudieran acercarse a tomar flyers, hojas informativas y obtener información adicional individual sobre los reclamos presentados por los agricultores(as).

Esta iniciativa le permitió a la Oficina del Ombudsman mejorar la visibilidad de nuestros servicios ante este colectivo importante de nuestro lastimado sector economi-

co agrícola. Recibir reclamaciones de agricultores sobre los incentivos contributivos y decreto mandatorio viabilizado por la nueva reglamentación vigente del 2021.

Actualmente nuestra Oficina continuará colaborando con esta entidad enlazada con el programa **“Puerto Rico Prosperity Farmer’s Project”**, el cual es apoyado con fondos del Office of Partnerships and Public Engagement (OPPE) del US Department of Agriculture (USDA), programa que además ofrece asistencia legal gratuita a aquellos agricultores(as) que no ostentan la titularidad de sus fincas debido a que no han podido concluir algún trámite legal de herencias y que por ello no les ha sido posible registrar sus fincas con el USDA. En adición a este servicio, los participantes de nuestro programa reciben adiestramientos sobre *“Conservación de Recursos Naturales”*, *“Fundamentos de Agroempresarismo”*, y sobre *“Temas legales que afectan la agricultura en PR”*.



Para el jueves, 27 de octubre de 2022, se celebró la Cuarta Feria de Oportunidades Agrícolas en esta ocasión en el municipio de Las Marías. El Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman presentó los ofrecimientos de la Oficina impactando a un segundo grupo de agricultores(as) de la zona oeste proporcionando información relevante a los asistentes y aclarando dudas sobre los servicios prestados y como pudieran acceder a estos.



MESA DE SERVICIOS EN EL CENTRO COMERCIAL, CANTÓN MALL EN EL CENTRO URBANO DE LA CIUDAD DE BAYAMÓN.



Mesa de Servicios ubicada en las facilidades del Centro Comercial Cantón Mall en Bayamón, atendiendo a ciudadanos por personal Arellis Tapia y Nilda Avilés, investigadora.

Habiéndose realizado ajustes, protecciones y manejo de contagios por la Pandemia del Covid -19 la administración del Cantón Mall invita nuevamente a la Oficina Regional del Ombudsman a disponer de un espacio en este típico centro comercial frecuentado por la ciudadanía bayamonés y visitantes de pueblos aledaños, como muestra de respaldo a labor realizada a favor de la ciudadanía. El Procurador Edwin García Feliciano, aprueba el reinicio de la ubicación de nuestro personal, según las condiciones del personal y los servicios lo permitieran. Desde la mesa de servicios el personal del Ombudsman atiende la ciudadanía solicitante, en su mayoría personas de edad avanzada, abonados de la AAA, personas requiriendo solicitud de asistencia para completar y/o alcanzar procedimientos administrativos de todo tipo. Entre los casos sobre 1,200 casos atendidos en vivo, resaltamos el manejo de un caso de violencia doméstica donde la víctima al identificarnos en la mesa, solicitó ayuda por estar siendo acechada por su ex esposo. Desde esa mesa fueron activadas las ayudas garantizando la continuidad de los servicios necesarios con las siguientes agencias; Oficina de Asuntos de la Mujer del municipio de Bayamón, Policía de PR, Servicios con la Oficina de la Procurador de la Mujer y asistencia legal. Personas de edad avanzada, abonados de la AAA, servicios educativos, casos vinculados a solicitudes para alcanzar bienestar social entre otro continuaran brindados desde esta plataforma del Ombudsman en alianza con la Administración del Cantón Mall.

ALIANZA PARA AYUDA A DAMNIFICADOS POR EL PASO DEL HURACÁN FIONA.

Como parte del acuerdo de colaboración con los municipios del área metro nordeste, nuestro personal realizo varios recorridos y recibo de informes sobre las personas refugiadas. El Municipio de Toa Baja nos indicaron unas 200 personas refugiados y unas 2,857 familias perjudicadas, al día siguiente del paso del fenómeno Fiona. Habían perdido sus pertenencias al tenerse que abrir las compuertas de la represa La Plata y continuar recibien-



Personas de la tercera edad, madres solas y personas con impedimentos fueron identificados por la Oficina de Bienestar Social de Toa Baja para ser beneficiados. En la foto Edgar Ramos, Trabajador Social de Toa Baja, asistió en la entrega de ayudas.



do fuertes lluvias. Las comunidades de: La Pachanga en el pueblo, Villa Quintero, Villa Hostos, La Monserrate, Ingenio, Candelaria, Villa Calma 1 y 2 estaban en precario. Como parte de un esfuerzo concertado con personas, entidades dispuestas ayudar, nuestra oficina se puso a la disposición de la Oficina del Hon. Bernardo Betito Márquez García, alcalde de Toa Baja y su personal, activando las ayudas con otras organizaciones, personas privadas y voluntarias que aceptaron ayudar a donar mobiliario, alimentos, manos para limpiar casas. Entre ellas mencionamos a Municipio de Guaynabo, la Oficina del Hon. Carmelo Ríos, Representante, deportistas de Riviera Tennis Club, Jóvenes Profesionales de PR y la diáspora en NY, la decidida ayuda del Salvation Army de Bayamón. Al presente, nuestro respaldo continuará para ayudar en la estabilización de familia en gran necesidad. La más reciente fue la entrega de vales para la compra, previo al Día de Acción de Gracias 2022.

CONGRESO SOBRE PERSONAS CON IMPEDIMENTOS.



Congreso sobre Personas con Impedimentos, Centro Convenciones Pedro Rosselló González Carlos Díaz Nieves y Nilda Avilés, Investigadora, San Juan, 26 de mayo de 2022.

En muestra de nuestro compromiso incondicional, participamos en el Congreso sobre Personas con Impedimentos: Por la Inclusión, Educación e Igualdad, promovidos por la Defensoría de Personas con Impedimentos, DPI en el Centro de Convenciones de Puerto Rico el pasado mes de abril.

En nuestra mesa de servicios, se colaboró con ofrecimientos afines a la concienciación sobre la carta de derechos, sensibilización hacia las necesidades especiales de este colectivo, así como las solicitudes de intervenciones, orientaciones y disponibilidad de nuestros servicios en ocasiones venideras.

SOCIEDAD PUERTORRIQUEÑA DE EPILEPSIA.



39na Conferencia de Epilepsia del Caribe. Médicos y participantes tuvieron a su disposición los servicios e información en la mesa informativa del Ombudsman, Nilda Avilés, investigadora, 28 septiembre de 2022, San Juan.

Nuestra institución labora mano a mano con la Sociedad Puertorriqueña de Epilepsia, organización sin fines de lucro dedicada a ofrecer servicios médicos, psicológicos, psicosociales y educativos a personas con epilepsia y sus familiares, por los pasados 38 años. Nuevamente fortalecimos nuestra alianza participando en la actividad educativa del sábado, 28 de septiembre de 2022; en ocasión de la 39 la Conferencia de Epilepsia del Caribe 2022. Desde la mesa de servicios presentamos nuestros servicios sobre temas afines relacionados a la condición de epilepsia dirigida a médicos neurólogos de medicina interna pediatras, además de otros profesionales de la salud.

XXVIII FERIA MULTIFACÉTICA DE VACUNACIÓN Y SERVICIOS.

El Ombudsman participó en la XXVIII Feria Multifacética de Vacunación y Servicios el 26 de febrero del 2022, en la Placita Barceló en Barrio Obrero, Santurce. La Oficina de Servicios y Orientación al Ciudadano Extranjero del Departamento de Estado como enlace entre el Gobierno de Puerto Rico, la comunidad inmigrante, a solicitud de la Misión Médica Internacional, a fin de participar activamente orientando, educando sobre los servicios de ayuda al ciudadano inmigrante, se une anualmente para la divulgación al colectivo de inmigrantes en PR. Fue descargado así nuestro compromiso para apoyar y orientar a la gran comunidad inmigrante que ha elegido a Puerto Rico como su casa, por lo que valoramos la oportunidad de participación a tan concurrida actividad.

FORTALEZA POR PUERTO RICO PARA LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS GUBERNAMENTALES AL PUEBLO ORGANIZADA POR EL OFICINA DEL GOBERNADOR.



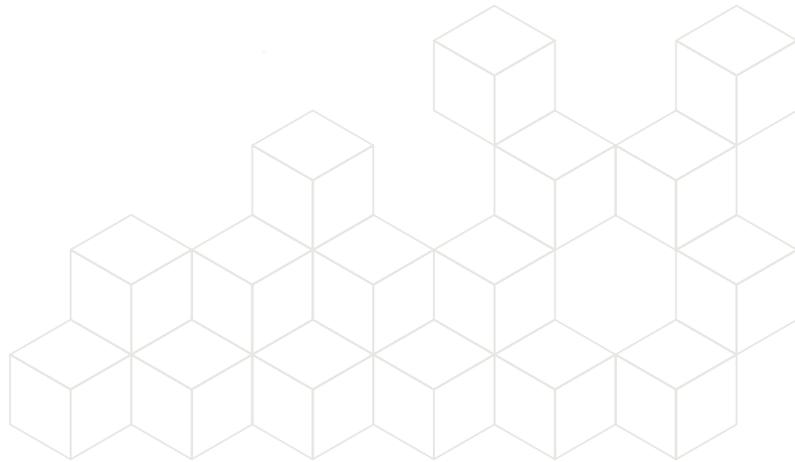
Feria de Servicio Fortaleza por Puerto Rico, Oficina del Gobernador. Mesa Informativa: Pista Atlética Jaime Rivera Hance. Hon. Lorna Soto Villanueva, Alcaldesa de Canóvanas y el Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Municipio de Canóvanas, 3 de agosto de 2022.



Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, junto a funcionarios del Negociado Cuerpo de Bomberos, Negociado de Manejo de Emergencias y la Comisión para la Seguridad de Tránsito participando de la **Feria Fortaleza por Puerto Rico,** servicios Gubernamentales cerca de ti, Municipio de Vega Alta.



Feria Fortaleza por Puerto Rico, Parque Pasivo Héctor Pantoja, Municipio de Vega Alta, Hon. María Vega Pagán, Alcaldesa de Vega Alta y el Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Municipio de Vega Alta- Titzá S. Villanueva Viust, Investigadora Ombudsman y Nilda Aviles Cintrón, Investigadora Ombudsman, 5 de agosto de 2022.



Feria de Salud y Congreso de Niños. En colaboración con la Iglesia La Senda Antigua, en Toa Alta. Personal de la Oficina asistieron a la misma orientando a padres y madres de menores sobre los servicios disponibles del Ombudsman. Sábado 20 de agosto de 2022.

Fortaleza por Puerto Rico en Vega Alta, Comerío, Dorado, Canóvanas, han sido los municipios impactados por la iniciativa del Gobierno Central, entre otras iniciativas para acercar los servicios integrados en una sola feria agrupando todas las agencias alcance de la ciudadanía, del pueblo anfitrión. El Ombudsman ha desplegado a nivel isla su personal para respaldar el esfuerzo y presentar a las personas nuestra oferta de servicios en esta consolidación integrada que continua su ejecución.

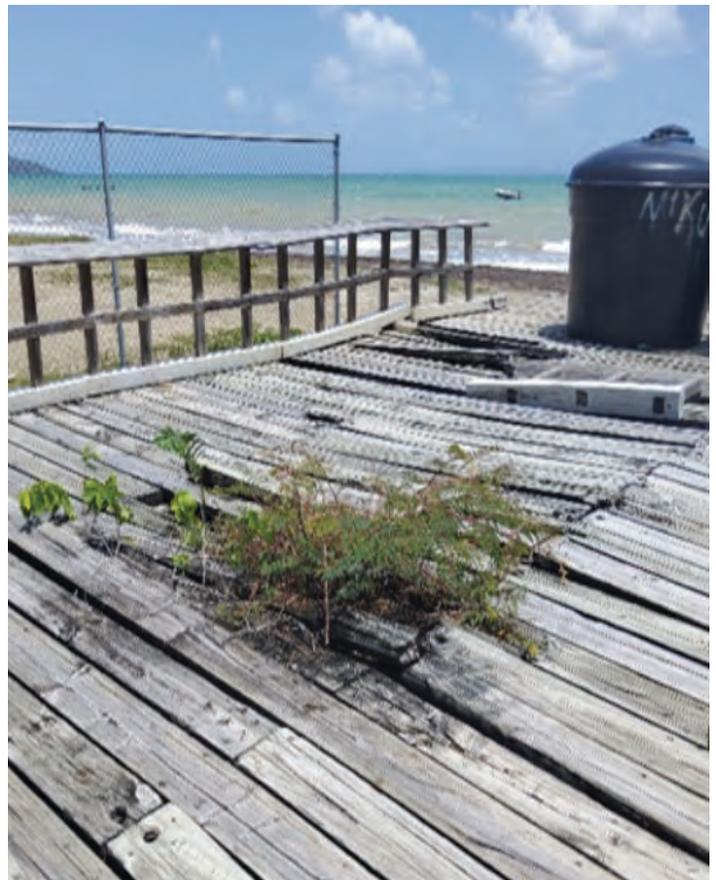
REGIÓN DE HUMACAO

PARTICIPACIÓN DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN HUM-22-00920

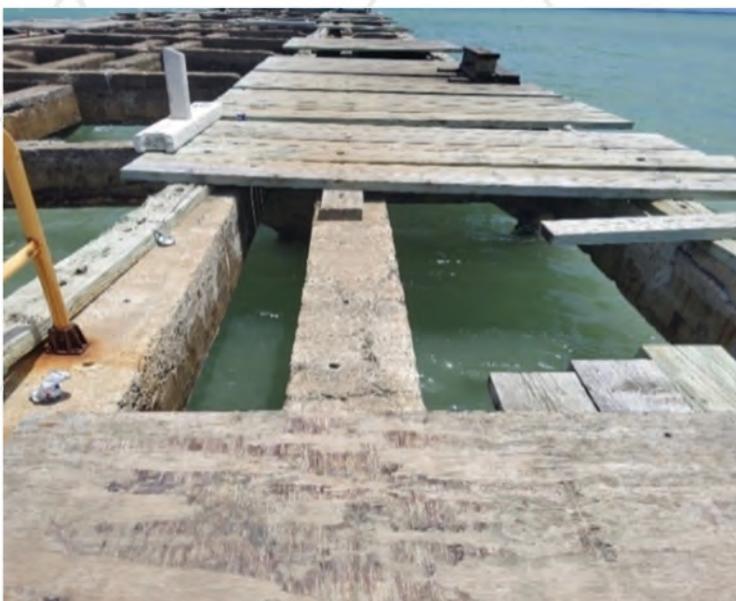
Demostrativo de nuestro respaldo a los pescadores de Punta Santiago de Humacao, participamos el 20 de abril de 2022, activamente apoyando sus reclamos ante la Comisión de Desarrollo del Este y la Resolución del Senado 109 del 23 de febrero de 2021 Presentada por la Sra. Rosimar Trujillo Plumey. La lucha de la Asociación de Pescadores está centrada en la construcción de la rampa para poder tener un mejor acceso a la actividad de la pesca y propiciar una sólida actividad económica en el municipio. Visitamos el muelle de Punta Santiago; las facilidades de la pescadería, así como también las facilidades para las embarcaciones y sus armarios para resguardar su equipo. Actualmente nos encontramos atendiendo diversas situaciones presentadas por el grupo.

RESUMEN SOBRE LO DISCUTIDO EN LA VISTA.

El municipio de Humacao mediante sus deponentes confirmó que el Proyecto PR CRP005-15 se encuentra en etapa de diseño para la construcción de una rampa para botes recreativos y comerciales en Punta Santiago mediante fondos CDBG, administrados por el Departamento de la Vivienda. La compañía Ibarra y Asociados le fue adjudicada la propuesta para el diseño, documentación ambiental, permisos, etc., desde el año 2020. Como parte del contrato, el municipio le solicitó a la empresa una comunicación directa con la Asociación de Pescadores para recoger inquietudes y recomendaciones de este grupo de personas. Esa comunicación nunca se dio, la empresa realizó un diseño que no cumple con las necesidades de los pescadores y con las condiciones marítimas de la costa este. La Lcda. Texidor (Departamento de la Vivienda) certificó que le fue entregado un plano de construcción para una rampa terrera. De acuerdo con peritos consultados por los pescadores en el área de Punta Santiago por el fuerte oleaje la rampa terrera no cumple con las necesidades de los pescadores. La rampa debe ser construida en pilotes. Los pescadores presentaron visuales del día a día al que se enfrentan para tirar los botes al mar y viceversa. Las ventajas de desarrollar un proyecto en pilotes y como favorecería la actividad económica en el municipio de Humacao. La lucha por la construcción de la rampa tiene más de 30 años. Es importante mencionar que actualmente el muelle en Punta Santiago está destruido tras el paso del Huracán María. Que nunca ha existido una rampa para tirar embarcaciones.



Fotos recientes que ilustran el muelle en Punta Santiago en Humacao, en franco deterioro tras el paso del huracán María del 2017, así como el estado de las embarcaciones.



PRIMERA EDICIÓN RUTA CDBG-DR DEL DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA.



Mesa informativa. Primera edición ruta CDBG-DR, organizada por el Departamento de la Vivienda Elba Rivera, investigadora atiende a los participantes. Municipio de Humacao 31 de marzo 2022.

El 31 de marzo de 2022, se celebró la primera edición de; La Ruta CDBG-DR. El propósito de esta actividad del Gobierno fue promover y proveer información sobre todos los programas existentes del Departamento de la Vivienda, además; los participantes podían entregar documentación de sus casos, entre otros asuntos. Personal de nuestra Oficina participó entrevistando personas que fueron en busca de orientación y canalizó las mismas a las diferentes estaciones de servicios. Proveyó de material educativo sobre los servicios que presta la Oficina del Ombudsman.

FERIA DE SERVICIOS MUNICIPIO DE CEIBA.

La Oficina Regional del Ombudsman en Humacao participó en la Feria de Servicios del 27 de septiembre de 2022 organizada por el municipio de Ceiba. El propósito primordial fue proveer accesibilidad a toda la comunidad sobre múltiples servicios de agencias gubernamentales. Se orientó a los presentes sobre los servicios disponibles que presta la Oficina del Ombudsman.

INICIATIVA REGIONAL- PROYECTO CON LÍDERES COMUNITARIOS.

Como parte de las metas trazadas con el proyecto de divulgación a la ciudadanía, asumimos la iniciativa regional de acercar nuestros servicios a las comunidades para que estas puedan conocer de primera mano las ayudas que presta nuestra oficina. Asistieron un total de 20 líderes. Esta convocatoria fue realizada y promovida por la Oficina Base de Fe y Enlace Comunitario del Municipio de Humacao. Los asistentes fueron provistos de literatura de todas nuestras procuradurías, así como también de literatura de sobre los fondos disponibles para el pago de renta, agua,

luz y los centros de asistencia disponibles para cumplir el formulario para el crédito por menor. Cada uno de los presentes tuvo la oportunidad de escuchar por parte del Procurador los servicios que presta nuestra oficina; interactuar, traer sus preocupaciones y situaciones particulares de cada comunidad. Les comunicamos la importancia que tiene para nosotros el que las comunidades puedan tener el conocimiento del funcionamiento, los programas existentes en las agencias, así como también el acceso a las diferentes personas a cargo de las oficinas regionales en las agencias gubernamentales.



Reunión de Líderes Comunitarios
Pastor: Juan Vargas – Director Oficina Base de Fe y Enlace Comunitario y Edwin García Feliciano, Ombudsman Municipio de Humacao 17 de mayo de 2022.

El compromiso establecido fue el siguiente:

- Cada líder informará mediante correo electrónico las preocupaciones de cada comunidad.
- Una vez tengamos el documento por comunidad, se preparará un plan de trabajo conforme a lo solicitado.
- Se visitará la comunidad para dialogar con los residentes afectados y tomar información adicional.
- Se coordinará con la agencia correspondiente para impactar la comunidad y resolver la situación planteada.

Los líderes mostraron satisfacción sobre lo presentado. Esperan respuestas positivas sobre nuestras ejecutorias. Les mantendremos informados periódicamente sobre los avances de cada proyecto.

CUMBRE DE LÍDERES COMUNITARIOS



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Hon. Julio E. Geigel, alcalde Municipio de Humacao, Liza Ortiz primera dama, Luis A. Rodríguez Ayudante Especial en la Cumbre de líderes comunitarios del Municipio de Humacao, 9 de septiembre de 2022.

REGIÓN MAYAGÜEZ

En su visita a la Oficina del Procurador del Ciudadano, el Dr. Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo de la República Dominicana, ofreció su ponencia ante todo el personal interviniente de la Oficina del Ombudsman sobre los avances en los sistemas de comunicación, medios e informática aplicados a la nueva estructura administrativa de la Defensoría de la República Dominicana. Igualmente grato fue recibirle en la Oficina Regional de Ponce- Mayagüez, en septiembre del 2021. Actualmente es el presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.



El Dr. Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo de república Dominicana a la extrema derecha compartiendo con el personal de la Oficina del Ombudsman en Mayagüez. Septiembre 2021.

PARTICIPACIÓN EN FERIAS DE SERVICIO EDUCATIVAS Y SALUD

En **Somos tu Voz**, escuchar y atender los reclamos de la ciudadanía es nuestro primer compromiso. La credibilidad del Ombudsman y experiencia de los investigadores de reclamaciones son nuestra carta de presentación a la ciudadanía. Para cumplir conforme a la Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada llegamos al pueblo, ofrecemos educación, orientación y escuchamos reclamos, adjudicándolo a tono con nuestra jurisdicción.

Feria de Salud y Servicios

Hon. Edwin García Feliciano, Procurador del Ciudadano
Rosa M. Burgos Rodríguez, Investigadora de Reclamaciones
Municipio de Santa Isabel
Octubre 2021.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Hon. Estrella Martínez Soto, Representante Distrito 27.



Daphne Espendez, Gerente Regional Mayagüez, Hon. Estrella Martínez Soto, Representante Distrito 27, junto al Ombudsman Hon. Edwin García Feliciano, Sr. Daniel Vega Ortiz Director de Administración Desarrollo socioeconómico Familia, Región Ponce, Rosa Burgos, Investigadora Ombudsman



Feria Educativa y Salud
Organizada por la Legislatura de Puerto Rico, Hon. Gretchen Hau, Senadora Distrito Guayama
Rosa M. Burgos Rodríguez, Investigadora, Municipio de Coamo, 4 de marzo de 2022.



Feria de Salud y Servicios
Municipio de Santa Isabel
Octubre 2021.



Feria de Salud y Servicios
Hon. Estrella Martínez Soto,
Representante Distrito 27
Organizada por la Cámara
de Representantes
Rosa M. Burgos
Rodríguez, Investigadora
Municipio de Coamo,
1 de abril de 2022.

Participación de la Hon. Estrella Martínez Soto, Representante Distrito 27, junto al Ombudsman, Hon. Edwin García Feliciano y su equipo de trabajo dialogando sobre la priorización que urge de entrevistar, intervenir y prevenir anualmente cualquier situación de los niños en las escuelas por los Trabajadores Sociales. Esto se logra con un plan de trabajo de 1 o 2 entrevistas anuales en protección de los derechos de los niños enfatizando la cero violencia intrafamiliar, bullying escolar, cibernético y otras formas de abuso a los estudiantes.



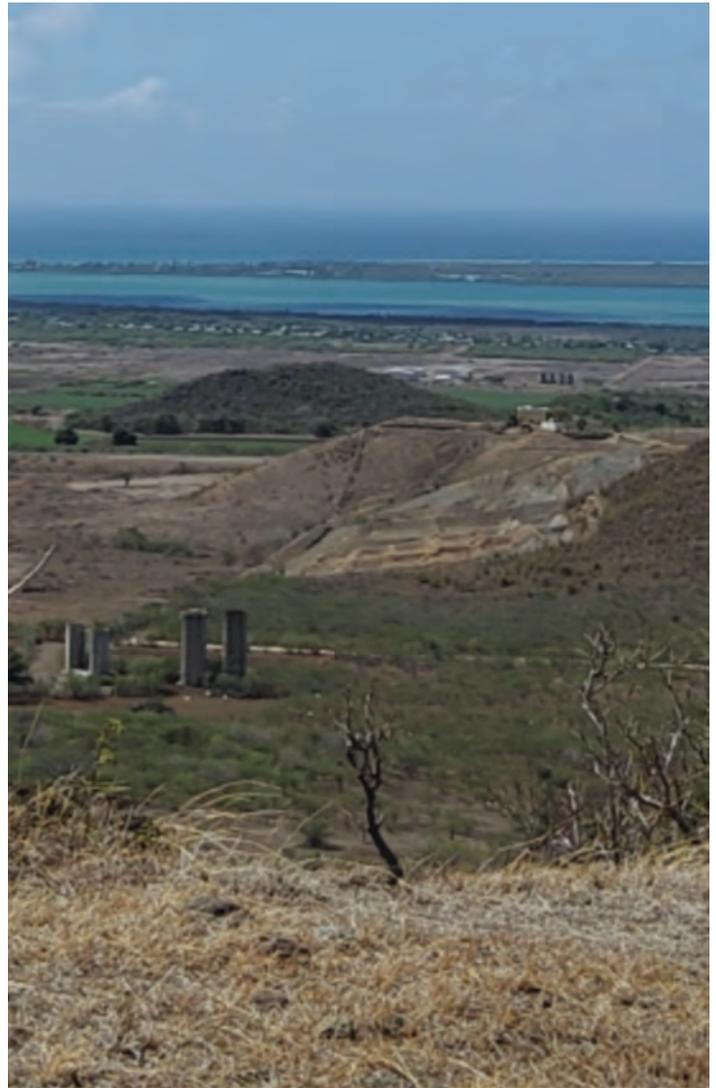
Feria de Servicios
Coordinada por el Departamento de la Familia,
Municipio de Ponce,
4 de mayo de 2022.

Feria de Servicio Fortaleza por Puerto Rico.
Oficina del Gobernador
Plazoleta del Estadio Isidoro "Cholo" García
Municipio de Mayagüez,
febrero 2022.



Feria de Salud
Municipio de Adjuntas
Rosa M. Burgos Rodríguez, Investigadora de Reclamaciones
3 de junio de 2022.

Ante la solicitud de intervención de la Asociación Social de Protección del Ambiente, del Municipio de Salinas. Se visitó el área para inspección ocular por la alegada construcción ilegal de un Polígono, en la "Finca de Orégano" ubicada en Ranchos Guayama, en Salinas. La Oficina del Consorcio de Salinas, mantenía una investigación activa y proceso administrativo en contra de CODEPOLA ente privado dueño del proyecto. Al momento de nuestra visita el viernes 1ro de abril del 2022, los trabajos estaban detenidos. El Municipio de Salinas, emitió una orden de cese y desista en contra del Operador del proyecto el 24 de agosto de 2021, toda vez que NO contaban con los permisos de construcción. Incluso el 10 de septiembre de 2021 la CCVS, Oficina Regional de Permisos de Cayey, Villalba, Coamo y Salinas, mediante comunicación escrita le advirtió de las violaciones al reglamento. El Departamento de Desarrollo Económico y Comercio, Oficina y Permisos emitió el 15 de junio de 2021, emitió bajo la Ley Núm. 416 un aviso de cumplimiento sobre acción propuesta que sugieren variaciones sustanciales y evaluación al impacto ambiental. Las partes interesadas fueron orientadas a tono de la jurisdicción y que el caso fuera llevado ante el honorable tribunal, toda vez que además del daño ecológico alegaron los vecinos que se afectaría el acuífero del sur de agua potable de Puerto Rico. Ante la duplicidad de agencias, jurisdicción del municipio interviniendo en los procesos administrativos, la Oficina del Procurador del Ciudadano, a tono con la Ley debe permitir, orientó a las partes involucradas a cumplir con los trámites administrativos, agotarlos y acudir al honorable Tribunal de Justicia.



"Finca de Orégano" ubicada en Ranchos Guayama, en Salinas.





VISITAS A MUNICIPIOS

Durante el año 2022 se continuó con la iniciativa de llevar a cabo reuniones con los alcaldes para presentar y capacitar al personal de los municipios sobre los alcances de la Ley 134 de 1977, según enmendada, para unir esfuerzos en las soluciones de las situaciones que afectan a la ciudadanía,

MUNICIPIO DE BARCELONETA

Para el 27 de enero de 2022 el Procurador, Hon. Edwin García Feliciano, llevó a cabo reunión en la Casa Alcaldía de Barceloneta con la Hon. Wanda J. Soler Rosario, alcaldesa, Como resultado de nuestra gestión, quedó demostrado el interés en la coordinación y trámite de casos del Municipio con nuestra Oficina pautado mediante firma de Acuerdo de Colaboración.



Edwin García Feliciano, Ombudsman dirigiéndose a funcionarios el Municipio de Barceloneta.



Edwin García Feliciano, Ombudsman y la Hon. Wanda J Soler Rosario, alcaldesa del Municipio de Barceloneta en la firma del Acuerdo de Colaboración

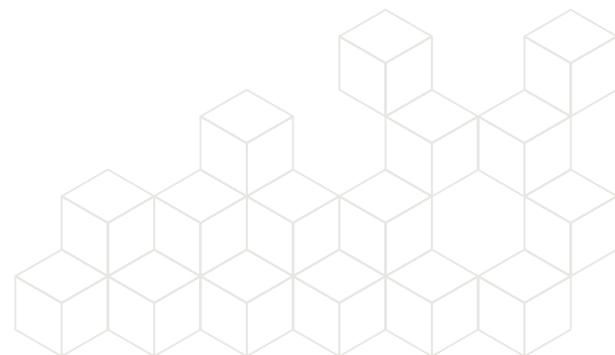
MUNICIPIO DE GUAYNABO

El pasado 4 de octubre de 2022, el Hon. Edwin García Feliciano fue recibido por el Hon. Edward O’Neill Rosa, alcalde de la ciudad de Guaynabo, junto al personal municipal designado para estrechar la colaboración de ambas oficinas a favor de la ciudadanía guaynabeña.

El alcalde dedicó su atención total a la presentación de la Oficina del Ombudsman, expresó su interés en los asuntos atendidos por el Ombudsman, en acercar las oficinas del Gobierno a la ciudadanía facilitando su acceso y servicios ágiles en los procedimientos gubernamentales. Se compartieron aspectos que afectan a las personas de edad avanzada, el aumento poblacional de este colectivo e iniciativas de beneficio en su protección ante el reto de la crisis presupuestaria general de Puerto Rico.



Edwin García Feliciano Ombudsman con Hon. Eduard O’Neill Rosa, alcalde de Municipio de Guaynabo.



MUNICIPIO DE SABANA GRANDE

Para febrero de 2022, el Ombudsman Edwin García Feliciano visito el Municipio de Sabana Grande, donde fue recibido por Hon. Marcos G. Valentín flores, alcalde. En dicha reunión presento los servicios que ofrece la Oficina del Ombudsman y la Procuraduría de Pequeños Negocios que protege los derechos del pequeño comerciante. Como resultado de la reunión, se firmó un acuerdo de colaboración a los fines de ofrecer los servicios y protecciones del Ombudsman a la ciudadanía en las facilidades del Municipio sin menoscabar su jurisdicción.



Edwin García Feliciano Ombudsman dialogando con el Hon. Marcos Valentín Flores, alcalde del Municipio de Sabana Grande en el Museo reconocido como "Machuchal".



Edwin García Feliciano Ombudsman con Hon. Marcos Valentín Flores, alcalde del Municipio de Sabana Grande firmando el acuerdo de colaboración, febrero 2022.



Edwin García Feliciano Ombudsman con Hon. Marcos Valentín Flores, alcalde del Municipio de Sabana Grande, Maricarmen Rivera, Ayudante del Procurador, Daphne Espendez, gerente regional de Mayagüez y Sara Liz Del Toro Investigadora Principal de Reclamaciones, febrero 2022.



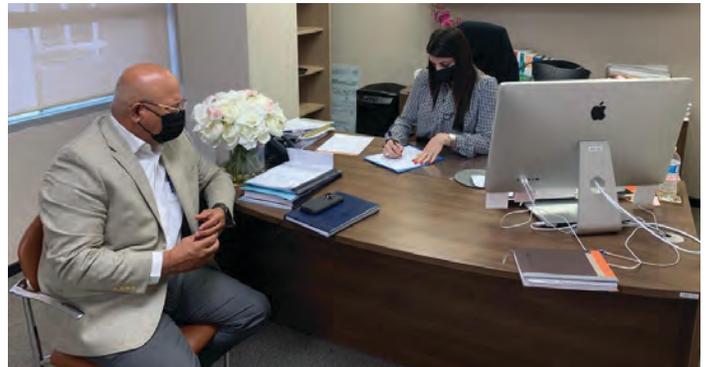
DEL ESCRITORIO DEL OMBUDSMAN



Honorable Edwin García Feliciano – Ombudsman



Reunión, Edwin García Feliciano, Ombudsman, Dra. Carmen Delia Sánchez Salgado Procuradora Edad Avanzada, Lcdo. Agustín Montañez Procurdor Veteranos junto a representantes de otras procuradurías.



Reunión Edwin García Feliciano, Ombudsman con Lcda. Hannia Rivera, Oficina Independiente Protección Consumidor.



Del Ombudsman, Edwin García Feliciano haciendo entrega del incentivo económico Premium Pay a empleados(as) del Ombudsman, 16 de noviembre de 2021.

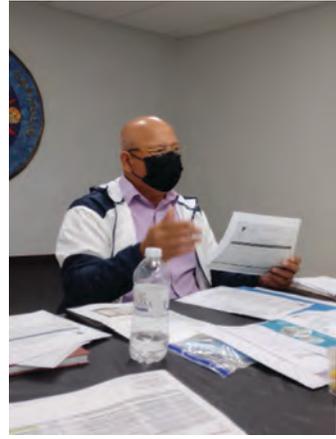


Visita de Dr. Pablo Ulloa Defensor de la República Dominicana y Edwin García Feliciano, Ombudsman.





Dr. Pablo Ulloa Defensor de la República Dominicana, Edwin García Feliciano Ombudsman e Ivette López directora asociada Servicios Institucionales.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con su equipo de trabajo del área institucional, 4 de marzo del 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman junto al Defensor del Pueblo, Dr. Pablo Ulloa de la República Dominicana septiembre del 2021.



Edwin García Feliciano en reunión Hon. Maritza Jiménez Santoni, senadora de Carolina Tema: Problemática de lanchas Vieques y Culebra, 9 de marzo de 2022.



Reunión ejecutiva Edwin García Feliciano Ombudsman y Lcdo. Rolando Meléndez Procurador Auxiliar con la Sra. Jerime Sánchez, directora Recursos Humanos del Departamento de la Familia.



Edwin García Feliciano, Ombudsman con Hon. Julia Nazario Fuentes, alcaldesa del Municipio de Loíza.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con su equipo de trabajo del área administrativa, 1 de marzo de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, y Hon. Julia Nazario Fuentes, alcaldesa en la visita de Escuela Carlos Escobar administrada por el Municipio de Loíza y convertida en Refugio modelo, 30 de marzo de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Ignacio Sánchez, Procurador de Pequeños Negocios, Carlos Crespo, presidente del sector detallista de Gasolina, Linda Soto, dueña de Gasolinera y Centro de Inspección y Ricardo Fuentes, dueño Gomicentro Fuentes Reunión con Detallistas de Gasolina, Tema: Multas del Departamento de Asuntos al Consumidor en costos de gasolina a detallistas y buscando alternativas para bajar costos de gasolina al consumidor 17 de junio de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Nino Correa, comisionado del Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, Evelyn Moya, Subcomisionada del Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Ignacio Sánchez, Procurador de Pequeños Negocios, Carlos Crespo, Presidente del sector detallista de Gasolina, Linda Soto, dueña de Gasolinera y Centro de Inspección y Ricardo Fuentes, dueño Gomicentro Fuentes.



Edwin García Feliciano, Ombudsman 4ta Reunión Anual Oficina del Inspector General 24 de junio de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Camilo Meléndez Sánchez, Depto. de la Vivienda, tnte. Clarissa Ortiz Negociado Policía de Puerto Rico, Pedro Alvarado, Defensoría de Personas con Impedimentos, Herminio Ortiz Vázquez Negociado del Cuerpo de Bomberos, Mauricio Rivera director operaciones Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, Shirley Esquilín, Depto. de Salud, Carmen I. Jorge Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos, Susan Fages Torres, Depto. de la Familia, César González Cordero, Depto. de Educación en Reunión ejecutiva de agencias líderes ante un evento de emergencia o desastre, que conllevó el análisis de la planificación de inspecciones facilitadas a utilizarse como refugio en casos de emergencia. 23 de junio de 2022.



José Pérez Rosa, Procurador Transporte Público, Nilsa Vázquez Vélez, Procuradora de Sistemas de Seguridad de Banco de Información del Gobierno, Edwin García Feliciano, Ombudsman Ivelisse Torres Rivera Inspectora General, Ignacio Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, Lcdo. Rolando Meléndez Aponte, Procurador Auxiliar en la 4ta Reunión Anual Oficina del Inspector General, 24 de junio de 2022.



Taller de Manejo de Emergencias sobre Refugios al grupo de investigadores(as) del Ombudsman con titulares de agencias líderes ante emergencia en la Sede de la Oficina para el Manejo de Emergencias Estatal 22 de julio de 2022

REUNIÓN EN EL NEGOCIADO DE MANEJO DE EMERGENCIAS Y ADMINISTRACIÓN DE DESASTRES ZONA DE ARECIBO



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Yafna N. Perdomo Lugo – Coordinadora Departamento de Salud, Adela Montero, Directora Regional Departamento de la Vivienda, Erasto López, Coordinador Departamento de Vivienda, Gloria Serrano Soberal, Investigadora, Raúl Rivera, Coordinador Seguridad Departamento Vivienda.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Dr. Enrique Cordero Soto, Departamento de Educación, Yafna N. Perdomo Lugo – Coordinadora Departamento de Salud, Pedro Alvarado Berrios – Defensoría Personas con Impedimentos, Adela Montero – Directora Regional Departamento de la Vivienda, Gloria Serrano Soberal, Investigadora, Juan C. Santos Santos, Director Regional Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres Zona de Arecibo.

El 15 de agosto de 2022 el Ombudsman, se reunió en el Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres Zona de Arecibo con el fin de discutir los hallazgos encontrados a raíz del Proyecto de inspecciones realizadas a las escuelas que se utilizarían como refugios en caso de una emergencia.

En la mayoría de las escuelas visitadas los hallazgos encontrados fueron los siguientes:

Cisternas y generados instalados que no funcionan, falta de instalación de Generadores y Cisternas, extintores expirados, filtraciones de techos, falta de mantenimiento a placas solares, instalación de baterías de las placas solares en el almacén de alimentos de los comedores, distribución de alimentos en los comedores escolares, mantenimiento de duchas, falta de áreas designadas para madres lactantes, falta de áreas designada a mascotas así como mascotas no permitidas o exóticas, falta de área de enfermería y/o falta de lavamanos en el área establecida.

En cuanto a lo concerniente a la Ley ADA, las escuelas no cumplen en varios aspectos que afectan la movilidad y el acceso a personas con impedimentos; incluyendo la falta de accesibilidad a teléfonos en cumplimiento con la Ley ADA y falta de rotulación Braille. En lo relacionado a la seguridad se estableció la falta de protocolo y/o acción a seguir en el aspecto de Ofensores Sexuales y sobre la seguridad en general. Con respecto a la distribución de catres se informó en su mayoría se encuentran en los municipios, y de ser necesario más cantidad estarían disponibles en la fábrica de Cabo Rojo a petición inmediata. Se trajo a su atención la necesidad de catres para personas bariátricas. Se informó varios de estos aspectos fueron referidos a la Autoridad de Edificios Públicos y/o a la Oficina Mejoramiento de Escuelas (OMEP) tanto por el Negociado de Manejo de Emergencias como por el Departamento de Educación.

ALCACANTARILLADO BARRIO ESPINO, MUNICIPIO DE SAN LORENZO



Edwin García Feliciano, Ombudsman con Hon. Jaime Alverio Ramos, alcalde Municipio de San Lorenzo Visita vista ocular de situación de Autoridad de Acueductos y Alcantarillados Barrio Espino, Municipio de San Lorenzo.

En este caso **DIR-22-00728** su finalidad es la Búsqueda de fuentes de abasto de agua potable en varias etapas, de las cuales las primeras dos fueron concluidas. Se estará dando seguimiento a la tercera etapa cuando sean desembolsados los dineros e inicien los trabajos.

(1) Se le solicitó a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (en adelante AAA), que en colaboración con el Municipio realizara un estudio de viabilidad sobre los cuerpos de agua cercanos a la comunidad, que pudieran servir de abasto para las 5000 mil familias afectadas. Estas familias se suplen de un servicio NON PRASA, servicio provisto y administrado por la comunidad mediante hincado de pozos y en ocasiones asistidos por camiones cisterna del municipio, por lo que la AAA no tiene responsabilidad alguna sobre la falta del servicio de agua potable que experimenta la zona.

(2) En conformidad con lo anterior, se le presentaron al Municipio varias alternativas, entre ellas: incluir el proyecto en el Plan de Mejoras Capitales (PMC) de la AAA, y auscultar posibles fuentes de financiamiento; a través de fondos federales en disponibilidad: ARPA, State Revolving Fund, entre otros.

(3) Finalmente, se nos comunicó que la solicitud de asistencia presentada por el Alcalde ante el Departamento de la Vivienda fue atendida con la transferencia de \$35 millones a la AAA para el costo del proyecto; el cual se encuentra actualmente en la etapa de evaluación y diseño.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Evelyn Cruz Berrios Gerente oficina regional de Humacao en la Inspección Refugio Escuela Ecológica Municipio de Culebra, 19 de agosto de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman con teniente coronel Antonio López Figueroa, Comisionado de Negociado de la Policía de Puerto Rico.



Edwin García Feliciano, Ombudsman con teniente coronel Antonio López Figueroa, Comisionado de Negociado de la Policía de Puerto Rico, Col. Juan A. Rodríguez Dávila, Comisionado Asociado, Lcda. Karilyn Díaz, División Asuntos Legales Negociado y Dra. Migdalia Ortiz Servicios Gerenciales en reunión ejecutiva 17 de agosto de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman Inspección Refugio, escuela María Simmons Rivera, Municipio de Vieques.



Edwin García Feliciano, Ombudsman conversando con familiares y participantes del Centro de envejecientes en la escuela María Simmons Rivera, Municipio de Vieques, 22 de julio de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en la Inspección Refugio Escuela Ecológica Municipio de Culebra.



Adiestramiento Empleados del Ombudsman:
 • Primeros Auxilios a Pacientes de Trauma y Medicina
 • Resucitación Cardiopulmonar en Adultos y Pediátricos
 • Protección Personal contra Patógenos Sanguíneos
 • Uso y Manejo del Desfibrilador Automático Externo
 9 de noviembre de 2022



Edwin García Feliciano, Ombudsman acompañando a Hon. Karina Nieves Serrano, alcaldesa Municipio de Aguas Buenas en la Inauguración de la Oficina Servicios al Ciudadano.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, Johanne Vélez García, Hon. Karina Nieves Serrano, alcaldesa Municipio de Aguas Buenas, Katherine Bonilla Vázquez, directora de Oficina Programa de Enlace e Iniciativa Comunitaria y Johanna Roque Tañon, gerente regional Caguas participando de la Inauguración Oficina Servicio al Ciudadano, Municipio de Aguas Buenas, 9 de noviembre de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman comparte con Gregorio Vidal Santiago, agricultores de área y funcionarios de agencias pertinentes a la solicitud análisis y/o alternativas proyecto instalación servicio agua potable en el Barrio Mameyes del Municipio de Utuado. 18 de noviembre de 2022.



Participación en la audiencia con el Ing. Tomás Torres Placa, representante de los consumidores en la Junta Gobierno Autoridad Energía Eléctrica, 16 de noviembre de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman reunido con José Rivera Ortiz, Directore Ejecutivo, Región Arecibo de Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y Joe Colón Rodríguez Director de Operaciones Región Norte. Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, discutiendo sobre el reclamo del Sr. Mario Hernández del sector las Avispas, Barrio Bartolo del Municipio de Lares, octubre 2022



DESDE SU AGENDA

DESDE SU AGENDA ...

Durante el periodo reportado, el Ombudsman rinde cuentas y nos hace partícipes de un desglose amplio de reuniones y visitas del Procurador durante el año 2022, originadas por su iniciativa, priorizando aquellos asuntos de alto interés público para los cuales los funcionarios (a) directivos descritos a continuación establecieron un canal de atención competente para lograr la eficacia de asuntos inherentes a los servicios prestados a la ciudadanía.

Desde la agenda del Ombudsman se presenta lo coordinado, sin incluir las iniciativas con ciudadanos (a) que son atendidos (as) directamente a toda hora en muestra de su respaldo incondicional, al final de cuentas así reafirma su lema al pueblo: Somos Tu Voz.

Enero:

- Reunión - Lcdo. Luis M. Collazo Rodríguez- director ejecutivo, Administración de los Sistemas de Retiro del Gobierno de Puerto Rico.
- Reunión- Lcdo. Juan Carlos Blanco Urrutia- director ejecutivo, Oficina de Gerencia y Presupuesto
- Reunión- Hon. Wanda Soler Rosario, alcaldesa de Municipio de Barceloneta
- Reunión- Hon. Jaime Alverio Ramos, alcalde de Municipio de San Lorenzo, Bo. Espino- Situación de agua potable Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Febrero:

- Participación Fortaleza por Puerto Rico en Mayagüez
- Reunión- Sr. Luis A. Rodríguez Díaz- director ejecutivo- Comisión para la Seguridad en el Tránsito
- Reunión- Hon. Jesús Santa- presidente de la Comisión de Hacienda de la Cámara de Representantes
- Reunión: Sr. Noé Marcano Rivera- director ejecutivo- Administración de Compensaciones por Accidente de Automóviles
- Reunión, Hon. Marcos Valentín Flores, Municipio de Sabana Grande

Marzo:

- Reunión- Lcda. Noelia García Bardales, secretaria de la Gobernación.
- Reunión- Ingeniera Doriel Pagán- presidenta- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Reunión- Ing. Tomas Torres Placa- Representante del Consumidor de la AEE
- Participación- Fortaleza por Puerto Rico en Utuado
- Reunión- Hon. Marissa Jiménez- Senadora del Distrito de Carolina
- Visita en las instalaciones del muelle de Ceiba, para

- el transporte de los ciudadanos de Vieques y Culebra
- Visita- Escuela Carlos Escobar, escuela refugio administrada por el Municipio de Loíza

Abril:

- Reunión- Dr. Luis Ferrau Delgado- presidente – Universidad de Puerto Rico
- Inspección Ocular en Salinas- Departamento de Recursos Naturales
- Reunión- Prof. Gisela Ríos Torres- Departamento de Educación y Ayudante del secretario

Mayo:

- Participación- Fortaleza por Puerto Rico- Municipio de Quebradillas
- Reunión- Departamento de Transportación y ATI- Evaluación de transporte Integrado
- Visita y Reunión del Defensor de República Dominicana- Dr. Pablo Enrique Ulloa
- Reunión Ombudsman y Sr. Juan Vargas Medina- Oficina de Bases de Fe, Municipio de Humacao
- Participación del Procurador - Congreso Sobre Personas con Impedimento- Defensoría de Personas con Impedimento

Junio:

- Reunión- Hon. Carmelo J. Ríos Santiago- Senador del Distrito de Bayamón
- Reunión- Centro de Unido de Detallistas- presidente
- Vista Ejecutiva- Hon. Edan Rivera Rodríguez secretario de Departamento Asuntos al Consumidor (DACO)
- Reunión Lcdo. Marcos Rodríguez – Ema- Auto Expreso
- Reunión Virtual- CPA Yesmín M. Valdivieso, - Contralora de Puerto Rico
- Reunión Anual- Oficina del Inspector General

Julio:

- Entrega de vehículos oficiales del Ombudsman, Región de Mayagüez, Humacao y Caguas

Agosto:

- Reunión- Hon. Keren L. Riquelme Cabrera- Senadora por Acumulación
- Vista Ejecutiva- Negociado de la Policía- teniente coronel Antonio López, comisionado de la Policía de Puerto Rico
- Centro para la Reconstrucción del Habitat, Inc.
- Reunión- Lcdo. Carlos Justiniano, Asesor del Gobernador, Lcda. Agnes Martínez, Sr. Roberto Echevarría,

presidente Asociación de Dueños de Centros de Inspección.

- Reunión- Hon. Eliezer Ramos Parés, secretario de Departamento de Educación

Octubre:

- Reunión- Municipio de Guaynabo, Hon. Edward O'Neill Rosa- Firma Acuerdo de Colaboración
- Reunión- Lcdo. Manuel Laboy Rivera- director ejecutivo- COR3
- Reunión- Sra. Karla Nieves de León- Departamento de la Familia
- Firma del Acuerdo de Colaboración con Oficina de Innovación y Servicios de Tecnología (PRITS)
- Reunión con la Sra. Vanessa Lee Feliciano- Dir. Ejecutiva Cruz Roja Americana capítulo de PR
- Participación Feria de Oportunidades Agrícolas; Entidad Victus Puerto Rico en Las Marías

Noviembre:

- Reunión- Lcda. Noelia García Bardales- secretaria de la Gobernación
- Participación- Cumbre Sinhogarismo
- Participación- Inauguración de la oficina del Programa Enlace e Iniciativa Ciudadana- Aguas Buenas
- Entrevista- Emisora TIVA- TV con Jesús Rodríguez García
- Firma del Acuerdo de Colaboración del Ombudsman y Oficina Inspector General
- Reunión- Alicia Díaz Santiago
- Reunión- Lcda. Jermie Barlucea- Asesora, Política Pública, Administración Servicios Salud Mental Contra la Adicción (AMSSCA)
- Reunión- Sra. Alicia Díaz Santiago- Centro para la Reconstrucción del Hábitat, Inc.

PORQUE SOMOS TU VOZ

En los meses de junio, julio y agosto de 2022, Ombudsman de Puerto Rico, Hon. Edwin García Feliciano participó en medios de comunicaciones, televisivos y radiales, tanto como locales como regionales de Puerto Rico, para presentar y orientar sobre los diferentes servicios y alcances de la Ley Número 134 de junio de 1977, según enmendada, sobre sus Los medios visitados fueron:

Canal 4 (televisión) "Lo Sé Todo", Programas de radiales como "AEEA Te Informa", WOLA Radio en el pueblo de Humacao, "El Ombudsman Te Informa" Radio Leo, "El Guitarreño" Cadena Salsoul, "Programa de Nelson Bermejo" Fidelity, "Pelota Dura" con Ferdinand Pérez Univisión y NotiUno, Luis Enrique Falú, Carmen Jovet, Kike Cruz, Eric Valcourt en NotiUno, Radio Católica en Ponce, Radio

Caribe en Guayama, Red informativa en Orocovis, Éxitos 1530am en Utuado, Radio Grito en Lares, X61 en Patillas, Wapa Radio, Radio Isla, WPRA 990am "Programa de Axel Cruz "Mayagüez, Univisión Radio con Rubén Sánchez y el Profesor Ángel Rosa, WKJB 710AM en Mayagüez, Programa "Dialogando con Manolo" WMSW 1120AM en Arecibo, WAEL FM96 en Mayagüez, la emisora 104.3 FM "Radio Redentor" en Caguas.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en incursión Pa'lante con AEE- LA con Luis Manuel Villar y Johanna Millán abril 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman participando En Vivo con José L. Rentas desde la Plaza de Mercado del Municipio de Ponce, 10 de septiembre 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, junto a José Chaparro en el Programa La Hornilla en el Municipio de Ciales, 9 de julio de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, junto a Luis Enrique Falú en el Programa Día a Día en el Municipio de Ciales, 9 de julio de 2022.

**PARTICIPACIÓN EN I CUMBRE IBEROAMERICANA DE
PROCURADORES, DEFENSORES/AS
Y COMISIONADOS/AS DE DERECHOS HUMANOS,
DENOMINADA “AVANCES Y DESAFÍOS EN EL
CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
EN IBEROAMÉRICA
22 AL 24 DE AGOSTO 2022, SAN SALVADOR.**



Participación de Edwin García Feliciano, Ombudsman de Puerto Rico en la primera cumbre Iberoamericana de procuradores, defensores/as y comisionados/as de derechos humanos.

El Ombudsman presentó su ponencia en la Cumbre, donde participaron alrededor 20 países. Con el tema “Avances y Desafíos en el Cumplimiento de los Derechos Humanos en Iberoamérica”, Se analizaron los logros, retos y compromisos que mantiene cada institución que trabaja en pro de los derechos humanos en cada país, miembro de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), junto a otras instituciones regionales, iberoamericanas y locales.

PONENCIA

La Niñez y Adolescencia, Desafíos en el Cumplimiento de sus Derechos.

Edwin García Feliciano
Procurador del Ciudadano Puerto Rico

Aprovecho esta oportunidad para agradecerle al Defensor, Apolonio Tobar Serrano y a toda la Defensoría de la República de El Salvador, por brindarme esta oportunidad de dirigirme a ustedes y por la celebración de este extraordinario evento.

Se nos hizo la invitación para que abordemos el tema “La Niñez y Adolescencia, Desafíos en el Cumplimiento de sus Derechos”, el cual recoge una de mis mayores preocupaciones desde que entré al Servicio Público, pero sobre todo, desde el año 2002 en adelante, cuando asumí el cargo de alcalde de mi querido pueblo.

Para esa fecha, ya afloraba lo que se constituiría en uno de los cambios más importantes de las últimas dos déca-

das, que lo fue el avance y penetración de la tecnología, en la vida de la ciudadanía, o por lo menos, de una buena parte de la población. A mi juicio, los cambios tecnológicos se han convertido en uno de los principales retos, que enfrenta la niñez y la adolescencia, en estos tiempos. Si bien, nos ha permitido utilizarla para propósitos loables, no es menos cierto que resulta en una especie de adicción, donde el acceso a la pornografía de todo tipo, a redes de trata de personas, así como su acceso a niños y adolescentes, que los ha hecho vulnerables a un problema mayor, que es el abuso sexual, por parte de aquellos que carecen de escrúpulos y los acosan brutalmente.

Sin embargo, la tecnología no es el único reto de la niñez y la adolescencia. La dejadez y la desidia institucional e individual, han dejado a su suerte a un por ciento altísimo de ese sector de la población, que ve como su prioridad compite con mascotas, el ambiente y las estructuras históricas. Es más fácil ver marchas y protestas por la muerte de un animal que por la muerte de un niño, que estuvo sujeto a algún tipo de violencia.

La retórica de muchos gobiernos en favor de este sector de la población contrasta con su ejecución, que se ve matizada por bajos presupuestos, pero sobre todo por una ausencia de política pública, que haga partícipes al sector público y privado, de la necesidad de denunciar cualquier tipo de violencia contra el grupo de referencia. Es decir, este no es un asunto exclusivo del gobierno de un país, sino, de todo aquel que vive en el mismo. Si todos no estamos incluidos en la fórmula y atendemos el asunto desde un plano multisectorial, pasaría aquello que dijo Albert Einstein, cuando señaló “El mundo no será destruido por aquellos que hacen el mal, sino por aquellos que los observan sin hacer nada”. La pregunta obligada es, ¿dónde nos ubicamos cada uno de nosotros?

Recientemente llegamos a un acuerdo con nuestro Departamento de Educación, para que sus trabajadoras y trabajadores sociales, comenzaran a evaluar de forma presencial, cada estudiante del sistema público de enseñanza, de manera que se pueda detectar o prevenir cualquier tipo de violencia, para que cada estudiante tenga la oportunidad de desarrollar sus capacidades al máximo, sin el carimbo del abuso sexual, emocional o físico.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), uno de cada 5 menores sufre abuso sexual antes de cumplir los 17 años. De ese grupo, una de cada 5 mujeres y uno de cada 13 hombres declaran haber sufrido abusos sexuales en la infancia.

Para el año 2017, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, más conocido como la UNICEF, documentó que un millón cien mil menores habían sufrido transgresiones de abuso sexual en América Latina. En efecto, en Europa, Estados Unidos y Canadá un 20% de los niños y niñas han sido abusados sexualmente. Podríamos preguntarnos, ¿dónde quedó la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989? No es que no haya pasado nada, pero habiendo sido ratificada por 195 Estados, parece que no se ha hecho suficiente para proteger a nuestros menores.

Por último; madres, padres y tutores, ¿qué hemos hecho, como grupo, para protegerlos? ¿Qué hemos hecho individualmente para cuidarlos? En ocasiones nos aplica la canción de “Shakira” en aquello que hace referencia a estar ciegos, sordos y mudos. Parece que este es otro de los retos de ese sector de la población, que espera de nosotros mucho más de lo que hemos dado. Parecemos padres muy ocupados, que no tenemos tiempo para supervisar lo que ven nuestros menores en las redes sociales o lo que juegan en sus aparatos tecnológicos. De igual manera, a veces permanecemos callados cuando somos testigos de algún tipo de violencia hacia nuestra niñez. Pero eso no queda ahí; podríamos hacernos los sordos cuando en la intimidad de nuestro hogar, o del salón de clases, o del cuidado ocurren transgresiones de toda naturaleza contra los que estamos obligados a proteger.

¿Cómo sentirnos satisfechos como sociedad, cuando la mayoría de los agresores son hombres adultos que suelen trabajar o relacionarse en ambientes donde permanecen los niños y suelen ser agradables para ganar su confianza? Así lo confirmó un estudio publicado por la Procuraduría General de la República Mexicana en 2018. ¿Alguna diferencia 4 años después? Entonces, ¿por qué permitimos que pase este tipo de cosa o que no la podamos detectar en un tiempo prudente? Hay mecanismos que lo permiten, como por ejemplo poner a nuestros niños a dibujar, lo cual, muy probablemente, delatará lo que está sucediendo.

Me despido, haciéndonos un reclamo de hacer un esfuerzo más allá de lo ordinario, en favor de nuestra niñez y adolescencia. Nelson Mandela, lo dejó muy claro, cuando señaló: “No puede haber una relación más intensa del alma de una sociedad que la forma en que trata a sus niños”.



en el Salvador.



de los Derechos Humanos de Republica de El Salvador



y Presidente de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).



Edwín García Feliciano, Ombudsman de Puerto Rico,
Renan Hedouville, Protector del Ciudadano, República de Haití.



POENCIA 7

Elaboración de propuesta a favor de la niñez y adolescencia en El Salvador

Gabriela Rodríguez de Ballea, Primera dama de la República de El Salvador (ENTRATVIG)

ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE LA RINDHCA, MIEMBROS INDH

ACTIVIDADES Y CONTENIDO
Miércoles 24. agosto

9:00 a.m. Apertura tercer jornada
Análisis y aportes de la jornada anterior
Licda. Ana María Delgado, Secretaria Técnica del Despacho

Conversatorio
(Buenas prácticas implementadas en la Mesa de Actuaciones Punitivas y Derechos Humanos por parte de la Policía Nacional Civil y la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos)

Moderadora: Ana María Delgado, Secretaria Técnica del Despacho

Panelistas:
José Apolonia Tabar Serrano, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos (Comisionado Mauricio Armas Chicas, Director de la Policía Nacional Civil)

11:00 a.m. CLAUSURA OFICIAL CUMBRE
a 12:00 m. Himno Nacional República de El Salvador
Mensaje de cierre, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos y Presidente de la RINDHCA, José Apolonia Tabar Serrano
Mensaje de clausura, Excelentísimo Vicepresidente de la República de El Salvador
Félix Augusto Ernesto Ulloa

12:15 m. Almuerzo
a 13:45 m.

Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
www.pddheis.gub.ve

I CUMBRE IBEROAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS
"Avances y Desafíos en el cumplimiento de los Derechos Humanos en Iberoamérica"

Objetivo General

Que cada representante de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de Iberoamérica e invitados especiales, participen y aporten desde sus experiencias, las buenas prácticas implementadas en cada uno de sus países respecto al cumplimiento progresivo de los derechos humanos, teniendo en cuenta los retos y desafíos que ha representado para el logro de los mismos, la pandemia de la COVID-19, entre otros sucesos a nivel mundial, a fin que en conjunto se propongan estrategias como Iberoamérica para la promoción y protección de los derechos humanos.

AGENDA
I CUMBRE IBEROAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

Tema principal:
"Avances y Desafíos en el Cumplimiento de los Derechos Humanos en Iberoamérica"

Lugar a desarrollarse la Cumbre:
Hotel Barceló, San Salvador, El Salvador.

Fechas de la Cumbre:
22, 23 y 24 de agosto de 2022

[/PDDHEISalvador](https://www.facebook.com/PDDHEISalvador)

ACTIVIDADES
Lunes 22. agosto

9:00 a.m. Inscripción de participantes
a 10:00 a.m.

10:00 a.m. CEREMONIA DE INAGURACIÓN
a 10:45 a.m. Himno Nacional República de El Salvador
Palabras de bienvenida, Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Humanos, Ricardo Salazar Martínez
Mensaje apertura del evento, Defensor del Rio Cuero de la Procuraduría de Argentina y Presidente de la Asamblea Ciudad de Constitución Local, Samuel Embaño Ríos
Palabras de Homenaje, Defensor del Pueblo de República Dominicana y Procurador de la Federación Iberoamericana de Ciudadadanos, Pablo Enrique Ulloa
Mensaje inaugural del evento, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos, José Apolonia Tabar

10:45 a.m. Coffe Break
a 11:00 a.m.

11:35 a.m. Fotografía oficial
a 11:40 a.m.

11:40 a.m. Almuerzo
a 13:30 m.

16:00 p.m. Coffe Break
a 16:15 p.m.

17:10 p.m. Cierre

CONTENIDO
Lunes 22. agosto

POENCIA 1
Función de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de Iberoamérica, en relación con la agenda de los ODRH
Luisa María Serrano, Defensor del Pueblo de San Marino de París
Guillermo Esteban Roca, Universidad de Alcalá, España

POENCIA 2
El papel de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador
José Apolonia Tabar Serrano, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos

POENCIA 3
Derechos Humanos de las Personas Migrantes
Estrategia Nueva, Programa de la Organización Internacional para las Migraciones OIM-EI

PANEL 1
Los Retos de la Migración en América Latina
Moderador: Saúl Antonio Baños, Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos de las Personas Migrantes y Seguridad Ciudadana

Panelistas:
Alfredo José Ruiz Angulo, Defensor del Pueblo de Venezuela
Nashiel Ramírez Hernández, Presidenta Comisión de Derechos Humanos de México
Claudia Yaneth Martínez López, Defensora Adjunta del Pueblo de Panamá
Sonia Aguilar Coloma, Oficial de Relaciones Externas de ACNUR

POENCIA 4
Mensaje de la pandemia de la COVID-19 en El Salvador
Francisco José Alán Montoya, Ministro de Salud de El Salvador

PANEL 2
Buenas prácticas de las INDH en el manejo de la pandemia de la COVID-19, en relación con la protección de los grupos en condición de vulnerabilidad
Moderadores: Tito Edmundo Zelada y Edgar Salmeron, Procurador Adjunto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y Asesor Jurídico de la Procuraduría Adjunta
Panelistas:
Pablo Enrique Ulloa, Defensor del Pueblo de República Dominicana y Presidente de la FIO
Louris Patricia Navarro Rodríguez, Representante de la Defensora de los Habitantes de la República de Costa Rica
Tomás Odeit, jefe del Área de Relaciones Institucionales e Interrel Defensoría del Pueblo de la Nación de Argentina
Rubén Antonio Méndez Hernández, Delegado de Ciudad de la Defensoría del Pueblo de Honduras

POENCIA 3
El Derecho Humano a la Educación desde la Perspectiva Constitucional
Guillermo Esteban Roca, Director del IPADP, Universidad de Alcalá, España

PANEL 3
Retos para el cumplimiento de los DESC en nuestros países
Moderadora: Amalia Palencia Serrano, Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos de la Mujer
Panelistas:
César Wilson Córdova Valverde, Defensor del Pueblo de Ecuador
María Elena Loumaga, Defensora de Vecinos y Vecinas de Montevideo
Diego Alejandro Rivera Martínez, jefe de Gabinete en Defensoría del Pueblo de Bolivia
Fernando Mirra Barbosa, Defensor del Pueblo de Brasil

ACTIVIDADES Y CONTENIDO
Martes 23. agosto

9:00 a.m. Apertura segunda jornada
a 9:20 a.m. Análisis y aportes de la jornada anterior
Carlos Dagoberto Pacheco Goraz, Secretario General de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador

POENCIA 4
Políticas de Seguridad implementadas en El Salvador
Walter Gustavo Villalón, Ministro de Justicia y Seguridad Pública de El Salvador

PANEL 4
Los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad
Moderadores: Ricardo Salvador Martínez y Ana María Delgado, Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Humanos y Secretaria Técnica del Despacho
Panelistas:
Marilena Jesús Giorgelli, Coordinador General Red de Defensoras de Mujeres de la FIDUC Federación Iberoamericana del Ombudsmán
Susmel Enríquez Ríos, Representante General del Ombudsperson Local - AGOL
Nadia Alejandra Cruz Tarjón, Defensora del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia

PANEL 5
La importancia de reconocer como derechos fundamentales los derechos humanos vinculados al agua, medio ambiente y alimentación
Moderador: José David Sandoval, Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos del Medio Ambiente
Panelistas:
Lucas Costa Almeida Diaz, Defensor del Pueblo de Brasil
Renan Aldowille, Ombudsmán de Haiti
Edwin García Feliciano, Defensor del Pueblo de Puerto Rico
David Rondó García, Defensor del Pueblo de Iberoamérica
César Manuel Córdova Valverde, Defensor del Pueblo de Ecuador

11:10 a.m. Coffe Break
a 11:30 a.m.

PANEL 6
Situación de los Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas
Moderador: Levis Amparo Albarca, Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Civiles e Individuales
Panelistas:
Nadia Alejandra Cruz Tarjón, Defensora del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia
Blanca Sarai Laguerre Lozano, Comisionada Nacional de Derechos Humanos de Honduras
Harold Alfredo Madroño Sánchez, Dirección de Planificación y Desarrollo
Alfredo José Ruiz Angulo, Defensor del Pueblo de Venezuela

12:30 m. Almuerzo
a 14:30 p.m.

PANEL 7
La niñez y adolescencia, desafíos en el cumplimiento de sus derechos
Moderador: Rosa Guillermina Sandoval Martínez, Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos de la Niñez y la Juventud
Panelistas:
Edwin García Feliciano, Defensor del Pueblo de Puerto Rico
David Rondó García, Defensor del Pueblo de Iberoamérica
Nashiel Ramírez Hernández, Presidenta Comisión de Derechos Humanos de México
Humberto Jaime Rodríguez Mercado, Defensoría de Colombia



DATOS ESTADÍSTICOS



INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	6	17	0	23
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	5	5	0	10
Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico	1	0	0	1
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	72	258	0	330
Administración de Familias y Niños	52	55	0	107
Administración de Rehabilitación Vocacional	3	6	0	9
Administración de Seguros de Salud	2	15	0	1
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	19	3	0	22
Administración de Servicios Generales	2	0	0	2
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	2	0	3
Administración de Terrenos	1	0	0	1
Administración de Tribunales	0	0	19	19
Administración de Vivienda Pública	32	30	0	62
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	1	1	0	2
Administración para el Sustento de Menores	49	49	0	98
"Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura"	75	111	0	186
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	0	12	12
"Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria"	0	0	12	12
AT&T	2	1	24	24
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	0	0	24	24
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	949	1,789	0	2,738
Autoridad de Carreteras y Transportación	81	27	0	108

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Autoridad de Edificios Públicos	39	1	0	40
Autoridad de Energía Eléctrica	57	28	0	85
Autoridad de los Puertos	3	1	0	4
Autoridad de Puerto de las Américas	1	0	0	1
Autoridad de Tierras	5	1	0	6
Autoridad de Transporte Integrado	2	0	0	2
Autoridad de Transporte Marítimo	2	2	0	4
Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de Puerto Rico	1	0	0	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	7	0	9
"Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico"	2	1	0	3
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	6	4	0	10
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	10	0	0	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	1	0	2
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	1	0	0	1
Centro Comprensivo de Cáncer	1	0	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	3	0	4
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	87	87
Claro de Puerto Rico	0	0	257	257
Comisión Apelativa del Servicio Público	5	6	0	11
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	1	0	0	1
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apeación (CIPA)	2	2	0	4
Comisión de Juegos de Gobierno de Puerto Rico	0	1	0	1
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	4	4

**INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022**

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Comisión Industrial	26	9	0	35
Comisión para Seguridad en el Tránsito	1	0	0	1
Compañía de Fomento Industrial	6	3	0	9
Compañía de Parques Nacionales	1	0	0	1
Compañía de Turismo	3	3	0	6
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	1	0	0	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	1	1	0	2
Corporación de Artes Escénico Musicales	1	0	0	1
Corporación de Artes Musicales	1	1	0	2
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	0	1	0	1
Corporación de la Orquesta Sinfónica	1	0	0	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	1	2	0	3
Corporación de Seguros Agrícolas	1	0	0	1
Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico	2	2	0	4
Corporación del Centro de Bellas Artes	1	0	0	1
Corporación del Conservatorio de Música	0	1	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	105	68	0	173
Corporación del Programa enlace del Caño Martín Peña	1	0	0	1
"Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico"	1	1	0	2
Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	9	0	13
Departamento de Agricultura	4	3	0	7
Departamento de Asuntos del Consumidor	37	91	0	128
Departamento de Corrección y Rehabilitación	28	27	0	55

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	5	0	8
Departamento de Educación	695	87	0	782
Departamento de Estado	12	9	0	21
Departamento de Hacienda	468	258	0	726
Departamento de Justicia	7	86	0	93
Departamento de la Familia	19	32	0	51
Departamento de la Vivienda	84	149	0	233
Departamento de Recreación y Deportes	1	3	0	4
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	30	26	0	56
Departamento de Salud	63	79	0	142
Departamento de Seguridad Pública	1	0	0	1
Departamento de Transportación y Obras Públicas	1,053	236	0	1,289
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	460	320	0	780
Entidad Privada	0	0	352	352
Escuela de Artes Plásticas	1	0	0	1
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	1	0	0	1
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0	0	1
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola (FIDA)	1	0	0	1
Gobierno Federal	0	0	91	91
Guardia Nacional de Puerto Rico	1	2	0	3
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	5	0	11
Instituto de Cultura Puertorriqueña	4	0	0	4
Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	1	0	0	1



INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Junta de Calidad Ambiental	25	14	0	39
Junta de Libertad Bajo Palabra	1	0	0	1
Junta de Planificación	8	11	0	19
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	1	0	0	1
Junta de Relaciones del Trabajo	1	0	0	1
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	4	6	0	10
Junta de Síndicos de la Administración Sistema de Retiro Empleados del Gobierno de Puerto Rico	1	6	0	7
Liberty	0	0	141	141
Lotería de Puerto Rico	0	1	0	1
LUMA Energy	0	0	1,771	1,771
Municipios	0	0	881	881
Negociado de Energía de Puerto Rico	1	2	0	3
Negociado de Investigaciones Especiales	1	0	0	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	108	90	0	198
Negociado de Sistema de Emergencias 911	2	0	0	2
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	6	0	8
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	11	6	0	17
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	126	28	0	154
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	6	0	0	6
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	4	8	0	12
"Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico"	5	2	0	7
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	1	0	0	1
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	2	8	0	10

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Oficina de Ética Gubernamental	1	0	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	51	14	0	65
Oficina de Gerencia y Presupuesto	2	1	0	3
Oficina de la Gobernador	0	0	18	18
Oficina del Comisionado de Seguros	3	13	0	16
Oficina del Contralor Electoral	1	0	0	1
Oficina del Inspector General de Permisos	3	0	0	3
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	2	0	3
Oficina del Procurador de la Mujer	2	1	0	3
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	10	8	0	18
Oficina del Procurador del Ciudadano ***	0	0	1,011	1,011
Oficina del Procurador del Paciente	5	43	0	48
Oficina del Procurador del Veterano	3	7	0	10
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	1	2	0	3
Oficina Estatal Conservación Histórica	1	0	0	1
Oficina Estatal de Política Pública Energética	1	0	0	1
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	1	0	0	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	2	204	0	206
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	121	0	0	121
Oficina Procurador General de Puerto Rico	1	0	0	1
Otros	0	0	263	263
Panel Sobre el Final Especial Independiente	1	0	0	1
Programa de Salud Ambiental	27	19	0	46

**INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022**

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Oficina de Innovación y Servicios de Tecnología (PRITS)	1	2	0	3
Rama Judicial	0	0	34	34
Rama Legislativa	0	0	291	291
Registro de la Propiedad	1	5	0	6
Registro Demográfico	23	31	0	54
Sistema de Retiro de Maestros	14	21	0	35
Universidad de Puerto Rico	12	5	0	17
Vivienda Pública Privatizada	0	0	5	5
TOTALES	5,224	4,512	5,273	15,009

***Durante el año fiscal 2021-2022 fueron ofrecidas coordinaciones a la ciudadanía, sobre los alcances y servicios de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano conocida como Ombudsman. Dichas intervenciones son ofrecidas en ferias de servicios en todo Puerto Rico, son contabilizada por ser una instrumentalidad de Gobierno de Puerto Rico adscrita a la Rama Legislativa y forma parte del Informe y petición anual de presupuesto.

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	6	17	23
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	5	5	10
Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico	1	0	1
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	72	258	330
Administración de Familias y Niños	52	55	107
Administración de Rehabilitación Vocacional	3	6	9
Administración de Seguros de Salud	2	15	17
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	19	3	22
Administración de Servicios Generales	2	0	2
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	2	3
Administración de Terrenos	1	0	1
Administración de Vivienda Pública	32	30	62
Administración de Tribunales	1	1	2
Administración de Vivienda Pública	49	49	98
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	75	111	186
Administración para el Sustento de Menores	2	1	3
"Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura"	949	1,789	2,738
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	81	27	108
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	39	1	40
Autoridad de Carreteras y Transportación	57	28	85
Autoridad de Edificios Públicos	3	1	4
Autoridad de Energía Eléctrica	1	0	1
Autoridad de los Puertos	5	1	6



INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL
Autoridad de Puerto de las Américas	1	0	1
Autoridad de Tierras	5	1	6
Autoridad de Transporte Integrado	2	0	2
Autoridad de Transporte Marítimo	2	2	4
Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de Puerto Rico	1	0	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	7	9
"Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico"	2	1	3
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	6	4	10
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1	0	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	1	2
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	1	0	1
Centro Comprensivo de Cáncer	1	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	3	4
Comisión Apelativa del Servicio Público	5	6	11
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	1	0	1
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apleación (CIPA)	2	2	4
Comisión de Juegos de Gobierno de Puerto Rico	0	1	1
Comisión Industrial	26	9	35
Comisión para Seguridad en el Tránsito	1	0	1
Compañía de Fomento Industrial	6	3	9
Compañía de Parques Nacionales	1	0	1
Compañía de Turismo	3	3	6
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	1	0	1

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL
Consejo de Educación de Puerto Rico	1	1	2
Corporación de Artes Escénico Musicales	1	0	1
Corporación de Artes Musicales	1	1	2
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	0	1	1
Corporación de la Orquesta Sinfónica	1	0	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	1	2	3
Corporación de Seguros Agrícolas	1	0	1
Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico	2	2	4
Corporación del Centro de Bellas Artes	1	0	1
Corporación del Conservatorio de Música	0	1	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	105	68	173
Corporación del Programa enlace del Caño Martín Peña	1	0	1
"Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico"	1	1	2
Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	9	13
Departamento de Agricultura	4	3	7
Departamento de Asuntos del Consumidor	37	91	128
Departamento de Corrección y Rehabilitación	28	27	55
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	5	8
Departamento de Educación	695	87	782
Departamento de Estado	12	9	21
Departamento de Hacienda	468	258	726
Departamento de Justicia	7	86	93
Departamento de la Familia	19	32	51



INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL
Departamento de la Vivienda	84	149	233
Departamento de Recreación y Deportes	1	3	4
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	30	26	56
Departamento de Salud	63	79	142
Departamento de Seguridad Pública	1	0	1
Departamento de Transportación y Obras Públicas	1,053	236	1,289
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	460	320	780
Entidad Privada	0	0	0
Escuela de Artes Plásticas	1	0	1
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	1	0	1
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0	1
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola (FIDA)	1	0	1
Guardia Nacional de Puerto Rico	1	2	3
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	5	11
Instituto de Cultura Puertorriqueña	4	0	4
Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	1	0	1
Junta de Calidad Ambiental	25	14	39
Junta de Libertad Bajo Palabra	1	0	1
Junta de Planificación	8	11	19
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	1	0	1
Junta de Relaciones del Trabajo	1	0	1
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	4	6	10
Junta de Síndicos de la Administración Sistema de Retiro Empleados del Gobierno de Puerto Rico	1	6	7
Liberty	0	0	0

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL
Lotería de Puerto Rico	0	1	1
Negociado de Energía de Puerto Rico	1	2	3
Negociado de Investigaciones Especiales	1	0	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	108	90	198
Negociado de Sistema de Emergencias 911	2	0	2
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	6	8
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	11	6	17
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	126	28	154
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	6	0	6
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	4	8	12
"Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico "	5	2	7
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	1	0	1
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	2	8	10
Oficina de Ética Gubernamental	1	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	51	14	65
Oficina de Gerencia y Presupuesto	2	1	3
Oficina del Comisionado de Seguros	3	13	16
Oficina del Contralor Electoral	1	0	1
Oficina del Inspector General de Permisos	3	0	3
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	2	3
Oficina del Procurador de la Mujer	2	1	3
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	10	8	18
Oficina del Procurador del Paciente	5	43	48
Oficina del Procurador del Veterano	3	7	10
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	1	2	3



INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL
Oficina Estatal Conservación Histórica	1	0	1
Oficina Estatal de Política Pública Energética	1	0	1
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	1	0	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	2	204	206
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	121	0	121
Oficina Procurador General de Puerto Rico	1	0	1
Panel Sobre el Final Especial Independiente	1	0	1
Programa de Salud Ambiental	27	19	46
Oficina de Innovación y Servicios de Tecnología (PRITS)	1	2	3
Registro de la Propiedad	1	5	6
Registro Demográfico	23	31	54
Sistema de Retiro de Maestros	14	21	35
Universidad de Puerto Rico	12	5	17
TOTALES	5,224	4,512	9,736

***Durante el año fiscal 2021-2022 fueron ofrecidas coordinaciones a la ciudadanía, sobre los alcances y servicios de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano conocida como Ombudsman. Dichas intervenciones son ofrecidas en ferias de servicios en todo Puerto Rico, son contabilizada por ser una instrumentalidad de Gobierno de Puerto Rico adscrita a la Rama Legislativa y forma parte del Informe y petición anual de presupuesto. Los casos incluye Reclamaciones & Orientaciones dentro de la jurisdicción.

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	2021-2022
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	2,738
Departamento de Transportación y Obras Públicas	1,289
Departamento de Educación	782
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	780
Departamento de Hacienda	726
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	330
Departamento de la Vivienda	233
Oficina Independiente Protección al Consumidor	206
Negociado de la Policía de Puerto Rico	198
Administración Sistemas Retiro Empleados Gobierno y la Judicatura	186

Nota: Casos incluye Reclamaciones y Orientaciones de agencias del Ejecutivo dentro de nuestra jurisdicción.

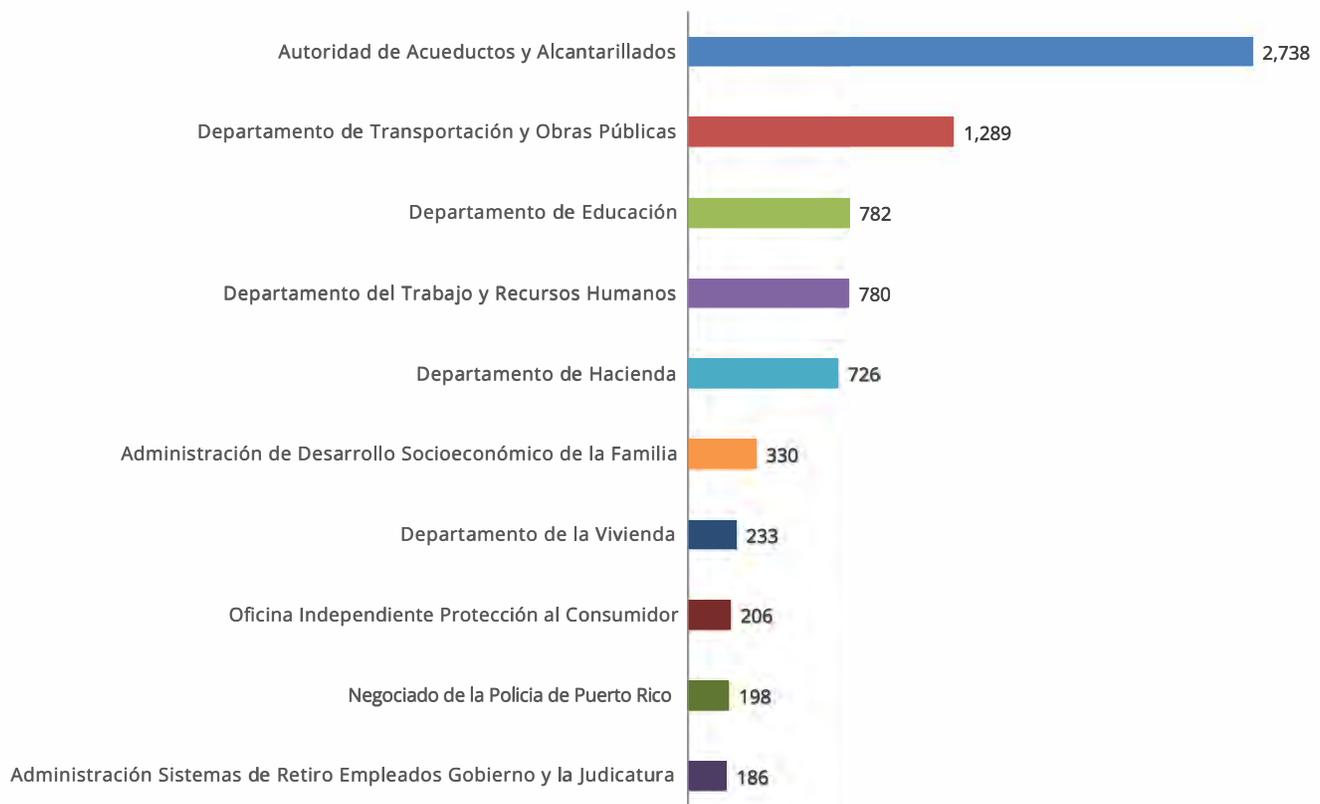




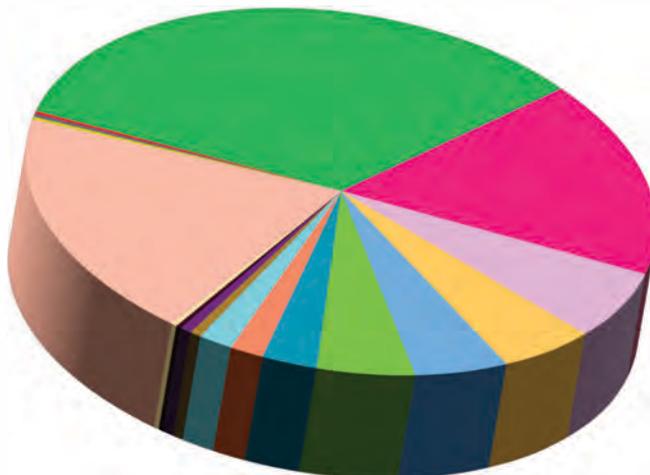
TABLA DE COORDINACIONES AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	Coordinaciones
LUMA Energy*	1,771
Municipios	881
Entidad Privada	352
Rama Legislativa	291
Otros	263
Claro de Puerto Rico	257
Liberty	141
Gobierno Federal	91
Centro Recaudación Ingresos Municipales	87
Rama Judicial	34
AT&T	24
Administración de Tribunales	19
Oficina de la Gobernador	18
Oficina del Procurador del Ciudadano	1,011
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	12
"Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria"	12
Vivienda Pública Privatizada	5
Comisión Estatal de Elecciones	4
TOTALES	5,273

*LUMA Energy- Se instruye a la ciudadanía el proceso a seguir, donde se debe presentar la situaciones ante el Negociado de Energía o la Oficina Independiente de Protección al Consumidor. Una vez realizado el tramite correspondiente con dichos organismos, el ciudadano (a) deberá proceder con su seguimiento.

***Durante el año fiscal 2021-2022 fueron ofrecidas coordinaciones a la ciudadanía, sobre los alcances y servicios de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano conocida como Ombudsman. Dichas intervenciones son ofrecidas en ferias de servicios en todo Puerto Rico, son contabilizada por ser una instrumentalidad de Gobierno de Puerto Rico adscrita a la Rama Legislativa y forma parte del Informe y petición anual de presupuesto.

COORDINACIONES AÑO FISCAL 2021-2022



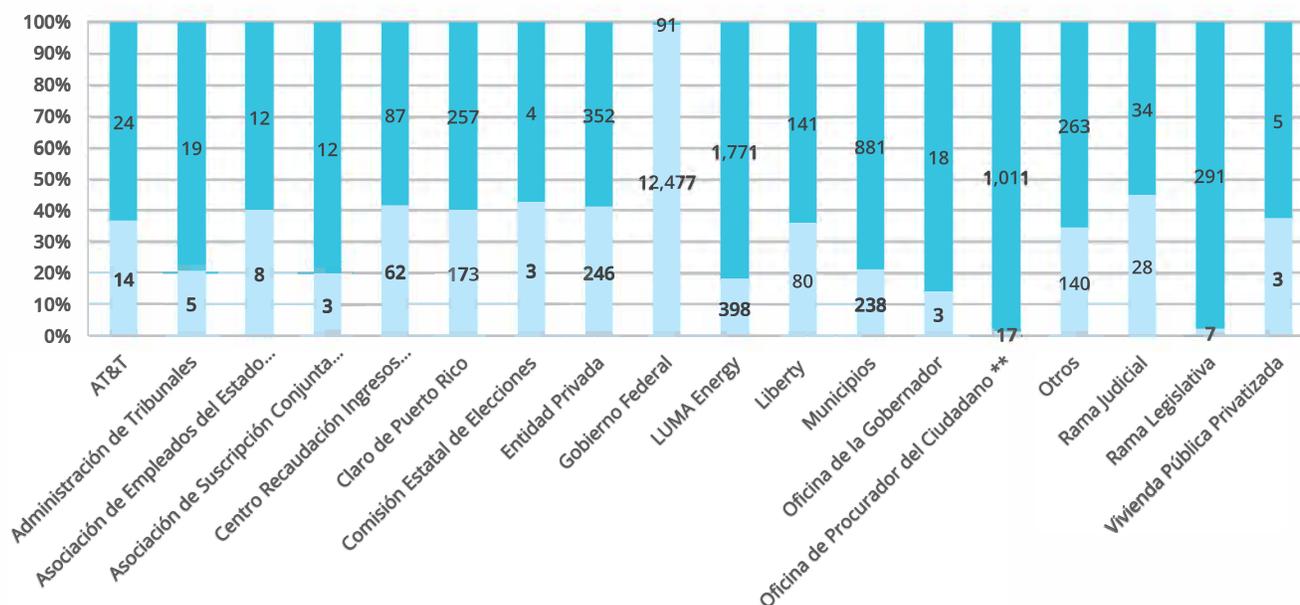
■	LUMA Energy 1,771
■	Municipios 881
■	Entidad Privada 352
■	Rama Legislativa 291
■	Otros 263
■	Claro de Puerto Rico 257
■	Liberty 141
■	Gobierno Federal 91
■	Centro Recaudación Ingresos Municipales 87
■	Rama Judicial 34
■	AT&T 24
■	Administración de Tribunales 19
■	Oficina de la Gobernador 18
■	Oficina del Procurador del Ciudadano 1,011
■	Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico 12
■	"Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria" 12
■	Vivienda Pública Privatizada 5
■	Comisión Estatal de Elecciones 4

TABLA COMPARATIVA DE COORDINACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2020-2021 Y 2021-2022

AGENCIAS	CASOS 2020-2021	CASOS 2021-2022
AT&T	14	24
Administración de Tribunales	5	19
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (AEELA)	8	12
"Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria"	3	12
Centro Recaudación Ingresos Municipales (CRIM)	62	87
Claro de Puerto Rico	173	257
Comisión Estatal de Elecciones	3	4
Entidad Privada	246	352
Gobierno Federal	12,477	91
LUMA Energy	398	1,771
Liberty	80	141
Municipios	238	881
Oficina de la Gobernador	3	18
Oficina de Procurador del Ciudadano **	17	1,011
Otros	140	263
Rama Judicial	28	34
Rama Legislativa	7	291
Vivienda Pública Privatizada	3	5
Totales	13,905	5,273

LUMA Energy- Se instruye a la ciudadanía el proceso a seguir, donde se debe presentar las situaciones ante el Negociado de Energía o la Oficina Independiente de Protección al Consumidor. Una vez realizado el trámite correspondiente con dichos organismos, el ciudadano (a) deberá proceder con su seguimiento.

***Durante el año fiscal 2021-2022 fueron ofrecidas coordinaciones a la ciudadanía, sobre los alcances y servicios de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano conocida como Ombudsman. Dichas intervenciones son ofrecidas en ferias de servicios en todo Puerto Rico, son contabilizada por ser una instrumentalidad de Gobierno de Puerto Rico adscrita a la Rama Legislativa y forma parte del Informe y petición anual de presupuesto.





INFORME DE RECLAMACIONES

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS CASOS 2020-2021 Y CASOS 2021-2022

AGENCIAS	CASOS 2020-2021	CASOS 2021-2022
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	0	6
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1	5
Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico	0	1
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	76	72
Administración de Familias y Niños	30	52
Administración de Rehabilitación Vocacional	5	3
Administración de Seguros de Salud	4	2
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	4	19
Administración de Servicios Generales	0	2
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	1
Administración de Terrenos	0	1
Administración de Vivienda Pública	12	32
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	1	1
Administración para el Sustento de Menores	82	49
"Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura"	49	75
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	0	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	900	949
Autoridad de Carreteras y Transportación	89	81
Autoridad de Edificios Públicos	8	39
Autoridad de Energía Eléctrica	1,218	57
Autoridad de los Puertos	0	3
Autoridad de Puerto de las Américas	0	1
Autoridad de Tierras	2	5
Autoridad de Transporte Integrado	0	2
Autoridad de Transporte Marítimo	0	2
Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de Puerto Rico	0	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	7	2
"Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico"	0	2
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	2	6
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	1
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	1
Centro Comprensivo de Cáncer	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	0	5
Comisión de Derecho Civiles	1	0
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	1
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apleación (CIPA)	0	2
Comisión Industrial	18	26
Comisión para Seguridad en el Tránsito	16	1



TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

AGENCIAS	CASOS 2020-2021	CASOS 2021-2022
Compañía de Fomento Industrial	1	1
Compañía de Parques Nacionales	0	6
Compañía de Turismo	1	1
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	0	3
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	1
Corporación de Artes Escénico Musicales	0	1
Corporación de Artes Musicales	0	1
Corporación de la Orquesta Sinfónica	0	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	2	1
Corporación de Seguros Agrícolas	0	1
Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico	2	1
Corporación del Centro de Bellas Artes	0	2
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	84	1
Corporación del Programa enlace del Caño Martín Peña	0	105
"Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico"	0	1
Defensoría de las Personas con Impedimentos	0	1
Departamento de Agricultura	3	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	25	4
Departamento de Corrección y Rehabilitación	29	37
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	1	28
Departamento de Educación	99	3
Departamento de Estado	3	695
Departamento de Hacienda	677	12
Departamento de Justicia	0	468
Departamento de la Familia	14	7
Departamento de la Vivienda	18	19
Departamento de Recreación y Deportes	5	84
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	32	1
Departamento de Salud	59	30
Departamento de Seguridad Pública	0	63
Departamento de Transportación y Obras Públicas	671	1
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	814	1,053
Escuela de Artes Plásticas	0	460
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	0	1
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	0	1
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola (FIDA)	0	1
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	1
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	7	1
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	6
Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	0	4

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

AGENCIAS	CASOS 2020-2021	CASOS 2021-2022
Junta de Calidad Ambiental	45	1
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	25
Junta de Planificación	11	1
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	0	8
Junta de Relaciones del Trabajo	0	1
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	0	1
"Junta de Síndicos de la Administración Sistema de Retiro Empleados del Gobierno de Puerto Rico"	8	4
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	1
Negociado de Investigaciones Especiales	106	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	1	108
Negociado de Sistema de Emergencias 911	0	2
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	2
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	0	11
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	10	126
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	2	6
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	0	4
"Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico "	0	5
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	0	2
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	4	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	51
Oficina de Gerencia de Permisos	4	2
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	3
Oficina del Comisionado de Seguros	0	1
Oficina del Contralor Electoral	1	3
Oficina del Inspector General de Permisos	1	1
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	3	2
Oficina del Procurador de la Mujer	0	10
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	0	5
Oficina del Procurador del Paciente	0	3
Oficina del Procurador del Veterano	0	1
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	1
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	1
Oficina Estatal de Política Pública Energética	0	1
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	0	2
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	0	121
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	0	1
Oficina Procurador General de Puerto Rico	7	1
Panel Sobre el Final Especial Independiente	0	27



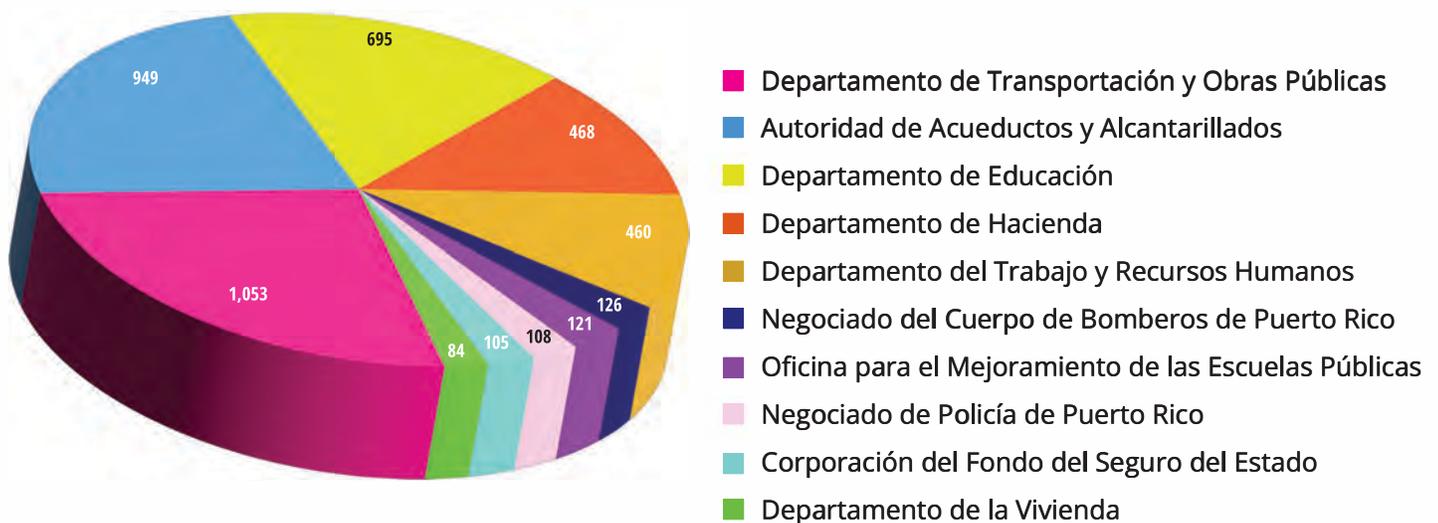
TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

AGENCIAS	2019-2020	2020-2021
Programa de Salud Ambiental	7	27
Oficina de Innovación y Servicios de Tecnología (PRITS)	0	1
Registro de la Propiedad	4	1
Registro Demográfico	46	23
Sistema de Retiro de Maestros	41	14
Universidad de Puerto Rico	5	12
TOTALES	5,374	5,224

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS		Reclamaciones Recibidas 2021-2022
1.	Departamento de Transportación y Obras Públicas	1,053
2.	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	949
3.	Departamento de Educación	695
4.	Departamento de Hacienda	468
5.	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	460
6.	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	126
7.	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	121
8.	Negociado de Policía de Puerto Rico	108
9.	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	105
10.	Departamento de la Vivienda	84

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022





MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Administración para el Sustento de Menores	7	2	4	1	7	2	4	1	0	32
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	5	0	0	1	5	0	0	1	0	18
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Administración de Vivienda Pública	6	0	0	1	6	0	0	1	0	24
Administración de Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	6	1	2	0	6	1	2	0	0	22
Administración Familias y Niños	14	2	2	1	14	2	2	1	18	59
Administración Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	2	0	0	1	2	0	0	1	0	4
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	12	0	0	0	12	0	0	0	1	18
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	223	23	17	13	223	23	17	13	5	441
Autoridad de Carreteras y Transportación	6	1	0	3	6	1	0	3	1	115
Autoridad de Edificios Públicos	11	0	1	8	11	0	1	8	1	45
Autoridad de Energía Eléctrica	11	0	0	0	11	0	0	0	79	680
Autoridad de los Puertos	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Autoridad de Transporte Marítimo	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Autoridad para Alianzas Público Privadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Asesoría Financiera y Agencias Fiscal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Autoridad de Tierras	2	0	0	0	2	0	0	0	1	6
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	1	2	0	0	1	2	0	5

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Autoridad Distrito del Centro Convenciones de P.R.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Autoridad Transporte Integrado	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Banco Gubernamental de Fomento de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Comisión Industrial	5	1	0	2	2	1	2	1	0	14
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Comisión de Seguridad en el Tránsito	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Compañía de Fomento Industrial	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Corporación de Puerto Rico Difusión Pública	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Corporación de la Orquesta Sinfónica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Corporación de Artes Escénico Musicales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Corporación de Artes Musicales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Corporación de Seguros Agrícolas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	24	4	3	4	4	2	4	3	0	52
Corporación del Programa enlace del Caño Martín Peña	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Defensoría de las Personas con Impedimentos	0	0	0	0	1	2	1	0	0	3
Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de Agricultura	0	0	0	1	2	1	2	0	0	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	4	0	0	2	0	1	0	1	0	12



MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Departamento de Corrección y Rehabilitación	8	1	0	1	3	1	4	5	3	26
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3
Departamento de Educación	583	4	17	16	14	4	20	30	132	820
Departamento de Estado	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5
Departamento de Hacienda	32	1	2	7	12	7	23	6	1	91
Departamento de la Familia	2	1	0	2	2	2	4	2	0	15
Departamento de la Vivienda	35	1	1	3	10	4	6	13	10	83
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	5	1	0	7	12	2	19	1	3	50
Departamento de Salud	5	2	4	3	7	3	3	8	5	40
Departamento de Transportación y Obras Públicas	27	8	2	37	34	548	501	8	8	1,173
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	17	2	4	7	23	18	125	15	0	211
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola (FIDA)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Instituto de Ciencias Forenses	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Instituto de Cultura Puertorriqueña	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
Junta de Calidad Ambiental	12	0	1	1	2	4	36	2	1	59
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Junta de Planificación	1	0	0	1	4	1	6	6	1	20
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Negociado de la Policía de Puerto Rico	27	2	4	3	26	6	13	20	42	143
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	8	1	0	1	3	1	4	5	3	8
Negociado de Sistema de Emergencias 911	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	583	4	17	16	0	4	20	30	132	124
Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas de P.R.	1	0	0	1	0	1	1	0	0	5
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	32	1	2	7	0	7	23	6	1	1
Negociado para el Manejo Emergencias Administración Desastres	2	1	0	2	2	2	4	2	0	5
Oficina Administración y Transformación Recursos	35	1	1	3	0	4	6	13	10	2
Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	1	1	0	4
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	5	1	0	7	1	2	19	1	3	2
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	5	2	4	3	1	3	3	8	5	3
Oficina del Comisionado de Seguros	27	8	2	37	2	548	501	8	8	45
Oficina de Gerencia de Permisos	17	2	4	7	0	18	125	15	0	3
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	5	1	0	0	0	6
Oficina Procurador Edad Avanzada	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Oficina del Procurador del Veterano	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Oficina Estatal Conservación Histórica	12	0	1	1	3	4	36	2	1	120
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Oficina del Procurador del Paciente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina del Procurador de la Mujer	1	0	0	1	0	1	6	6	1	1
Oficina Procurador General de Puerto Rico	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina Estatal Política Pública Energética	0	0	0	0	2	0	1	0	0	23
Programa de Salud Ambiental	27	2	4	3	0	6	13	20	42	1
Panel Sobre el Final Especial Independiente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

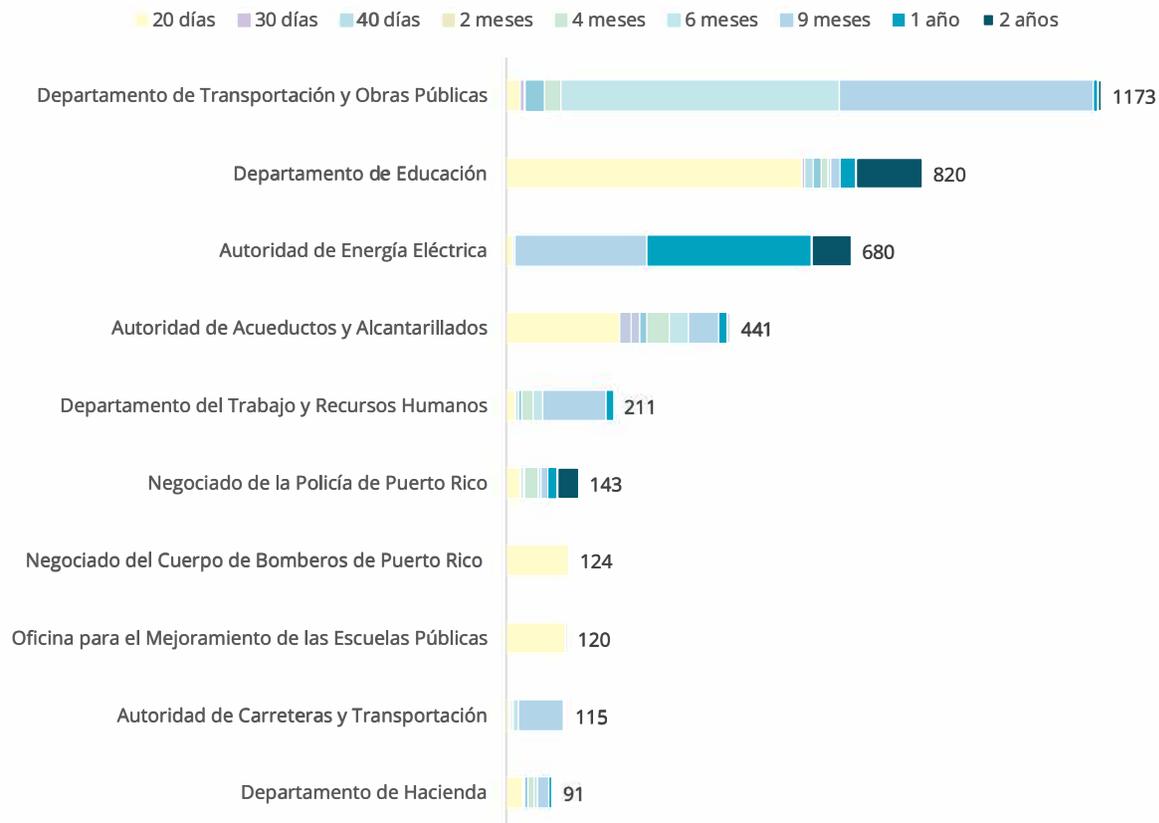


MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2021-2022

AGENCIAS	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Registro Demografico	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3
Sistema de Retiro de Maestros	1	0	1	0	2	1	0	1	0	6
Universidad de Puerto Rico	1	0	0	0	3	1	1	0	2	8
TOTALES	1,408	66	68	135	294	752	1,205	504	320	4,752

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2021-2022

Agencias	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Departamento de Educación	Autoridad de Energía Eléctrica	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	Negociado de la Policía de Puerto Rico	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	Autoridad de Carreteras y Transportación	Departamento de Hacienda
20 días	27	583	11	223	17	27	122	115	6	32
30 días	8	4	0	23	2	2	0	2	1	1
40 días	2	17	0	17	4	4	0	0	0	2
2 meses	37	16	0	13	7	3	0	0	3	7
4 meses	34	14	3	45	23	26	0	3	3	12
6 meses	548	4	3	38	18	6	2	0	11	7
9 meses	501	20	259	59	125	13	0	0	88	23
1 año	8	30	325	18	15	20	0	0	2	6
2 años	8	132	79	5	0	42	0	0	1	1
	1173	820	680	441	211	143	124	120	115	91

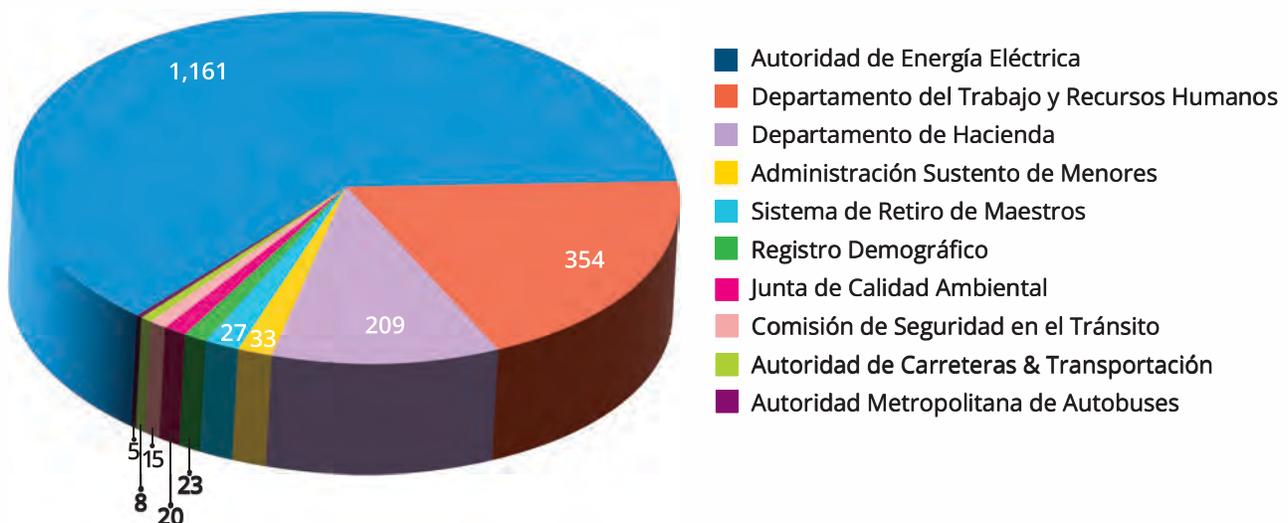




REDUCCIÓN EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2020-2021 Y 2021-2022

Núm.	AGENCIAS	Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2020-2021	Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2021-2022	Reducción
1.	Autoridad de Energía Eléctrica	1,218	57	1,161
2.	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	814	460	354
3.	Departamento de Hacienda	677	468	209
4.	Administración Sustento de Menores	82	49	33
5.	Sistema de Retiro de Maestros	41	14	27
6.	Registro Demográfico	46	23	23
7.	Junta de Calidad Ambiental	45	25	20
8.	Comisión de Seguridad en el Tránsito	16	1	15
9.	Autoridad de Carreteras & Transportación	89	81	8
10.	Autoridad Metropolitana de Autobuses	7	2	5

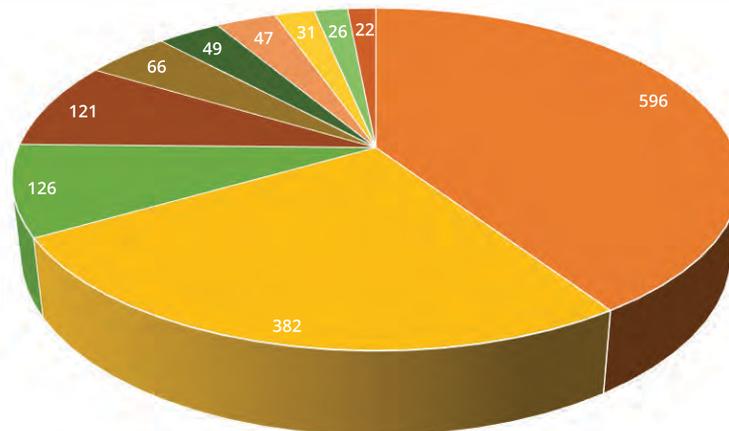
REDUCCIÓN EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2020-2021 Y 2021-2022



AUMENTO EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2020-2021 Y 2021-2022

Núm.	AGENCIAS	Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2020-2021	Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2021-2022	Aumento
1.	Departamento de Educación	99	695	596
2.	Departamento de Transportación y Obras Públicas	671	1,053	382
3.	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	0	126	126
4.	Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas	0	121	121
5.	Departamento de la Vivienda	18	84	66
6.	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	900	949	49
7.	Oficina de Gerencia de Permisos	4	51	47
8.	Autoridad de Edificios Públicos	8	39	31
9.	Administración Sistemas Retiro Empleados	49	75	26
10.	Administración de Familias & Niños	30	52	22

AUMENTO EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2020-2021 Y 2021-2022

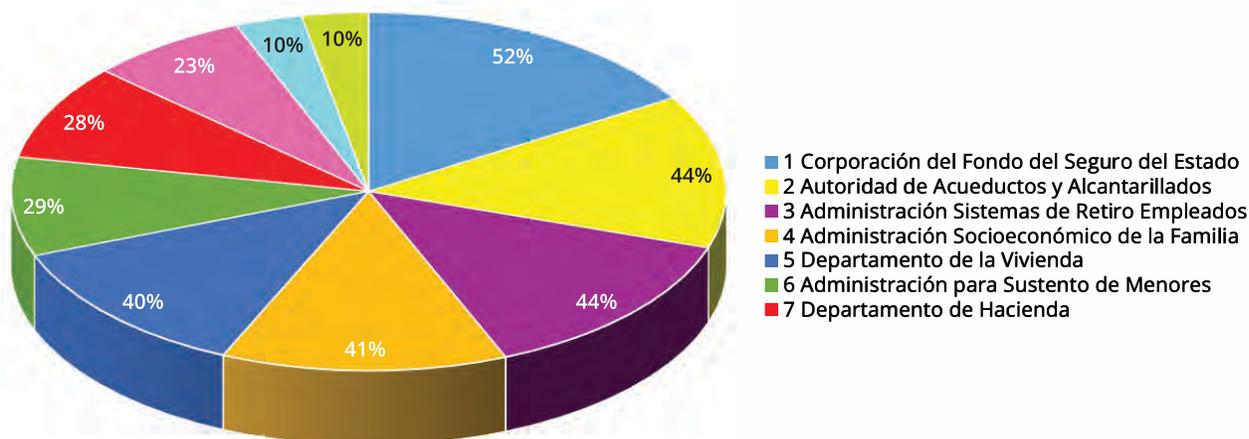


- Departamento de Educación
- Departamento de Transportación y Obras Públicas
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico
- Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas
- Departamento de la Vivienda
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Oficina de Gerencia de Permisos
- Autoridad de Edificios Públicos
- Administración Sistemas Retiro Empleados
- Administración de Familias & Niños

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCENTAJE DE EFICIENCIA RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS AÑOS FISCALES 2020-2021 Y 2021-2022

Núm.	AGENCIAS	Año Fiscal 2020-2021			Año Fiscal 2021-2022		
		Total Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones Cerradas en 20 Días o Menos	Porcentaje Reclamaciones Dilación 2020-2021	Total Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o Menos	Porcentaje de Eficiencia 2021-2022
1.	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	90	28	31%	75	39	52%
2.	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	863	418	48%	804	357	44%
3.	Administración Sistemas de Retiro Empleados	53	24	45%	71	31	44%
4.	Administración Socioeconómico de la Familia	61	24	39%	75	31	41%
5.	Departamento de la Vivienda	13	0	0%	40	16	40%
6.	Administración para Sustento de Menores	69	25	36%	49	14	29%
7.	Departamento de Hacienda	416	145	35%	659	183	28%
8.	Departamento de Transportación y Obras Públicas	71	41	58%	521	120	23%
9.	Departamento del Trabajo & Recursos Humanos	346	91	26%	722	70	10%
10.	Autoridad de Energía Eléctrica	1,053	297	28%	351	34	10%

RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS AÑO FISCAL 2021-2022





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

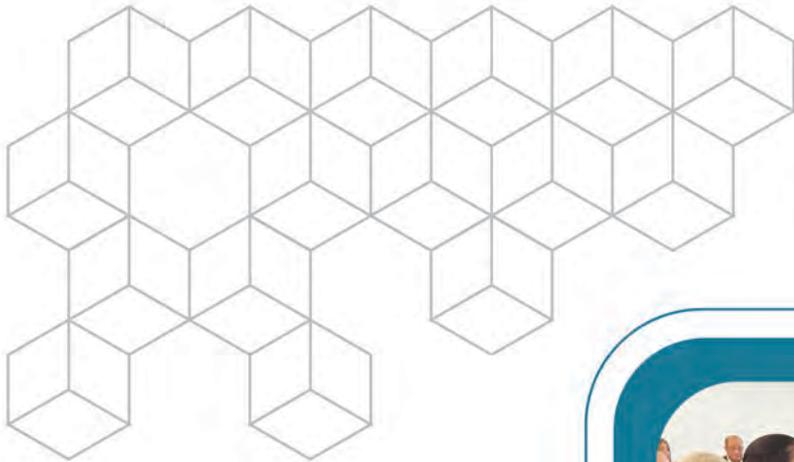
NORMA E. LOAISIGA VELÁZQUEZ
Investigadora Principal de Reclamaciones

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**



OMBLIDSMAN
11097777
Gobierno de Puerto Rico

Somos
Tu Voz.



OFICINAS DEL 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,
Utua, Morovis, Orocovis, Arecibo, Barcelo-
neta, 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, Guayamay 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, Sa-
bana 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





OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

