



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

Hon. Edwin García Feliciano
Procurador

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

630

RECIBIDO FEB 12 5PM 2025
SECRETARIA DEL SENADO

11 de febrero de 2025

A-2025-0243
SECRETARIA DEL SENADO

13 FEB 2025 PM 2:18

Hon. Thomas Rivera Schatz

Presidente

Senado de Puerto Rico

El Capitolio

San Juan, Puerto Rico 00902-3431

Estimado Hon. Presidente Rivera Schatz:

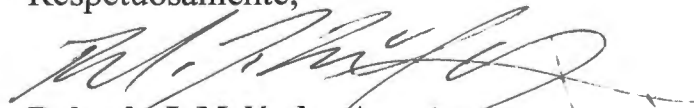
La Oficina del Procurador del Ciudadano cumple con el mandato de Ley de someter a la consideración del pleno de la Cámara de Representantes de Puerto Rico, el Informe Anual correspondiente al año fiscal 2023-2024, acorde con lo establecido en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada.

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.

PO Box 41088 San Juan, Puerto Rico 00940-1088

Tel. (787) 724-7373 • Fax (787) 724-7386

edwin.garcia@opc.pr.gov



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

Hon. Edwin García Feliciano
Procurador

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

RECIBIDO POR: *[Signature]*
#

PRESENTE

HOJA DE TRÁMITE

Fecha : 11 de febrero de 2025

A : Hon. Thomas Rivera Schatz
Presidente del Senado de Puerto Rico

De : Hon. Edwin García Feliciano
Ombudsman

Asunto : Informe Anual 2023-2024

RECIBIDO POR:

[Signature]

(FIRMA)

11 feb. 25

(FECHA)

12:22 PM

(HORA)

Minillas Station PO Box 41088 San Juan, Puerto Rico 00940-1088

Tel. (787) 724-7373 • Fax (787) 724-7386





OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

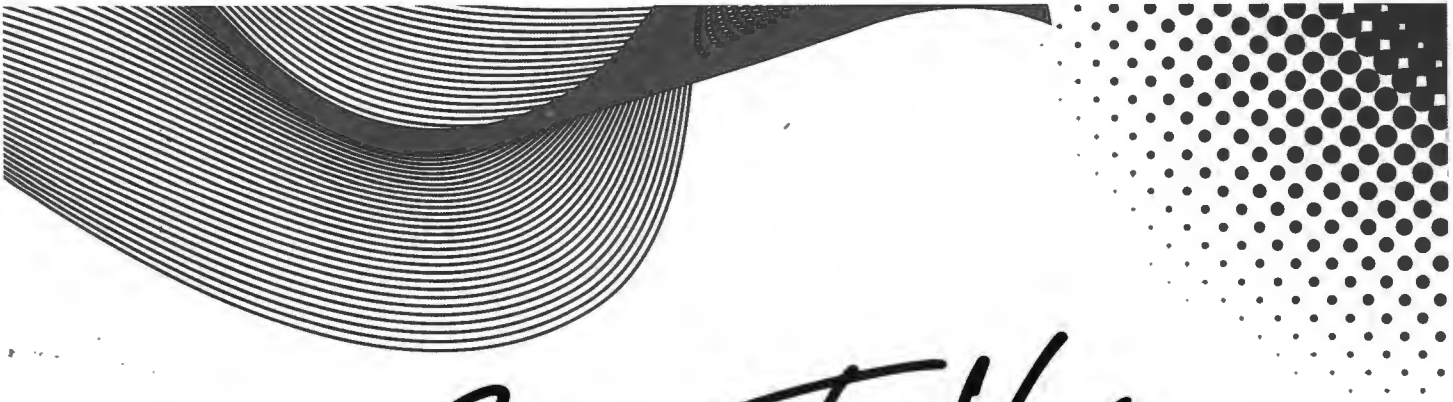
INFORME ANUAL 2024

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

EDWIN GARCÍA FELICIANO

OMBUDSMAN

Somos Tu Voz.



Somos Tu Voz.

OFICINA DEL OMBUDSMAN

INFORME ANUAL

AÑO FISCAL 2023-2024

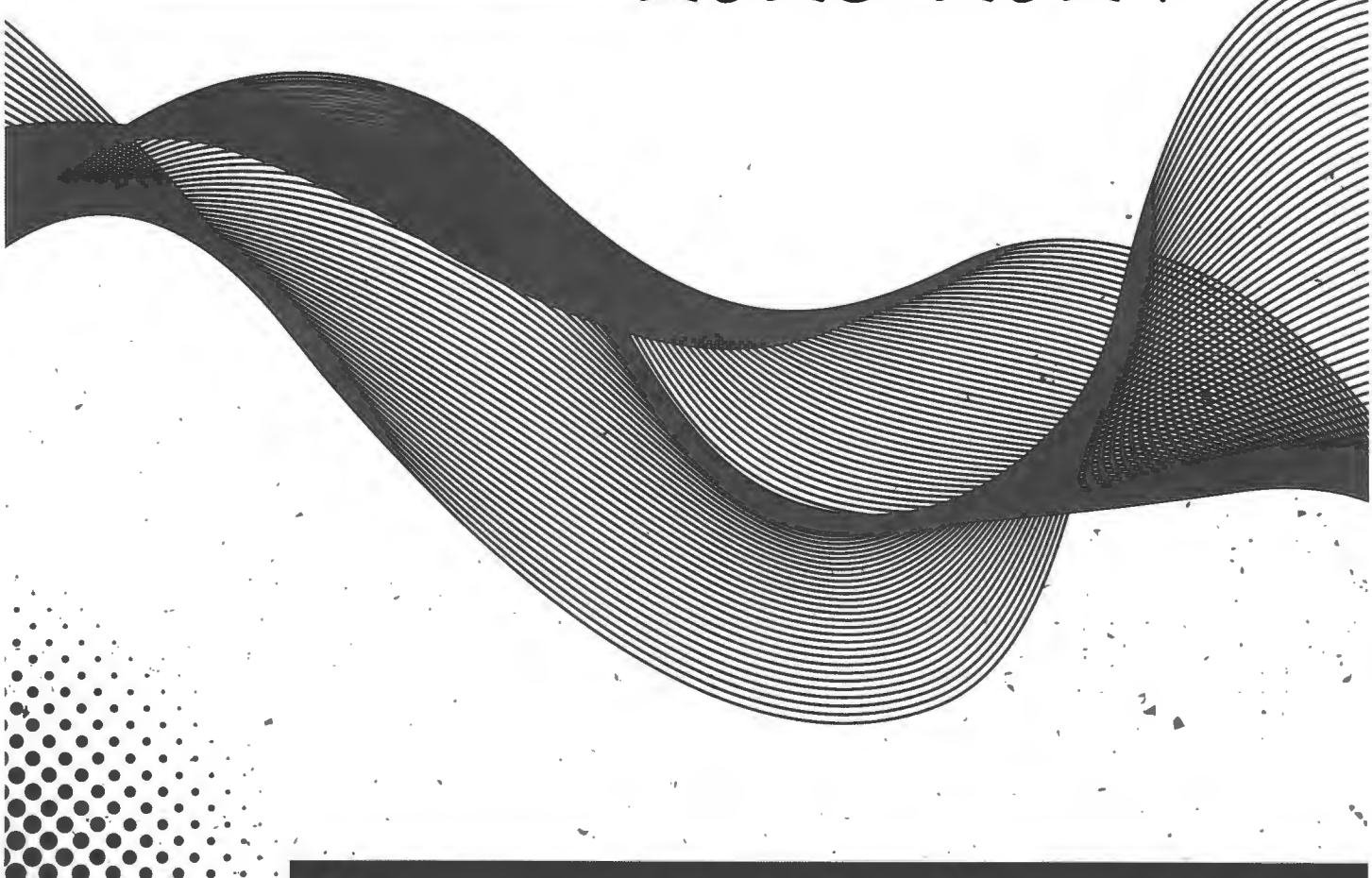


TABLA DE CONTENIDO

- I.**
PRESENTACIÓN INFORME ANUAL
AÑO FISCAL 2023-2024
- V.**
MENSAJE DEL OMBUDSMAN
- VI.**
RESUMEN EJECUTIVO
- VII.**
BASE LEGAL
- VIII.**
MARCO OPERACIONAL
- 09.**
OFICINAS REGIONALES
- 57.**
PROYECTO (PAISSBE)
- 65.**
PROCURADURIA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS
- 79.**
INFORMES DE REGLAMENTOS (PPN)
- 83.**
PROCURADURÍA ESPECIALIZADA (PESSBIG)
- 91.**
PROCURADURÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO
- 95.**
INICIATIVA DEL OMBUDSMAN
- 117.**
DATOS ESTADÍSTICOS
- 151.**
EQUIPO DE TRABAJO DEL OMBUDSMAN
- 152.**
OFICINAS DEL OMBUDSMAN

The background features a central shield containing a scale of justice. This shield is overlaid by a large, flowing, wavy line that curves across the lower half of the image. The corners are decorated with halftone dot patterns. The entire composition is set against a light, speckled background.

Somos Tu Voz.



MENSAJE DEL OMBUDSMAN PUERTO RICO

Somos Tu Voz.

Al pasar revista sobre el trabajo realizado por la OPC – Ombudsman, durante el año fiscal 2023-2024, es importante destacar el hecho de que más de 25 mil ciudadanos, tocaron a nuestra puerta, para que fuéramos sus interventores ante las decenas de agencias que conforman la Rama Ejecutiva. El impacto económico de las intervenciones de la OPC, a través de sus investigadores y Procuradurías Especializadas, fue de \$32 millones de dólares. Esta cantidad representa la separación de fondos que asignó el gobierno estatal para atender el reclamo presentado por cada ciudadano, así como también, el dinero que un ciudadano no tuvo que pagarle al gobierno estatal, gracias a la intervención de la OPC. Si tomamos en consideración el presupuesto asignado a la OPC, que fue de \$3.2 millones de dólares, ello implicaría que, por cada dólar asignado a la misma, esta no solo logro ser eficiente al atender cada caso que nos llegó con solo \$1.29, sino que por otro lado el gobierno estatal, le hizo justicia a la ciudadanía, atendiendo, con desembolsos o economías para el ciudadano, que al combinarlos sumaron sobre 31 millones de dólares.



En el detalle, podemos hablar de pagos bajo la cubierta catastrófica que administra el Departamento de Salud, créditos por agua no utilizada; pagos bajo el Programa R3, por concepto de cánones de arrendamiento; pagos de reintegros del Departamento de Hacienda; pagos por conceptos de asistencia nutricional bajo ADSEF; inversión de la AAA en el Municipio de Las Piedras por \$1,300,000.00, para atender renovación de tuberías sanitarias, entre otros muchos casos. De igual manera, hay cientos de casos que aun cuando no representan el pago de una cantidad de dinero en específico, sí tiene el efecto atender la necesidad del reclamante.

Por otro lado, la celebración del Segundo Simposio en el Centro de Convenciones Dr. Ramón Emeterio Betances, del Municipio de Cabo Rojo, sirvió para seguir capacitando a funcionarios y empleados privados, de los servicios que brindamos las Procuradurías, así como otras agencias públicas, de manera que todos seamos la voz de los demás, no importando el escenario en el que nos encontremos, reconociendo los derechos y responsabilidades que le asisten a la ciudadanía, pero también, reconociendo la excelencia con la que el gobierno estatal, tiene que ofrecer sus servicios.

Todos Somos Tu Voz, no es solo un “slogan”, es un continuo que hacer, de todos aquellos que en el presente o en el futuro entendemos nuestra responsabilidad moral de ser la voz de aquel que lo necesite en el ámbito público o privado. No quiero culminar, sin antes agradecer a todos los investigadores y personal de apoyo de la OPC por hacer realidad la ley orgánica de esta oficina, así como nuestro agradecimiento, a todos los facilitadores y a todo el personal público y privado, que nos permite cumplir con nuestra responsabilidad en la Oficina del Procurador del Ciudadano, con la esperanza de que nuestra voz no se pretenda acallar a la hora de defender los derechos, de toda índole, de aquel que lo solicite o lo necesite. ¡Y, Recuerda, ¡en la OPC “Somos Tu Voz”!

*¡Y, Recuerda,
¡En la OPC “Somos Tu Voz”!*

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES DEL OMBUDSMAN DE PUERTO RICO

PRAGMÁTICOS

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

DESARROLLO

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



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 que dicho proceso se realice conforme a lo que dispone la ley y los reglamentos.
- 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 improcedente o irrelevantes; que no este acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos o 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 comparecencia y declaración de testigos y requerir a 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.





MARCO OPERACIONAL

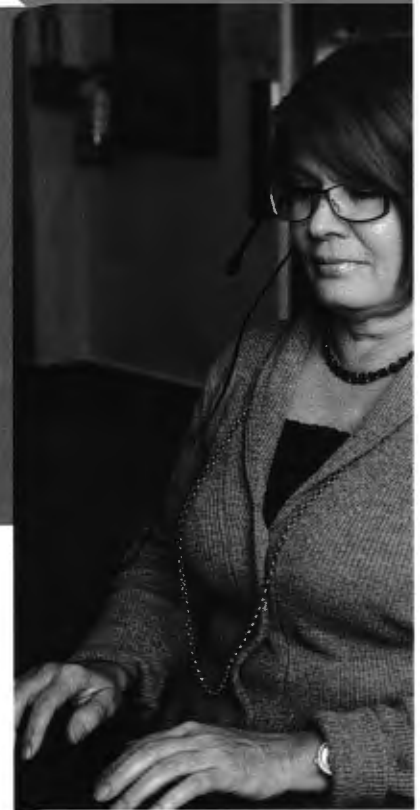
RECLAMACIÓN

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 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.



Somos Tu Voz.



Oficinas Regionales

AÑO FISCAL 2023-2024



Somos Tu Voz.



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
GOBIERNO DE PUERTO RICO

REGIONAL ARECIBO

Somos Tu Voz.

Oficina Regional Arecibo

AÑO FISCAL 2023-2024

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
896	1,140	969	3,005

Total Reclamaciones Cerradas	Total Reclamaciones Activas	Impacto Económico
729	1,286	\$ 603,314.16

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Somos Tu Voz.

Destacado 1
Departamento de Salud
ARE-24-00015
Pagos de Gastos Médicos
Derecho Económico de Propiedad

En agosto de 2021, el reclamante presentó una solicitud para obtener la cubierta catastrófica debido a una intervención quirúrgica realizada fuera de Puerto Rico. La cubierta fue aprobada para cubrir los gastos adicionales, según los documentos presentados. Entre octubre y noviembre de 2021, el reclamante completó la documentación requerida. Sin embargo, hasta la fecha de la reclamación, no había recibido el pago correspondiente. Las gestiones realizadas por el reclamante revelaron que el caso permanecía pendiente de autorización de pago en el área de Finanzas. Conforme a lo establecido en la Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, se solicitó una evaluación del caso y, de proceder, la emisión del pago correspondiente. Posterior a la intervención de la agencia, se confirmó que el reclamante recibió el estipendio correspondiente. Impacto Económico - \$4,422.00.

Destacado 2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
ARE-24-00180
Tardanza en instalación Acometida
Derecho Social de Vivienda

En agosto de 2021, el reclamante presentó una solicitud para obtener la El reclamante informó que el 30 de enero de 2023 presentó una solicitud para la instalación de una acometida de agua en el Municipio de Quebradillas. Según su relato, realizó un pago inicial de \$1,000.00 y el 16 de febrero del mismo año completó el pago del saldo pendiente por un monto de \$941.40. Sin embargo, a pesar de haber realizado múltiples gestiones ante la agencia, la acometida no había sido instalada. El reclamante solicitó que se procediera con el proceso, Tras la intervención de la oficina, se logró la instalación adecuada de la acometida.

Destacado 3
Transportación y Obras Públicas (DTOP)
ARE-24-01704
Situación con Arbol Seco
Derecho Social de Vivienda

La oficina tuvo conocimiento, a través del Procurador del Transporte, de una situación de peligro en la Carretera PR 681, cerca de la salida del Islote en el Municipio de Arecibo, donde un árbol de gran tamaño, completamente seco, representaba un riesgo significativo para la vida y propiedad de los transeúntes. En defensa del Derecho Social de Vivienda, el asunto fue referido al Director Regional de DTOP para la toma de acciones correspondientes. Tras la intervención de la oficina, el DTOP programó la poda del árbol, trabajo que fue completado de manera satisfactoria.



Destacado 4
Autoridad de Acueductos Alcantarillados
ARE-24-01060
Demora en Analizar Cuenta - Facturación Excesiva
Derecho Social de Vivienda

Para sustentar su reclamación el reclamante alegó que en julio y agosto de 2023 recibió dos facturas de \$780.00 cada una para un totalizando \$1,560.00. Indicó que, tras la reparación realizada por Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) en el contador, sus gestiones para que analizarán la cuenta, resultaron infructuosas, dado que el consumo se vio afectado por una pérdida de agua. Luego de la intervención, la AAA informó que, tras investigar, corroboraron la reparación de un salidero en el contador. Como resultado, procedieron a realizar un ajuste en la cuenta, otorgando un crédito de \$1,750.00 por el salidero durante el periodo objetado. Impacto Económico - \$780.00

Destacado 5

Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia
ARE-24-01788
Dilación en Ofrecer Servicio a Menor Conforme la Ley 57
Derecho Social de Familia

Se recibió una reclamación recibida a través del Portal, Ombudsman P.R. relacionada con presunta situación que involucra a un menor, en la que se solicitaba asistencia por la demora del Departamento de la Familia en tramitar su caso. El menor está adscrito al Programa de Educación Especial y el asunto se refiere a alegados actos lascivos, que fueron reportados al Departamento de la Familia hace aproximadamente dos años. Según se indica, no se había tomado ninguna acción conforme a lo establecido en los planes de acción y el Procedimiento de la Ley 57 – Protección de Menores. Tras la intervención de la Oficina del Ombudsman y el envío del Requerimiento de Información, se informó que funcionarios del Departamento de la Familia visitaron la escuela y gestionaron las pruebas médicas y Psicológicas correspondientes, a través de los siguientes organismos: Programa SERA, ASSMCA y la Universidad Albizu – Campus San Juan

Destacado 6

Departamento de Familia - Administración de Sustento de Menores
ARE-24-00794
Demora en Exonerar Gravamen con Sentencia del Tribunal
Derecho Administrado - Procedimiento

El reclamante informó que el Tribunal de Primera Instancia ordenó declarar la prescripción del pago de pensión alimentaria registrado en sus archivos, dejando el balance en cero (0). No obstante, al momento, el gravamen no ha sido exonerado ni cancelado, lo cual es un requisito necesario para poder tramitar su pasaporte. Posterior a la intervención de la Oficina, informaron que se procedió con el cierre del caso de acuerdo con la Orden del Tribunal de Primera Instancia de Bayamón el balance en cero. En acción, se envió una solicitud de Investigación de Pasaporte para ser cumplimentada, permitiendo así al reclamante renovar su pasaporte.

Resumen De **Servicios y Orientación A la Ciudadanía**

Durante el año fiscal se continuó con la participación del Acuerdo de Colaboración con los Municipios de Arecibo, Lares y Utuado, mediante la visita de los Investigadores, los martes y miércoles, días que los alcaldes atienden al público; asistiendo en los asuntos y necesidades de la ciudadanía.

”

*Actividad: Feria de Servicios y Salud
Auspiciada por la Cámara de Representantes
Rep. José “Memo” González- Municipio de Arecibo
Lugar: Cancha Villa Los Santos
Fecha: 11 de octubre de 2023
Participante Investigador - Héctor Vargas Zeno*



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios y Salud Auspiciada
Por: la Cámara de Representantes
Rep. José "Memo" González
Lugar: Placita Amparo Rubio Aibonito Hatillo,
Participante: Investigadora- Sra. Gloria E. Serrano Soberal
Fecha: 19 de abril de 2024



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios y Salud
Auspiciada por la Cámara de Representantes
Rep. José "Memo" González – Municipio de Arecibo
Lugar: Cancha bajo techo de Arvaja Urb. Vista Azul
Participante: Investigador- Carmelo Méndez Jiménez,
Fecha: 8 de noviembre de 2023



REGIONAL ARECIBO

RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios y Salud 2024 – Municipio de Arecibo

Lugar: Plaza Luis Muñoz Rivera

Participantes: Investigadores- Sra. Gloria E. Serrano Soberal

Fecha: 29 de mayo de 2024

REGIONAL ARECIBO





OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

PROCURADOR
CIUDADANO



UDSMAN
1977
GOBIERNO DE PUERTO RICO

REGIONAL CAGUAS

Somos Tu Voz.

Oficina Regional Caguas

AÑO FISCAL 2023-2024

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
931	847	833	2,611

Total Reclamaciones Cerradas	Total Reclamaciones Activas	Impacto Económico
607	1,614	\$ 322,968.12

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Somos Tu Voz.

Destacado 1
Administración de Rehabilitación Vocacional
CAG-23-01097
Pago diferido de Matrícula
Derecho de los Administrados- Transparencia

La Ciudadana madre y tutora legal de estudiante de electricidad en Mech-Tech College en el Municipio Autónomo de Caguas, expone que su hijo hizo entrega a la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) la documentación que le fue requerida en el mes de agosto 2022 para el pago diferido de matrícula que vencía el 17 de octubre de 2022. Ésta indicó que el pago diferido se encontraba en el proceso de una acción correctiva por un error de la propia Administración de Rehabilitación Vocacional. La Institución Educativa le otorgo una prórroga hasta el 21 de noviembre de 2022 al estudiante para realizar el pago diferido. Por lo que, de Rehabilitación Vocacional no realizar el pago diferido el estudiante no podrá continuar estudios en Mech-Tech College viéndose afectado su desarrollo profesional. La intervención de la Oficina logró que la Administración de Rehabilitación Vocacional emitiera la autorización de servicios como acción correctiva por concepto de pago de diferencia de matrícula. Además, realizaron carta al Instituto Educativo donde certificaban que la Agencia se comprometía a emitir el pago. Por lo cual, el estudiante logro continuar sus estudios académicos para su desarrollo profesional.

Destacado 2
Departamento de la Vivienda
CAG-23-01811
Pago de Renta Programa R-3
Derecho Económico - Propiedad

Ciudadano es participante del Programa de Reparación, Reconstrucción o Reubicación (Programa R3) del Departamento de la Vivienda. Su contrato de arrendamiento, por reubicación temporera no ha sido pagado. Luego de nuestra intervención, se tramitaron los pagos adeudados por concepto de Canon de Arrendamiento. Impacto Económico: \$2,800.00

Destacado 3
Departamento de Hacienda
CAG-22-01546
Pago de reintegro año 2021
Derecho Económico - Propiedad

Ciudadano solicitó nuestra intervención, para el pago reintegro de contribución sobre ingresos del año 2021, resultando en el pago de este. Impacto Económico: \$4,470.00

Destacado 4
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)
CAG-24-01894
Incumplimiento pago de Asistencia Nutricional
Derecho Social - Familia

Ciudadana expone que a mediados del mes de enero 2024 radicó la solicitud para los beneficios de asistencia nutricional (PAN). Nos informa que al no tener contestación de su solicitud acudió a las Oficinas de ADSEF en Cayey, donde la técnica sólo le indicó que el caso ya había sido trabajado. No obstante, ésta y su hijo menor continuaban sin recibir los beneficios. Luego de nuestra intervención, ADSEF se comunicó con la ciudadana y le notificaron la determinación de elegibilidad para recibir el beneficio de Asistencia Nutricional. También acordaron en darle su tarjeta físicamente en la local de ADSEF en Cayey. Impacto económico: \$337.00 mensual

Destacado 5
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
CAG-24-01964
Servicio Deficiente de Agua Potable
Derecho Social de Vivienda

La ciudadana nos expresó que radicó varias querellas ante la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, por la falta de servicio de agua potable. Indica que llevaba un mes sin el servicio de agua y que había realizado múltiples gestiones ante la AAA, pero no le habían resuelto la situación. Ante esta situación, se le solicitó a la AAA que sin más dilación realizaran los trabajos correspondientes a los fines de que ésta y su familia pudiesen tener una mejor calidad de vida, ya que se entiende se les están privando de su derecho social a disfrutar de una infraestructura adecuada. Luego de nuestra intervención, se logró que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados realizara los trabajos necesarios para corregir el servicio deficiente de agua potable para esta familia.

Destacado 6
Departamento Asuntos al Consumidor (DACO)
CAG-23-01121
Informe de Perito Automotriz
Derecho de los Administrados - Transparencia

Desde el 22 de junio de 2022 el vehículo fue inspeccionado por DACO. La agencia no había emitido el informe correspondiente. Luego de nuestra intervención, en dos (2) días la agencia preparó y notificó el Informe de Perito Automotriz a las partes. Impacto Económico: \$12,380.92

Resumen De **Servicios y Orientación A la Ciudadanía**

”

*Feria de Servicios Alcalde En Tu Barrio,
Barrio Beatriz Sector Las Piñas
Municipio de Caguas, 26 de agosto de 2022
Participante Gerente Regional -Johanna Roque Tañón*



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicio y Orientación alcalde En Tu Barrio

Participante: Gerente Regional Johanna Roque Tañón

Lugar: Urbanización Condado Viejo Municipio de Caguas

Fecha: 20 de enero de 2023



REGIONAL CAGUAS

Somos Tu Voz.



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Mesa de Orientación y Servicios
Participante: Gerente Regional Johanna Roque Tañón
Lugar: Municipio de Caguas
Fecha: 16 de febrero de 2023



REGIONAL CAGUAS

REGIONAL HUMACAO

Somos Tu Voz.

Oficina Regional Humacao

AÑO FISCAL 2023-2024

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
649	751	763	2,163
Total Reclamaciones Cerradas	Total Reclamaciones Activas	Impacto Económico	
480	697	\$ 8,320,672.70	

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Oficina de Defensa del Ciudadano

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Somos Tu Voz.

Destacado 1

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

HUM-24-00026

Problemas con desborde de alcantarillado sanitario (aguas residuales)
Derecho Social de Vivienda

Abonado de la AAA residente del municipio de Las Piedras solicitó nuestra intervención por los constantes desbordes de aguas residuales que impactan el entorno de su comunidad y la institución educativa privada Academia Bilingüe Visión Educativa y la Clínica COSSMA. Se interpelló a la agencia mediante Requerimiento de Información. La AAA logró atender mediante un proyecto de infraestructura mayor de toda la renovación de tubería sanitaria, esto a un costo de \$1,300,000.00

Destacado 2

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

HUM-24-00138

Retención indebida Seguro Social por pago de pensión alimentaria
Derecho Social de Familia

Expuso el ciudadano que la agencia retuvo pensión indebida para el periodo de junio 2021 hasta abril del 2023, a pesar de que su hija contaba con su mayoría de edad (21 años). Se sometió reclamo a la agencia por la dilación en atender reclamo de desembolso por la retención. Luego de realizar la reconciliación de cuenta el dinero fue devuelto al ciudadano. Impacto Económico: \$ 1,432.03

Destacado 3

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

HUM-24-00617

Dilación en Pago/hogar sustituto
Derechos de Colectivos-Menores

Ciudadana informa estar debidamente certificada como recurso de hogar temporero de menores bajo el Programa de la ADFAN. Que le adeudaban pago subvención de un menor. Se interpelló a la agencia mediante Requerimiento de Información. La agencia nos indicó que hubo una situación con las huellas dactilares de la ciudadana, el tribunal emitió certificación y luego de esto se dio el visto bueno para emitir pago. Impacto Económico: \$750.00

Destacado 4

Autoridad de Carreteras y Transportación

HUM-24-00976

Mantenimiento a carretera (deslizamiento de terreno)
Derecho Social - Vivienda

Explicación de los hechos & Acción tomada: Advinimos en conocimiento y por iniciativa propia sometidos ante la consideración de la ACT la dilación en atender múltiples deslizamientos de terreno en la Carretera núm. 3, jurisdicción de Maunabo lo que provoca serios problemas para los que utilizan esta vía de rodaje. Mediante Requerimiento de Información se sometió a la agencia y la misma nos indicó que se comenzó a trabajar en el Proyecto conlleva una inversión de \$4,380,340.00 para reparar 4 deslizamientos de tierra en varios kilometrajes del Bo. La Pica de Maunabo a Yabucoa. Construcción de 4 "Soilier Piles Retaining Wall", instalación de sistema de drenaje, barreras de seguridad, escarificación, pavimentación de asfalto, marcado de pavimento, entre otros. Impacto Económico: \$ 4,380,340.00.

Destacado 5

Departamento de Recursos Naturales y Ambientales
HUM-23-01764Recogido de basura en el litoral costero Punta Santiago
Derecho Social de Medio ambiente

La Organización Comunidad al rescate ecológico y educativo social (C.A.R.E.Y.E.S) en Punta Santiago solicitó nuestra colaboración para el recogido de basura en el litoral costero en Punta Santiago. Voluntarios de la organización organizaron la misma y esperaban por Recursos Naturales para la disposición final de la misma. Se interpeló a la agencia mediante correo electrónico en la búsqueda de soluciones a la situación planteada. Recibimos contestación y acción por parte de la Región Humacao donde le otorgaron bolsas para completar el recogido de basura y el departamento dispuso de esta.

Destacado 6

Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
HUM-23-01767Reparación carretera
Derecho Social de Vivienda

Explicación de los hechos & Acción tomada: Ciudadana visita nuestra oficina para informar que la Carretera estatal 927 desde el kilómetro 4 hasta el kilómetro 10 en Naguabo se encontraba en precarias condiciones para todos los que transitaban por dicha zona. Se notifico a la agencia mediante Requerimiento de Información; El DTOP mediante convenio con el Municipio de Naguabo realizó trabajos en toda la carretera incluyendo un puente en el área afectada.

Impacto Económico: \$ 1,809,037.90

Resumen De Servicios y Orientación A la Ciudadanía

Presentación sobre posible impacto al medio ambiente en la Reserva Natural "Efraín Archilla Díaz" ante la propuesta presentada por la Corporación Pollito Pío Inc. al desarrollo Finca de Agroturismo con énfasis en producción de Gallinas Ponedoras, que no solo afectará la Reserva, sino a los residente aledaños.

Actividad: Reunión con el Procurador
Participante: Hon. Edwin García Feliciano,
Jayson Hernández,
Diana Montañez, Elba Rivera y Evelyn Cruz Berríos
Lugar: Municipio de Humacao
Fecha: 17 de mayo de 2024



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios Organizada
Por: Hon. Wanda Soto Tolentino, Senadora de Distrito Humacao
Participante: Investigadora Elba I. Rivera
Lugar: Municipio de Patillas, 12 de mayo de 2023



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios envejecientes Humacao,
Por: Oficina de Asuntos de la Mujer y la Vejez
Participantes: Investigadora Diana Montañez y
Asistente Administrativo Vivian González
Lugar: Municipio Autónomo de Humacao
Fecha: 31 de mayo de 2023



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios y Salud Entidad
Por: Acción Social de Puerto Rico, Inc. Yabucoa
Participante: Investigadora Evelyn Cruz
Lugar: Municipio de Yabucoa
Fecha: 31 de mayo de 2023



The background features a central shield containing a scale of justice. This shield is overlaid by large, flowing, wavy lines that sweep across the page. The corners are decorated with halftone dot patterns. The entire composition is set against a white background with a fine, grainy texture.

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGIONAL MAYAGÜEZ



Somos Tu Voz.

Oficina Regional Mayagüez

AÑO FISCAL 2023-2024

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
740	2,018	1,795	4,603

Total Reclamaciones Cerradas	Total Reclamaciones Activas	Impacto Económico
680	1,417	\$ 1,217,205.82

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1 9 7 7
Gobierno de Puerto Rico

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Somos Tu Voz.

Destacado 1
Departamento de la Familia
MAY-22-01437
Dilación de Pagos
Derecho Económico - Propiedad

Reclamante solicita la intervención del Ombudsman ante la dilación excesiva del Departamento de Familia (ADFAN), ante su solicitud de reembolso de pago del 2020 al 2023, por concepto de cuidado y protección a pacientes de salud mental. La Agencia respondió al requerimiento realizado, tramitando el pago correspondiente de \$301,345.23.
Impacto Económico: \$301,345.23

Destacado 2
Departamento de Familia (ADFAN)
MAY-24-02693
Omisión e Insuficiencia en la Contestación a Reclamos
Derechos de los Administrado/ Contrario a Ley o Reglamento

Reclamante solicita la intervención del Ombudsman ante la dilación excesiva del Departamento de Familia (ADFAN), ante su solicitud de reembolso de pago del 2013 al 2016, por concepto de cuidado y protección a pacientes de adultos mayores que albergan en su Institución. La Agencia respondió al requerimiento realizado, tramitando el pago correspondiente de \$472,529.24 a dicha institución.
Impacto Económico: \$472,529.47

Destacado 3
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales
MAY-24-00732
Pago de Liquidación
Derechos Laborales

Reclamante solicita la intervención del Ombudsman ante la dilación excesiva del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, en emitir el pago de liquidación, incluyendo el pago de licencia regular, tiempo compensatorio, horas extras federales y el pago de un laudo relacionado con horas extras. La Agencia respondió al requerimiento realizado, tramitando el pago correspondiente de \$49,625.00
Impacto Económico: \$49,625.00

Destacado 4
Departamento de Educación
MAY-20-01633
Tramitar pago de liquidación
Derecho Laborales de Trabajo

El reclamante acudió ante el Ombudsman con la alegada dilación en tramitar la liquidación de licencias acumuladas al concluir su contrato de maestra. Con la Intervención del Ombudsman la Agencia peticiono los fondos pagando la nómina con un impacto económico de: \$12,600.00.

Destacado 5
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
MAY-24-04035
Facturaciones Excesivas
Derecho Social de Vivienda

*Reclamante solicita la intervención del Ombudsman por la cancelación de los servicios básicos esenciales por parte de la AAA, por aparente consumo excesivo por la cantidad de \$17,855.82. La Agencia respondió al requerimiento realizado, y fue gestionado por el personal de AAA, quienes repararon el salidero, ajustaron la cuenta y restablecieron el servicio de agua potable.
Impacto Económico: \$17,855.82*

Destacado 6
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
MAY-24-00237
Facturaciones Excesivas
Derecho Social de Vivienda

*Reclamante solicita la intervención del Ombudsman ante la falta de respuesta de la AAA, por objeción de facturaciones excesivas. La Agencia respondió al requerimiento realizando los ajustes en crédito
Impacto Económico: \$9,317.76*

Somos Tu Voz.



Resumen De **Servicios y Orientación A la Ciudadanía**



Actividad: Como vivir en un vivienda digna y segura
Participantes: Investigadores Marilyn Matos Sánchez
y Miguel Vázquez Rivera
Lugar: Municipio de Mayagüez
Fecha: 31 de mayo del 2023



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Reunión educativa con el Departamento de la Familia
Por: Procuradurías y Organizaciones de Hospitales

Lugar: Municipio de Ponce

Fecha: 2 de abril 2024



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios Agrícolas- VICTUS

Por: Municipio de Mayagüez

Lugar: Salón de Actividades Club Exchange de Mayagüez

Fecha: 5 de abril de 2024





OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGIONAL METRO-NORESTE



Somos Tu Voz.

Oficina Regional Metro-Noreste

AÑO FISCAL 2023-2024

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1,149	2,015	1,625	4,789

Total Reclamaciones Cerradas	Total Reclamaciones Activas	Impacto Económico
1,031	2,005	\$ 1,709,619.28

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
**OFICINA REGIONAL
METRO-NORESTE**

Somos Tu Voz.

Destacado 1

Administración de Familias y Niños, (ADFAN)
SJU-24-00074, SJU-24-00075, SJU 24-00076, SJU-24-00077, SJU-24-00078
Dilación en pagos para la subvención de adultos mayores
Derecho Colectivos - Tercera Edad

Expone la ciudadana pequeña comerciante propietaria del Hogar Etapas en San Juan que está solicitando el pago por concepto de cuidado y vivienda de unos 6 adultos mayores- pacientes. Bajo contrato para la subvención de servicios con la Administración de Familias y Niños, ADFAN. Alegaba le adeudan los meses de enero y febrero por la cantidad de \$17,458.29. Manifestaba que ha realizado múltiples gestiones sin que al momento se haya atendido su solicitud afectándose su operación comercial toda vez que se mantenía brindado un servicio digno a los pacientes. Se reclamó cumplimiento contractual a la ADFAN y acciones correspondientes conforme a lo derechos del pequeño comerciante y estabilización del servicio de cuidado a pacientes en necesidad. Impacto Económico: \$17,458.29

Destacado 2

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, (AAA)
SJU-21-06033
Servicios deficientes de agua potable
Derecho Social – Vivienda

Reclamante alegaba que mensualmente recibía facturas con consumos excesivos siendo el servicio de agua potable deficiente en el Barrio Mata de Plátano en Luquillo. Aproximadamente dos veces al mes reportaba la interrupción de servicio, al igual que sus vecinos toda la comunidad se estaba afectando, viéndose obligados a instalar cisterna. Se solicitó la intervención del personal de Redes de la AAA con el fin de identificar la razón para servicio deficiente y solucionar el problema que afecta la comunidad. De la investigación realizada se identificaron una cantidad de querellas en el sistema de la AAA evidenciándose reclamo presentado e impacto en la comunidad. Para resolver la problemática sobre servicios deficiente y mal estado de la infraestructura pluvial de la AAA en el sector, procedieron a instalar unas ventosas en el área, y se determinó rehabilitar el tanque para abasto del sector. Unos \$68,000 fueron invertidos por la AAA para rehabilitar y puesta en operación del sistema en la comunidad restaurándose la estabilidad en el suministro de agua potable. Impacto Económico: \$68,000

Destacado 3
Departamento de Hacienda
SJU-24-02614
Omisión en Emitir Reintegro 2022
Derecho Administrados - Procedimiento

Informaba la ciudadana que, en marzo del 2023, había sometido su planilla de contribución sobre ingresos correspondiente al año contributivo 2022. Que luego de someter la documentación adicional requerida por el Departamento de Hacienda se mantenía sin recibir el pago correspondiente. El estatus en la Plataforma Digital - SURI no refleja cambios, el reintegro se mantenía en estado de procesado. La contribuyente solicita nuestra intervención por haber agotado la espera y no contaba con información adicional. Se reclamó cumplimiento de pago correspondiente. El Departamento de Hacienda informó que el reintegro por la cantidad de \$3,046.00 fue depositado a cuenta bancaria el 16 de enero de 2024.
Impacto Económico: \$3,046.00

Destacado 4
Administración para el Sustento de Menores (ASUME)
SJU-24-02745
Dificultad para localizar a padres no custodios- caso Interestatal
Derecho Sociales- Familia

La ciudadana informaba que en un sinnúmero de ocasiones había solicitado a la ASUME la corrección del nombre del PNC- Padre no custodio- a Misael Rodríguez Ramos en un caso interestatal. Solicitaba que la ASUME realizara las gestiones de búsqueda con "Child Support" del estado de Massachusetts según establecido. El manejo del caso por la técnica, de pensiones en la ASUME PR resultaba ineficiente. No había obtenido respuesta a sus reclamos. Solicitaba que los últimos 4 años que restan de pensión, les ayuden a localizar al PNC y a lograr que este pague la cantidad fijada y la deuda acumulada (\$28,600), para evitar que la misma continúe en ascenso, ya que su hija se encuentra estudiando en la Universidad, lo cual conlleva unos gastos extraordinarios. Se reclama celeridad en el cumplimiento de la rectificación a la ASUME y restitución del debido proceso en el pago de pensión de caso interestatal. LA ASUME certifica corrección completada en sistema del nombre del padre de los menores. Localizaron al PNC en el estado de Massachusetts, siendo citado por incumplimiento, vía telefónica, como gestión de cobro inicial. Fueron activadas las pantallas de localización, para poder obtener un posible patrono, como gestión de cobro también.
Impacto Económico: \$ 28,600

Somos Tu Voz.



Resumen De Servicios y Orientación A la Ciudadanía

Desde el 2018, se estableció la atención a la ciudadanía en mesa de servicios atendida semanalmente por el personal del Ombudsman. La ciudadanía solicitante, en su mayoría son personas de edad avanzada, abonados de la AAA, y de múltiples agencias de Gobierno que solicitan sus servicios, así como ciudadanos (as) requiriendo nuestra asistencia para completar y/o alcanzar procedimientos administrativos de todo tipo. Sobre un total 2,341 casos han sido atendidos en vivo acercando al Ombudsman desde esta plataforma presencial del Ombudsman en un esfuerzo colaborativo con la Administración del Cantón Mall.

Acuerdo colaborativo vigentes desde el 2018 con la Administración del Centro Comercial Cantón Mall y la Oficina del Ombudsman Regional Metro Nordeste para mantener Mesa de Servicios en el Centro Comercial disponible para la ciudadanía visitante del Centro Urbano de la Ciudad de Bayamón y pueblos limítrofes.



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Salud y Servicios Pro - ayudas a Familias
en el proceso del Back to School

Por: Hon. María Vega, alcaldesa Mun. Autónomo de Vega Alta

Participantes: Investigadoras Titza Villanueva y Nilda Avilés

Lugar: Municipio Autónomo de Vega Alta

Fecha: 9 de agosto de 2023



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Fortaleza por Puerto Rico, Feria de Servicios Gubernamentales a Militares y Familiares

Por: La Fortaleza de Puerto Rico

Participantes: Investigadoras: Titza Villanueva y Nilda Avilés Cintrón

Lugar: Instalaciones de la Base Buchanan

Fecha: 15 de septiembre, de 2023



RESUMEN DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Actividad: Feria de Servicios de Dorado
Por: Cámara de Representantes,
Hon. Rafael (Tatito) Hernández,
Presidente de la C.R

Participantes: Investigadoras: Titza Villanueva y Nilda Avilés Cintrón
Lugar: Municipio Autónomo de Dorado
Fecha: 3 de noviembre, de 2023



Somos Tu Voz.



Resumen De Servicios y Orientación A la Ciudadanía

El Ombudsman de Puerto Rico 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. Desde la mesa de servicios presentamos nuestros servicios afines a la condición de epilepsia dirigida a médicos neurólogos de medicina interna pediatras, además de otros profesionales de la salud.

Actividad: Mesa de Servicio y Orientación

Por: Sociedad Puertorriqueña de Epilepsia

Participantes: Investigadoras: Nilda Avilés Cintrón

Lugar: 40ma Conferencia de Epilepsia del Caribe 2023

en el Hotel Embassy Suites

Fecha: 28 de octubre, de 2023



PROYECTO (PAISSBE)



Somos Tu Voz.

Proyecto PAISSBE

AÑO FISCAL 2023-2024

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
494	756	1,753	3,003
Total Reclamaciones Cerradas	Total Reclamaciones Activas	Impacto Económico	Población Impactada
411	535	\$ 6,222,479.79	15,710

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
PROYECTO PAISSBE

Somos Tu Voz.

Destacado 1

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
PAI-24-00320

Relocalización de acometidas: PR 2 Barrio Membrillo en Camuy
Derecho Social de Vivienda

Personal Enlace del Municipio de Camuy en representación del Ciudadano, presenta situación relacionada con el Proyecto RN 21140014, específicamente en el área de la PR 2 Barrio Membrillo en Camuy. Según consta en los registros, se realizó un pago de \$6,500 para la instalación de cinco (5) acometidas en dicha zona, cerca de la Iglesia Avance. Sin embargo, se ha detectado que las acometidas fueron instaladas dentro de los solares, en lugar de ubicarse en el área de uso público como correspondía. Esta discrepancia ha generado la necesidad de relocalizar las acometidas para corregir esta situación y garantizar que las acometidas estén ubicadas correctamente. Conforme al Reglamento de la AAA las acometidas fueron relocalizadas al área de dominio público. Impacto Económico: \$6,500



Destacado 2

LUMA Energy, AAA, Claro Puerto Rico, Liberty Cable,
DPTO- DEDT PAI-24-00589, PAI-24-00590, PAI-24-00591,
PAI-24-00592, PAI-24-00593, PAI-24-00594

Personal enlace de Transporte Rodriguez (Contratista) solicita asistencia urgente en la remoción de un poste que está obstaculizando los trabajos de construcción de canales de agua en el área de la PR 101, específicamente en el Km 15.0, Barrio Betances en Lajas. El poste se encuentra frente al plantel escolar. Después de visitar el área en compañía de todos los operadores, en referencia a: AAA, Claro, Liberty y Contratista; y evaluar el aviso de excavaciones DEDT-2023-4524, se observó que los detalles presentados en el aviso no coincidían con los trabajos que se estaban realizando en el campo. Por lo tanto, se apercibe a las partes involucradas por no responder adecuadamente al área de impacto indicada en el aviso. Además, se señala la presencia de un poste soterrado a una profundidad de 5 o 6 pies, que sostiene una línea eléctrica aérea, y que no se marcó adecuadamente. Con relación a este poste, aunque es de comunicaciones, corresponde a LUMA Energy atender la situación, ya que solo sostiene una línea secundaria. Se apercibe al contratista Transporte Rodriguez por violaciones a la servidumbre de paso y se solicita el pago estimado para la relocalización de la infraestructura y utilidad. Sin embargo, LUMA Energy acordó realizar los trabajos de relocalización de la línea eléctrica y la remoción del poste sin costo alguno.



Destacado 3
PAI-24-00668
 Relocalización línea primaria de 4200 kv /
 Reparación línea sanitaria
 Derecho social de Vivienda

El personal de la Agencia Federal OSHA presento inquietudes sobre la altura del brazo de la excavadora en comparación con la altura de las líneas primarias de 4200 kV. Para garantizar la seguridad y la eficiencia de los trabajos, solicitamos tu asistencia para abordar esta cuestión entre las partes y facilitar la continuidad de los trabajos. Se coordinó con LUMA Energy para lograr un acuerdo sobre la reubicación de la línea primaria. Marcado de utilidades: Se trabajó en conjunto con los operarios para marcar las utilidades en el área. Esto ayudó a proteger la infraestructura y los servicios durante los trabajos. Impacto en servicios: Los trabajos afectaron los servicios en varias entidades gubernamentales, oficinas médicas y residencias. Mitigación del ruido: Para reducir el impacto del ruido de las bombas, se construyó un cuarto aislado en el área, alejado de las viviendas. Repavimentación: Además, se llevó a cabo la repavimentación del área afectada. Impacto Económico: \$80,000 Reparación de línea sanitaria; \$16,415.00 Relocalización línea primaria.



Destacado 4
MAY-21-04534 / PAI-24-00477
 CIP-50655004 (PR 402 Km 4.5, Barrio Caracol en Añasco).
 Caso Infraestructura Renovación línea sanitaria
 Derecho Social de Salud

Se observan desbordes sanitarios recurrentes en el área que son motivo de preocupación. Según información ofrecida por la AAA, la situación recae en terminación del proyecto de ampliación de línea sanitaria detenido en el 2012 por falta de recursos. El proyecto de ampliación del sistema de alcantarillado sanitario en la parte noroeste del municipio de Añasco fue financiado por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) y se llevó a cabo en los barrios Quebrada Larga, Caracol, Piñales y Hatillo. La fuente de financiamiento utilizada para este proyecto fue el Rural Development Program. Los pliegos de licitación tuvieron un costo de \$100,000. El costo total de construcción fue de \$4,789,000.00. El proyecto fue adjudicado a General Sewer & Contractor Services, Corp. La aprobación oficial se realizó el 13 de diciembre de 2023. La determinación para llevar a cabo este proyecto fue suscrita por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, que administra los fondos del Rural Development Program en Puerto Rico el 8 de enero de 2024. Impacto Económico: Pliegos \$100,000, Proyecto de ampliación \$4,789,000.00

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen De **Actividades, Reuniones Y Seminarios**

”

Actividad: Safety Meeting – Excavation Training Seminario

A: LUMA Energy

Tema: Incidencias en areas de Trabajo relacionado con la Directoria de (DEDT)
En el cumplimiento de la *Ley Núm. 267 del 11 de sep de 1998* y el *R. 7245*



RESUMEN DE ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEMINARIOS



Actividad: Seminario

A: Liberty Cable

Tema: Incidencias en áreas de Trabajo
relacionado con la Directoria de (DEDT)

En el cumplimiento de la
Ley Núm. 267 del 11 de sep. de 1998 y el R. 7245

PROYECTO PAISSBE

RESUMEN DE ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEMINARIOS



Actividad: Seminario
A: Contratistas

Tema: incidencias en áreas de trabajo
relacionado con la Directoria de (DEDT).

En el cumplimiento de la
Ley Núm. 267 del 11 de sep. de 1998 y el R. 7245

PROYECTO PAISSBE



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Somos Tu Voz.

Procuraduría de Pequeños Negocios

AÑO FISCAL 2023-2024

Durante el último año, la Procuraduría de Pequeños Negocios no solo se enfocó en atender reglamentos, casos e investigaciones relacionados con los pequeños comerciantes, sino también en abordar asuntos de impacto significativo para la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico. Este enfoque integral reafirma nuestro compromiso con todos los ciudadanos, porque ¡Somos Tu Voz!

Así mismo, la Procuraduría de Pequeños Negocios asumió un rol proactivo al brindar asesoramiento y capacitación a nuevos emprendedores en áreas esenciales como la gestión pública, finanzas y desarrollo empresarial.

Como parte de una iniciativa propia, el Procurador de Pequeños Negocios estableció un contacto directo con artesanos y pequeños comerciantes del Viejo San Juan y de otros municipios, realizando visitas personalizadas para conocer sus necesidades y ofrecer soluciones efectivas.

Dentro de este mismo orden de ideas, a continuación, se presenta un resumen de los casos más relevantes gestionados y resueltos durante el año fiscal 2023-2024 por la Procuraduría de Pequeños Negocios:

Somos Tu Voz.

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
**PROCURADURÍA
DE PEQUEÑOS NEGOCIOS**

Somos Tu Voz.

Destacado 1
Demora En Beneficios Programa Regrow
Departamento De La Vivienda
PPN-24-00001
Derecho Económico

Destacado 2
Factura de Inspección y Comprobación/Transferencias De Deudas
Departamento De Asuntos del Consumidor (DACO)
PPN-24-00142
Derecho Económico / Derecho Sociales

Descripción:

Comerciante, participante del programa Renacer Agrícola administrado por el Departamento de la Vivienda, enfrentaban demoras significativas en el proceso de desembolso de fondos.

Gestión y Resolución:

Tras la intervención de la Procuraduría de Pequeños Negocios, el 8 de junio de 2024, el Departamento de Vivienda desembolsó \$50,000 de los fondos solicitados.

Acción Final:

Resuelto a favor del comerciante.

Descripción:

Se reportó un caso de exceso de cobro y facturación indebida por parte de la División de Pesas y Medidas del DACO.

Gestión y Resolución:

Tras comunicarnos con el Director de la División de Pesas y Medidas del DACO, el Lcdo. Abraham Tanco Nieves, se anuló la factura en controversia y se emitió una nueva ajustada. La comerciante afectada fue informada del ajuste exitoso.

Acción Final:

Resuelto a favor del comerciante.

Destacado 3
Omisión En Otorgación De Licencias y Permisos
Departamento De Asuntos del Consumidor (DACO)
PPN-24-000143
Derecho Económico / Derecho Social

Descripción:

La falta de proveedores de gas autorizados paralizaba el servicio de plantas de relleno de tanques de gas en varias regiones, afectando a los consumidores.

Gestión y Resolución:

Mediamos exitosamente con la División de Pesas y Medidas del DACO para adelantar el examen de certificación, inicialmente programado para septiembre, al 7 de agosto de 2024. Esto permitió la pronta reactivación del servicio.

Acción Final:

Resuelto a favor de los comerciantes.

Destacado 4
Omisión En Otorgación De Licencias y Permisos
Departamento De Estado / JE de Refrigeración y Aire Acondicionado DE
PPN-25-00008
Derecho Económico / Derecho Social

Descripción:

Comerciante del sector de técnico en refrigeración, requería regularizar su colegiación, cumplir con horas de educación continua y obtener una certificación de licencia del período 2015-2019 para evitar conflictos laborales.

Gestión y Resolución:

Se organizó una mediación entre el patrono, el empleado y el Colegio de Técnicos, logrando acuerdos claros:

- *Comerciante remitió el pago para formalizar su colegiación.*
- *Se estableció un plan para completar las horas de educación continua requeridas.*
- *Gestionamos con el Departamento de Estado la certificación de licencia correspondiente al período 2015-2019.*

Acción Final:

Resuelto mediante acuerdo unánime.

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen De La **PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS**

”

El desempeño de la Procuraduría durante este periodo no solo resolvió los casos presentados, sino que fortaleció el apoyo a los pequeños comerciantes, reafirmando nuestra misión de proteger sus derechos y facilitar el desarrollo económico local.



RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Visita a Artesanos
Lugar: Santa Rosa Mall



RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Visita a Artesanos
Lugar: Cataño - Fiesta Calle San Sebastián



PPN

RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Visita a Artesanos
Lugar: Carnaval del Plata Dorado, PR



PPN

RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Reunión con Departamento De La Familia
Asunto: Centro de Cuidado Prolongados
Para Adultos Mayores
Lugar: Departamento de la Familia



PPN

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Reunión con la Asoc. de Embalsamadores y
Asoc. de Transportista
Lugar: Oficina del Ombudsman P.R



PPN

RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Reunión con la AAA - Región Oeste, Procurador Pequeños
Negocios y la Directora de Proyecto PAISSBE
Asunto: Problema de Infraestructura
Lugar: Oficina del Ombudsman P.R

PPN



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Reunión con la AAA - Región Oeste,
Procurador de Pequeños Negocios y
la Directora de Proyecto PAISSBE
Asunto: Problema de Infraestructura
Lugar: Oficina del Ombudsman P.R



PPN

Somos Tu Voz.



RESUMEN DE PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Sección de Mediación con el Colegio de Técnicos de Aires
Acondicionado y Técnicos de Refrigeración
Asunto: Omisión de Otorgación de Licencias y Permisos
Lugar: Oficina Del Ombudsman P.R



PPN



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGULATION

Informe de Reglamentos

AÑO FISCAL 2023-2024

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

INFORME DE REGLAMENTOS 2023-2024

Núm. de Reglamento	Nombre	Agencia	Estado
NEG-24-00001	Depto. de Hacienda - Código de Rentas Internas de P.R., según enmendado	Depto. de Hacienda	Analís de Flexibilidad Final Recibido
NEG-24-00002	Enmienda al Reglamento 9240 - Depto. de Transportación y Obras Públicas	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Analís de Flexibilidad Final Recibido
NEG-24-00003	DTOP - Reglamento para Estaciones Oficiales de Inspección, Inspección de Vehículos de Motor y otros Fines Relacionados	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-24-00004	Reglamento de Educación Continuada COSSEC	Corp. para la Sup. y Seg. de Cooperativas de P.R.	Aval Condicionado
NEG-24-00005	Reglamento de Procedimientos Adjudicativos Ante el Depto. de Hacienda (FINAL)	Depto. Hacienda	
NEG-24-00006	Reglamento Interno de Normas de Conducta y Medidas Disciplinarias Número: DTOP-2022-002 (FINAL)	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-24-00007	OCIF - Reglamento para la Prevención y Sanción por Hostigamiento Sexual	Ofic. del Comisionado de Instituciones Financieras	Aval Condicionado
NEG-24-00008	Reglamento de Gastos de Viaje; y para Derogar el Reglamento Núm. 7501 de 8-mayo-2008	Depto. Hacienda	Aval Condicionado
NEG-24-00009	Reglamento para Derogar Reglamentación del Departamento de Hacienda que está en desuso o que resulta obsoleta	Depto. Hacienda	Aval Condicionado
NEG-24-00010	Análisis de Flexibilidad Reglamento para la Adquisición de bienes y servicios en la AAFAF 2023	Autoridad Asesoría y Agencia Fiscal	Aval Condicionado

INFORME DE REGLAMENTOS 2023-2024



Sonia T. Vega

Núm. de Reglamento	Nombre	Agencia	Estado
NEG-24-00011	Reglamento de Depto. de Hacienda para la Supervisión y Fiscalización del Sistema de Expedición, Impresión, Cancelación y Venta de Sellos y Comprobantes a través de Internet	Depto. de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-24-00012	Enmiendas al Reglamento de Comisión de Juegos para Apuestas Negociado del Deporte Hípico	Comisión de Juegos del Gobierno de P.R.	Aval Condicionado
NEG-24-00013	Reglamento del Depto. de Hacienda para Enmendar varios Artículos del 4010.01(h)-1 en adelante (Reglamento IVU)	Depto. de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-24-00014	Primera Enmienda al Reglamento 8589 del Depto. de Transportación y Obras Públicas	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-24-00015	Análisis Flexibilidad Reglamentaria sobre Reglamento de Préstamos Comerciales para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de PR.(COSSEC)	Corp. para la Sup. y Seg. de Cooperativas de P.R.	Aval Condicionado
NEG-24-00016	Análisis Flexibilidad - Borrador Reglamento para la Administración Municipal (OGP)	Oficina de Gerencia y Presupuesto	Aval Condicionado
NEG-24-00017	Reglamento Número 01-003 "Cuarta Enmienda al Reglamento 01-003 (Aut. de Carreteras y Transportación)	Aut. de Carreteras y Transportación	Aval Condicionado
NEG-24-00018	Informe Cumplimiento Ley Flexibilidad Administrativa para el Pequeño Negocios (OCIF)	Ofic. del Comisionado de Instituciones Financieras	Reglamento Presentado
NEG-24-00019	Reglamentos de Préstamos Comerciales para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de PR	Corp. para la Sup. y Seg. de Cooperativas de P.R.	Informe Anual recibido
NEG-24-00020	Listado e Informe de Reglamento del Departamento de la Familia	Depto. de la Familia	Informe Anual Recibido
NEG-24-00021	Reglamento de DTRH para Administrar la Ley de Internados Justos de Puerto Rico	Depto. del Trabajo y Recursos Humanos	Aval Condicionado
NEG-24-00022	Reglamento de OCIF de Procedimientos Adjudicativos	Ofic. del Comisionado de Instituciones Financieras	Aval Condicionado
NEG-24-00023	Reglamento Conjunto del DRNA y DACO sobre la Utilización y Venta de Plásticos de un sólo Uso en Puerto Rico	Depto. de Recursos Naturales y Ambientales	Aval Condicionado
NEG-24-00024	Depto. de la Familia - Reglamento para el Licenciamiento y Supervisión de Establecimientos para Cuidado Adultos Mayores	Depto. de la Familia	Aval Condicionado

INFORME DE REGLAMENTOS 2023-2024

Núm. de Reglamento	Nombre	Agencia	Estado
NEG-24-00025	Reglamento de COSSEC sobre Métodos Alternos para Solución de Conflictos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	Corp. para la Sup. y Seg. de Cooperativas de P.R.	Aval Condicionado
NEG-24-00026	Reglamento ACT de Cuarta Enmienda al Reglamento de Normas para Establecimiento de Tarifas, Utilización y Disfrute del Servicio del Tren Urbano	Aut. de Carreteras y Transportación	Analisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-24-00027	Reglamento de Dept. Transportación Obras Públicas de enmienda al Reglamento 8683: Reglamento de acceso al sistema David+	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-24-00028	Reglamento DTOP sobre Primera Enmienda al Reglamento 8645, Reglamento para la Imposición de Gravámenes Bajo la Ley Núm. 22-2000, Ley de Vehículos y Tránsito de P.R.	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-24-00029	Primera enmienda al reglamento de DTOP 8589, para establecer el procedimiento para disponer de los vehículos de motor confiscados por el tribunal en carreras de competencia o regateo, concursos de velocidad, concursos de aceleración y otras confiscaciones	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-24-00030	Reglamento de DTOP de la Tercera enmienda al Reglamento 9119	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-24-00031	DTOP - Reglamento Final sobre Primera Enmienda al Reglamento 8589 para Establecer el Procedimiento para Disponer de los Vehículos de Motor, por el Tribunal por participar en carreras, competencias, regateo, concursos de velocidad, concursos de aceleración.	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Informe Final Enviado



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA PESSBIG

Somos Tu Voz.

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
P E S S B I G

Somos Tu Voz.

Destacado 1
Procuraduría PESSBIG Ley 97, 19 junio de 2008.

Coordinando con PRITS y agencias de gobierno para monitorear posibles violaciones en los Sistemas de Información y asegurarnos de la notificación inmediata a la ciudadanía de manera que se pueda proteger la data personal y sensible.



En la foto de izquierda a derecha: Lcda. Francis García Napoleoni, Directora Legal de PRITS; CEO Antonio Ramos Guardiola, Director Ejecutivo PRITS; Marc Maceira Zayas, arquitecto de soluciones PRITS; Edwin García Feliciano, Ombudsman.

Destacado 2
Proyecto de Acción Remediativa Especial, como seguimiento a los hallazgos de la Investigación Especial Escuelas Cerradas y en Desuso

Celebración de Reuniones con Equipo Directivo del Comité de Evaluación y Disposición de Bienes Inmuebles, CEDBI y el Equipo de la Oficina de Mejoramiento de Estructuras Públicas, OMEP: en seguimiento a los hallazgos para atender la situación de escuelas cerradas en desuso; provocando la diligencia en las transacciones de compraventa de propiedades, contratación de alquiler y cesión de escuelas en desuso a agencias gubernamentales, municipales y organizaciones sin fines de lucro. La intervención de agencias concernientes como Policía de PR, ASSMCA, para atender situaciones delictivas.



En la foto de Izquierda a derecha: Francisco Cruz Rivera, Director de OMEP; Frances Pelet, Coordinadora Interagencial; Nilda Morales, Directora de Propiedad de OMEP; Edwin García Feliciano, Ombudsman.

Destacado 3
Plan Piloto de Intervención Temprana en las Escuelas

Reunión con alcaldesa de Loíza, para integrar al Municipio de Loíza al Plan Piloto de Intervención Temprana en las escuelas



En la foto de Izquierda a derecha: Edwin García Feliciano, Ombudsman; Diana Villegas TS Educación; Nilsa Y. Vazquez, Procuradora Especializada Ombudsman. Hon. Julia Nazario Fuentes, alcaldesa de Loíza.

Destacado 4
Acuerdo de Colaboración con DE

Acuerdo de Colaboración en conjunto con el Departamento de Educación y Ombudsman para establecer Plan Piloto de Intervención Temprana con las Trabajadores Sociales de las Regiones Escolares



Destacado 5
Firma de Acuerdo de Colaboración con Municipios

Firma de Acuerdo de Colaboración con Municipios, Vega Alta, Loíza, Mayagüez y Moca; en conjunto con el Departamento de Educación y Ombudsman



En la foto de Izquierda a derecha: Hon. Yanira Raíces Vega, secretaria Departamento de Educación; Hon. María Vega Pagán, alcaldesa de Vega Alta; Hon. Julia Nazario Fuentes, alcaldesa de Loíza; Hon. Jorge Ramos Ruiz, alcalde de Mayagüez; Edwin García Feliciano, Ombudsman.

Destacado 6
Intervención Temprana y Trabajadores Sociales

Se presenta Plan de Trabajo a Secretaria de DE y alcaldes de los municipios de Loíza, Vega Alta, Moca y Mayagüez. Quienes firman Acuerdo de Colaboración con el Ombudsman y ratifican ser parte del Plan Piloto en escuelas seleccionadas para se canalicen esfuerzos de prevención en favor de la niñez y la adolescencia y se proteja el entorno del desarrollo educacional, con la importancia de levantar esta muestra en un cuestionario de bienestar para estudiantes.



En la foto de Izquierda a derecha: Prof. Gisella Rios, Secretaria Auxiliar DE; Nilsa Y. Vazquez, Procuradora Especializada, Ombudsman; Prof. Dina Romero Arias, Coordinadora del Proyecto Plan Piloto DE; Edwin García Feliciano, Ombudsman; Hon. Yanira Raíces Vega, Secretaria DE; Prof. Maribell de Jesús Álvarez, Gerente de Operaciones DE; Prof. Annette Solís Alarcón, Gerente de Operaciones DE



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen De **PROCURADURÍA ESPECIALIZADA PESSBIG**

Investigación Especial Ombudsman al
Departamento de Recursos Naturales y
Ambientales, DRNA, relacionada a la
Disposición de Neumáticos en Desuso



En la foto de Izquierda a derecha: Carlos Fajardo Verdejo, Facilitador de Ombudsman para DRNA; Sr. José Estrella Soto, Director Reciclaje DRNA; Nilsa Y. Vazquez, Procuradora Especializada Ombudsman; Edwin García Feliciano, Ombudsman; Lcdo. Robert Méndez Martínez, Sub-Secretario DRNA; Antonio Ríos Díaz, Director de la Autoridad de Desperdicios Públicos, DRNA; Yolanda I. Díaz, Jefa de División de Cumplimiento DRNA.

Resumen De **PROCURADURÍA ESPECIALIZADA PESSBIG**

Se presenta a DRNA el Informe Preliminar, con las recomendaciones necesarias, finalizado el estudio e Investigación sobre Neumáticos en Desuso



En la foto de Izquierda a derecha: Edwin García Feliciano, Ombudsman; Lcdo. Robert Méndez Martínez, Sub-Secretario DRNA; Antonio Ríos Díaz, Director de la Autoridad de Desperdicios Públicos, DRNA; Carlos Fajardo Verdejo, Facilitador de Ombudsman para DRNA; Sr. José Estrella Soto, Director Reciclaje DRNA.



En la foto de Izquierda a derecha: Edwin García Feliciano, Ombudsman
Lcdo. Robert Méndez Martínez, Sub-Secretario DRNA.

RESUMEN DE PROCURADURÍA ESPECIALIZADA PESSBIG



2do Simposio de Ombudsman en la Zona Oeste de PR, para dar a conocer los servicios de Ombudsman, así como la integración de otras oficinas de Gobierno que ofrecen servicios a los ciudadanos y maneras de proteger los fondos públicos, así como los servicios de cada una de las Procuradurías (Junio 2024)



PESSBIG



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Somos Tu Voz.

*Casos
Destacados*
AÑO FISCAL 2023-2024
**PROCURADURÍA ESPECIALIZADA
DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Somos Tu Voz.

Destacado 1
Municipio de San Juan
PTP-24-00079-993
Derecho de los Administrados
Creación de Estacionamientos Area Turística

Recibimos una querella sobre la situación de los choferes de transporte turístico en la zona del Viejo San Juan. Exponen que los choferes de carros turísticos, en sus turnos de trabajo, no tienen un sitio adecuado para estacionarse, ni acceso a baños sanitarios. Al no tener un área para estacionar no pueden ir a comprar comida ni un área donde poder comer. Las áreas donde antes se podían estacionar ahora no pueden porque la policía da boletos. Esta situación impacta negativamente la labor de estos operadores afectando la comodidad y eficiencia en la prestación de los servicios que, sin duda alguna, representan el desarrollo económico y social del turismo en Puerto Rico. Se trabajó una reunión el 10 de mayo de 2024 con personal del Municipio de San Juan donde se acordó coordinar reunión con la Autoridad de los Puertos, el Departamento de Turismo, Municipio de San Juan, Global Ports Holding, ya que son las oficinas que tienen injerencia en esta situación.



Sra. Kirsten M. González, Directora Centro Urbano Turístico del Municipio San Juan, Sr. Eddie N. de León, Director Oficina Tránsito y Transportación del Municipio San Juan, Sra. Marisa Rivera Carrillo, Investigadora de Querellas Oficina del Ombudsman, Sra. Eufemia Oquendo – Rivera – Asistente Administrativo – Oficina del Ombudsman

Destacado 2
Departamento de Transportación y Obras Públicas
PTP-25-00026-170
Derecho de los Administrados
Vinculación marbete digital

Ciudadanos se quejan de lo difícil que es comunicarse con las Oficinas de CESCO para que los ayuden a trabajar con el vínculo del marbete digital al sello de AutoExpreso La Oficina coordina reunión con la Ing. Eileen Vélez Vega, Directora Ejecutiva DTOP para el 11 de julio de 2024. En la misma se acordó que todas las personas que llegaran a las facilidades de CESCO se estarían atendiendo aún sin cita, que esa eran las directrices dadas. Las querellas que lleguen a la Oficina del Ombudsman serán referidas al Ing. Marco García, quien las estará canalizando.



Ing. Eileen Vélez Vega, Directora Ejecutiva DTOP, Ing. Lynnett Alicea León, Directora Ejecutiva Interina DTOP, Sra. Mary L. Fuster, Directora Ejecutiva Directoría Servicio al Conductor, Ing. Marco García, Ayudante Especial DTOP, Sr. Antonio Ramos, Director Ejecutivo de PRITS, Edwin García Feliciano, Ombudsman.

Destacado 3
Autoridad de Transporte Marítimo
Asignación de fondos al Operador de las lanchas de las Islas Municipios
Derecho Individual

La asignación de \$59 millones al operador de lanchas de las Islas Municipios Vieques y Culebra por el Gobierno y avalado por la Junta de Control Fiscal. La Senadora Marissa Jiménez efectúa reunión en las Oficinas de la Autoridad de Transporte Integrado. La primera alternativa, en la utilización de estos fondos, es aumentar los viajes a las Islas Municipios. Actualmente, se trabajan 4 ó 5 viajes, el propósito es llegar a 8 viajes diarios. El Sr. Josué Menéndez explica que los 59 millones de dólares no es un aumento en el contrato, ya que se extiende por tres años la primera fase del contrato. El dinero se dividirá en tres años y el propósito es incrementar la cantidad de viajes hacia las Islas Municipios, la construcción de los terminales en Ceiba y el muelle Mosquito, en la Isla Nena. Se acordó trabajar el registro de ciudadanos de Vieques y Culebras con el propósito de identificar a los residentes y para brindar un mejor servicio. El Municipio de Culebra culminó su registro. El alcalde de Vieques, solicitó un tiempo adicional para luego del mes de noviembre. El señor Menéndez expone que entre los trabajos que están haciendo, con el fin de hacer mejoras a las facilidades, es la construcción de un estacionamiento donde para noviembre del próximo año se espera que estén inaugurando.



Senadora Marissa Jiménez Santoni, Sr. Josué Menéndez Agosto, Director – ATI, Lcdo. José L. Rodríguez, Ayudante Director – ATI, Sr. José (Junito) Córdova Acevedo, Alcalde de Vieques, Sr. Michael Chambel, Ayudante Ejecutivo Municipio de Culebra, Sr. Ildefonso Ortiz López, Sub Director – ATI, Sr. Alberto Bermúdez, Gerente de Transporte Marítimo – ATI, Sra. Ileana Reyes – Asesora Legal ATI, Sr. José O. Pérez Rosa, Procurador Transporte Público – Oficina del Ombudsman



INICIATIVAS DEL OMBUDSMAN

2023

24

Somos Tu Voz.

El Informe Anual 2023-2024 del Ombudsman Puerto Rico presenta un recorrido por las principales iniciativas implementadas durante este periodo, con el objetivo de fortalecer y ayudar a la ciudadanía en su derecho constitucional a requerir la reparación de agravios del gobierno.

Este informe destaca los avances en la promoción de la justicia social, el acceso equitativo a los servicios públicos, y la protección de los derechos fundamentales de todos los ciudadanos.

Las acciones emprendidas reflejan un compromiso renovado con la transparencia, la defensa de los intereses de todos los ciudadanos y la Asamblea Legislativa en su rol de fiscalizar las agencias y corporaciones públicas de la Rama Ejecutiva, asegurando así el cumplimiento de las responsabilidades delegadas a estas mediante legislación, política pública y reglamentación aprobadas, reafirmando la misión del Ombudsman Puerto Rico de ser la voz de todas las ciudadanas; porque en el Ombudsman Puerto Rico, Somos Tu Voz!





Somos Tu Voz.

PLAN PILOTO PARA IDENTIFICAR VULNERABILIDADES COMO ABUSO O AGRESIÓN EN ESTUDIANTES DEL SISTEMA PÚBLICO



La Oficina del Ombudsman y el Departamento de Educación han establecido un plan piloto para identificar vulnerabilidades como abuso o agresión en escuelas públicas de los municipios de Mayagüez, Moca, Vega Alta y Loíza. La iniciativa, impulsada por el Ombudsman y la Secretaria de Educación Yanira Raíces Vega, busca ofrecer estrategias de apoyo emocional, social y académico a los estudiantes. Allí donde se levanta una bandera de cualquier tipo de abuso o de cualquier necesidad requerirá la acción afirmativa del D.E, los municipios implicados y cualquier agencia pertinente.

Durante el Mes de la Niñez, se aplicaron cuestionarios de bienestar y entrevistas individuales a estudiantes de las regiones educativas implicadas con el plan piloto. Lo cual permite que los estudiantes expresen sus preocupaciones y desafíos.



El proyecto tendrá una duración de un año y seis meses y se formalizó con un acuerdo firmado el 5 de abril de 2024. Participando en el mismo las escuelas de:

- Mayagüez:
Esteban Báez y Eugenio María de Hostos.
- Moca:
Efraín Sánchez Hidalgo.
- Vega Alta:
Ignacio Miranda, Apolo San Antonio y Ladislao Martínez.
- Loíza:
Escuela Elemental Jobos y Belén Blanco.

El objetivo es identificar factores de riesgo y facilitar intervenciones oportunas para proteger a los estudiantes y fortalecer el apoyo en la comunidad educativa.

II SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



"La ciudadanía no debe estar sola en el reclamo de sus derechos, mientras haya funcionarios con una clara conciencia social, comprometidos con el servicio público y donde la empatía y la sensibilidad sea parte de los valores. A esos estamos llamados Tu y Yo"

*-Edwin García Feliciano-
Ombudsman*

El Ombudsman, Edwin García Feliciano organizó el segundo Simposio "Todos Somos Tu Voz En el Reclamo de tus Derechos" el 22 de mayo en el Centro de Convenciones Ramón Emeterio Betances de Cabo Rojo. El evento reunió a diversas agencias públicas con el fin de orientar a la ciudadanía sobre sus derechos y cómo reclamarlos de manera efectiva.

El simposio permitió a las agencias presentar sus servicios y destacar cómo protegen los derechos ciudadanos de forma justa y equitativa. Además, fue una oportunidad para promover eficiencia, transparencia y responsabilidad en la prestación de servicios.



II SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS

Participantes destacados:



Hon. Jorge Morales Wiscovitch,
Alcalde de Cabo Rojo Puerto Rico.



Alberto Fradera, Administrador de
Desarrollo Socioeconómico de la Familia:
presentó iniciativas para proteger a las
familias y promover relaciones saludables.

Programa	
1:00 PM	REINICIO Y DESAYUNO
2:00 PM	Investigación y Base de Precedentes
3:00 PM	Investigación y Precedentes del Ombudsman
4:00 PM	Lcda. Madeline Bermúdez Sanabria Procuradora Interina de la Mujer ABMP - Región, Puntos
5:00 PM	RECERDO
6:00 PM	Hon. Efraim García Ferrás Ombudsman
7:00 PM	Hon. Carlos E. Chamego Arce Presidente de la FID
8:00 PM	Recepción de Preguntas y Respuestas
9:00 PM	RECERDO Y ALMUERZO
10:00 PM	Panel: Derechos de la Ciudadanía
11:00 PM	Lcda. Ever Padilla Ruiz Administrador Ejecutivo de Servicios Civiles
12:00 PM	Hon. Efraim García Ferrás Ombudsman
1:00 PM	Lcda. Carmen Rodríguez Acosta Suplente de Lcda. Madeline Bermúdez Sanabria
2:00 PM	Lcda. Fátima Pacheco Valeriani Directora - Subdirectora Legal PUSP
3:00 PM	Hon. Jorge Lugo Escobedo Subdirector - Subdirectora de Seguimiento
4:00 PM	RECERDO Y ALMUERZO
5:00 PM	CLAUSTRAL Y AGASACERDOTE



Lcda. Madeline Bermúdez Sanabria,
Procuradora Interina de la Mujer:
"habló sobre los desafíos de las
mujeres y la igualdad de género".



Lcdo. Ever Padilla Ruiz: ofreció una
exposición sobre los desafíos
actuales de los Derechos Civiles y
estrategias para protegerlos.

II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS

El evento concluyó con un panel de discusión con expertos como:



Lcdo. Jorge Lucas Estribano Medina, exjuez del Tribunal de Apelaciones.

Lcda. Camille Rodríguez Acosta, del Departamento de Justicia.

Lcdo. Fernando Pacheco Valcourt, Director de la Clínica de Asistencia Legal (PUCPR).



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



*Personal del Ombudsman dicen presente en el II Simposio del Ombudsman:
"Todos Somos Tu Voz En El Reclamo De Tus Derechos"*

II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



*Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el II Simposio del Ombudsman:
"Todos Somos Tu Voz En El Reclamo De Tus Derechos"*



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



*Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el II Simposio del Ombudsman:
"Todos Somos Tu Voz En El Reclamo De Tus Derechos"*



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS

El Ombudsman, Edwin García Feliciano. Reafirmó el compromiso de la Oficina del Ombudsman con la defensa de los derechos humanos y los principios democráticos.



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



El Ombudsman, Edwin García Feliciano destacó la importancia de garantizar accesibilidad, transparencia y efectividad en los procesos gubernamentales y llamó a los ciudadanos a conocer y ejercer sus derechos.



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



*Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el II Simposio del Ombudsman:
"Todos Somos Tu Voz En El Reclamo De Tus Derechos"*



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS

El Ombudsman, Edwin García Feliciano. Reafirmó el compromiso de la Oficina del Ombudsman con la defensa de los derechos humanos y los principios democráticos.



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



*Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el II Simposio del Ombudsman:
"Todos Somos Tu Voz En El Reclamo De Tus Derechos"*

II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el II Simposio del Ombudsman: "Todos Somos Tu Voz En El Reclamo De Tus Derechos"



II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



*Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el II Simposio del Ombudsman:
"Todos Somos Tu Voz En El Reclamo De Tus Derechos"*



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

II. SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN TODOS SOMOS TU VOZ EN EL RECLAMO DE TUS DERECHOS



*Alberto Fradera, Administrador de Desarrollo Socioeconómico
de la Familia y el Ombudsman Edwin Garcia Feliciano*



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

INVESTIGACIÓN SOBRE 45% DE LOS REFUGIOS NO ESTAN LISTOS PARA ATENDER UNA EMERGENCIA

Por tercer año consecutivo, la Oficina del Ombudsman presentó una investigación sobre el estado de los refugios en Puerto Rico. Se evaluaron 94 refugios seleccionados aleatoriamente de un total de 365 distribuidos en los 78 municipios. El estudio, realizado entre abril y mayo de 2024, reveló que entre el 35% y el 45% de los refugios no cuentan con condiciones óptimas para garantizar seguridad y estabilidad emocional en caso de emergencias o desastres.



Acciones Previas y Situación Actual

En los años 2022 y 2023, la Oficina del Ombudsman inspeccionó todos los refugios de la Isla. A pesar de los informes y notificaciones a las agencias gubernamentales, solo la Región de Arecibo realizó mejoras significativas.

La Oficina del Ombudsman reafirmó su compromiso de continuar las investigaciones hasta que se asegure que los refugios ofrezcan seguridad, estabilidad y privacidad a los ciudadanos en situaciones de emergencia.

Principales Deficiencias Detectadas:

Generadores Eléctricos:

- De los 94 refugios inspeccionados, solo 36 cuentan con generadores.
- De esos 36 generadores, solo 26 están en funcionamiento.
- 53 refugios escolares no tienen generadores eléctricos o los que tienen no funcionan.

Sistemas de Agua (Cisternas):

- 78 refugios tienen cisternas, pero solo 55 están funcionando.
- 23 cisternas no funcionan.
- 39 refugios no cuentan con cisterna conectada al servicio de agua potable.

Sistemas Sanitarios:

- 50 refugios escolares presentan problemas graves en sus sistemas sanitarios, incluyendo:
- Lavamanos rotos.
- Inodoros y urinarios dañados.
- Mezcladoras de agua inoperantes.
- Accesibilidad y Espacios Adecuados

No se cumplen requisitos para:

- Espacios de lactancia
- Áreas para mascotas.
- Duchas adecuadas
- Accesibilidad según la Ley ADA.

Recomendaciones del Ombudsman:

El Ombudsman hizo un llamado urgente para que instruya a las agencias pertinentes a:

- Proveer generadores y cisternas funcionales en todos los refugios.
- Asignar personal capacitado para operar estos equipos durante emergencias.
- Garantizar el cumplimiento de leyes que protejan el bienestar y la dignidad de los ciudadanos en los refugios.

INVESTIGACIÓN DE INCENTIVO FEDERAL OTORGADOS A LA POBLACIÓN PENAL

En marzo de 2024, la Oficina del Ombudsman presentó una investigación sobre el Incentivo Federal otorgado a la Población Penal durante la pandemia del Covid19. Debido a que el Departamento de Corrección y Rehabilitación lideró las reclamaciones con un total de 3,997 para el año fiscal 2023-2024, por parte de todos los confinados involucrados. Sin embargo, la Oficina del Ombudsman, ha recibido por parte de esta población diversos reclamos para con otros fines, siendo un total de 4,008 casos.



Acciones Previas y Situación Actual

En diciembre de 2024, el Ombudsman, Edwin García Felciano sostuvo una reunión con la Secretaria del Departamento de Corrección y Rehabilitación, Ana Escobar, con la intención de solicitar información en torno a cuantos confinados no han recibido el pago del Incentivo Federal. Sin embargo, la petición por parte del Ombudsman a la Secretaria, quedó al pendiente por la transición y cambio de Administración.

La Oficina del Ombudsman reafirmó su compromiso de continuar la investigación hasta que se asegure que cada confinados querellado haya recibido lo que por derecho les corresponde.

¡SOMOS TU VOZ!



Visita a Once and for All Tires, LLC

El Ombudsman, Edwin García Feliciano, visitó la empresa Once and for All Tires, LLC, en Yabucoa, para observar el proceso de reciclaje y trituración de neumáticos. Este proceso permite reutilizar los neumáticos como materia prima para diversos productos, tales como asfalto pulverizado, virutas para jardines, bloques para áreas recreativas, entre otros.



Visita al Sector Las Avispas en Lares

El Ombudsman, Edwin García Feliciano, visitó el Sector Las Avispas, Bo. Cíbaro, en Lares, junto al equipo de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), con el propósito de presentar un plan de trabajo que garantice el suministro consistente de agua potable. En esta gestión nos acompañó el ingeniero José Rivera, director de la Región Norte de la AAA.



Evaluación de Inundaciones en el Barrio Hato, Arecibo

El Ombudsman, Edwin García Feliciano, visitó el Sector Abra de San Francisco, Bo. Hato, en Arecibo, junto al investigador Héctor Vargas, para analizar las inundaciones que afectan la zona como resultado de la construcción de un dique por parte del Cuerpo de Ingenieros de los Estados Unidos. Esta gestión incluyó la participación de personal del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA) y de los residentes de la comunidad.

¡SOMOS TU VOZ!



Visita al Complejo Correccional de Ponce

Como parte del Plan Estratégico de la Oficina del Ombudsman, Edwin García Feliciano en colaboración con el Procurador Especializado en Transporte, el Sr. José O. Pérez Rosa, visitó el Complejo Correccional de Ponce (Las Cucharas). Durante la visita inspeccionaron las áreas de servicios médicos, talleres de confección de sombreros y artesanías, así como el proceso de suministro y servicios de alimentos. Al mismo tiempo, orientaron a los confinados sobre los servicios disponibles a través del Ombudsman.

Visita al Complejo Correccional de Bayamón

Como parte del Plan Estratégico de la Oficina del Ombudsman, Edwin García Feliciano visitó el Complejo Correccional de Bayamón. Durante la visita, evaluaron el trato y los servicios ofrecidos a los confinados y les orientamos sobre los servicios que la Oficina pone a disposición de la ciudadanía, incluyendo a la población penal.



Primera Piedra de la Planta y Toma de Agua en San Lorenzo

Comparecencia a la ceremonia de colocación de la primera piedra del proyecto para la construcción de una planta y toma de agua en el Bo. Espino, San Lorenzo. Esta iniciativa, coordinada junto al alcalde Hon. Jaime Alverio Ramos, la AAA y La Fortaleza, representa una inversión de \$85,174,043.58, según lo anunció el gobernador, Hon. Pedro R. Pierluisi Urrutia.



Atención a la Gestión de Agua Potable en Camuy

El Ombudsman, Edwin García Feliciano, visitó las parcelas del Bo. Cibao, en Camuy, con la intención de diligenciar con prontitud la solicitud del Sr. Dennis Sánchez, debido al bajo flujo de agua potable que afecta a aproximadamente a doce residencias. Este proyecto, iniciado en marzo de 2024, se desarrolla con fondos de la AAA y tiene un costo de \$120,000.



Somos Tu Voz.

INFORMES ESTADÍSTICOS

AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

CASOS RECIBIDOS

AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN
PUERTO RICO
OFICINA DE DEFENSA CIVIL

Somos Tu Voz

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2023-2024

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	12	13	0	25
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	1	10	0	11
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	7	7	0	14
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	35	107	0	142
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	1	0	1
Administración de Familias y Niños	101	62	0	163
Administración de Rehabilitación Vocacional	8	10	0	18
Administración de Seguros de Salud	10	15	0	25
Administración de Servicios Generales	1	4	0	5
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	2	0	3
Administración de Tribunales	0	0	17	17
Administración de Vivienda Pública	46	54	0	100
Administración para el Sustento de Menores	61	42	0	103
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	10	18	0	28
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	0	6	6
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	2	2
AT&T	0	0	1	1
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,221	2,700	0	3,921
Autoridad de Carreteras y Transportación	123	31	0	154
Autoridad de Energía Eléctrica	5	8	0	13
Autoridad de Edificios Públicos	971	88	0	1,059
Autoridad de los Puertos	0	1	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	1	0	0	1
Autoridad de Tierras	4	2	0	6
Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	1	0	3
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de P.R.	1	0	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	3	0	3
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	0	1	0	1
Autoridad terrenos facilidades Estación Naval Roosevelt Road	1	0	0	1
Autoridad Escolar de Alimentos	114	11	0	125
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	3	0	3
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	109	109
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	1	0	1

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Santos T. Viray

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Comisión Apelativa del Servicio Público	7	6	0	13
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	3	3
Comisión para Seguridad en el Tránsito	0	1	0	1
Comisión Industrial	10	15	0	25
Comisión de Derechos Civiles	0	2	0	2
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	0	3	0	3
Corporación del Centro Cardiovascular de PR y el Caribe	1	0	0	1
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	0	2	0	2
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	0	1	0	1
Compañía de Turismo	4	7	0	11
Compañía de Fomento Industrial	2	2	0	4
Corporación de Artes Escénico Musicales	1	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	73	75	0	148
Claro de Puerto Rico	0	0	572	572
Cruz Roja Americana	0	0	453	453
Defensoría de las Personas con Impedimentos	6	103	0	109
Departamento de Agricultura	5	3	0	8
Departamento de Asuntos del Consumidor	85	183	0	268
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3,987	21	0	4,008
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	2	7	0	9
Departamento de Educación	627	1,504	0	2,131
Departamento de Estado	1	9	0	10
Departamento de Hacienda	82	101	0	183
Departamento de Justicia	4	8	0	12
Departamento de la Familia	18	132	0	150
Departamento de la Vivienda	61	217	0	278
Departamento de Recreación y Deportes	0	1	0	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	50	72	0	122
Departamento de Salud	49	195	0	244
Departamento de Transportación y Obras Públicas	186	204	0	390
Departamento de Seguridad Pública	1	1	0	2
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	61	132	0	193
Directoría de Excavaciones -DTOP	79	448	0	527
Entidad Privada	0	0	410	410
Guardia Nacional de Puerto Rico	2	2	0	4
Gobierno Federal	0	0	62	62

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN
DE PUERTO RICO

Somos Tu Voz.

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	3	0	3
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	1	0	7
Junta de Calidad Ambiental	7	12	0	19
Junta de Planificación	34	15	0	49
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	17	34	0	51
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	0	5	0	5
Liberty	0	0	405	405
LUMA Energy	0	0	1,929	1,929
Municipios	0	0	1,004	1,004
Metropistas	0	0	2	2
Negociado de Energía de Puerto Rico	1	4	0	5
Negociado de Policía de Puerto Rico	89	200	0	289
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	1	23	0	24
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	15	93	0	108
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	84	99	0	183
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	1	1	0	2
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	0	99	0	99
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	5	3	0	8
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	1	10	0	11
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	1	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	1	27	0	28
Oficina del Contralor Electoral	0	10	0	10
Oficina de Gerencia de Permisos	20	23	0	43
Oficina del Inspector General de Permisos	1	4	0	5
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	9	382	0	391
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	5	0	5
Oficina del Inspector de Cooperativa	0	1	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	290	0	290
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	834	71	0	905
Oficina del Procurador del Paciente	6	48	0	54
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	2	20	0	22
Oficina del Procurador del Veterano	0	3	0	3
Oficina del Procuradora de la Mujer	0	5	0	5
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	1	0	1
Otros	0	0	466	466

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN
OF PUERTO RICO

Sonia T. Vega

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Puerto Rico Innovation and Technology Service	0	4	0	4
Programa de Salud Ambiental	10	16	0	26
Rama Judicial	0	0	103	103
Rama Legislativa	0	0	3,054	3,054
Registro de la Propiedad	2	10	0	12
Registro Demográfico	5	14	0	19
Sistema de Retiro de Maestros	3	4	0	7
Universidad de Puerto Rico	11	6	0	17
Vivienda Pública Privatizada	0	0	6	6
TOTALES	3,199	3,199	3,604	26,108

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS



OMBUDSMAN
OF PERU
Defensor del Pueblo

Somos Tu Voz

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2023-2024						
Derechos		Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos						
	1	Dignidad	0	0	0	0
	2	Igualdad	9	3	0	0
Total			9	3	0	12
Individuales						
	3	Vida	4,746	1477	729	6,952
	4	Integridad	0	2	2	4
	5	Honor	0	0	0	0
	6	Intimidad	5	15	5	25
	7	Desplazamiento	2	2	2	6
	8	Pensamiento	0	0	0	0
Total			4,753	1,496	738	6,987
Participación						
	9	Comunicacion	3	3	202	208
	10	Reunión	0	0	0	0
	11	Asociación	1	2	1	4
	12	Participación	0	0	0	0
Total			4	5	203	212
Económicos						
	13	Propiedad	130	120	133	383
	14	Empresa	35	35	35	105
Total			165	155	168	488
Laborales						
	15	Trabajo	277	229	75	581
	16	Sindicación	0	0	0	0
Total			277	229	75	581
Sociales						
	17	Educacion	1,927	1,116	111	3,154
	18	Cultura	0	0	0	0
	19	Salud	32	107	54	193
	20	Vivienda	1,418	3,570	2,795	7,783
	21	Medio Ambiente	60	96	59	215
	22	Familia	73	72	3	148
	23	Consumo	7	42	108	157
Total			3,517	5,003	3,130	11,650
Colectivo						
	24	Menores	3	6	2	11
	25	Tercera Edad	56	47	36	139
	26	Discapacitados	17	12	9	38
	27	Reclusos	13	12	5	30
Total			89	77	52	218
Administrados						
	28	Transparencia	269	940	1,585	2,794
	29	Procedimiento	83	200	2,631	2,914
	30	Eficacia	139	89	22	250
Total			491	1,229	4,238	5,958
Mujer						
	31	Mujer	0	2	0	2
Total			0	2	0	2
Total de Casos Recibidos			9,305	8,199	8,604	26,108

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

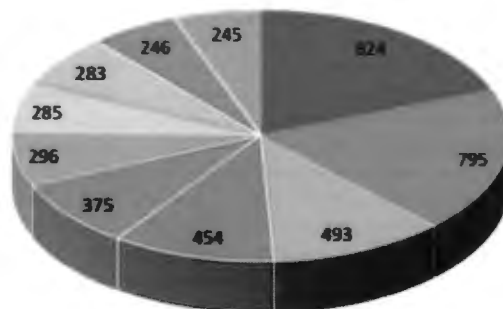
REDUCCIÓN EN CASOS RECIBIDOS



Santos T. Vaz

Reducción en Casos Recibidos Años Fiscales 2022-2023 y 2023-2024			
Agencias	Total Casos Recibidos Año Fiscal 2022-2023	Total Casos Recibidos Año Fiscal 2023-2024	Reducción
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	1,729	905	824
Municipios	1,799	1,004	795
Departamento de la Vivienda	771	278	493
Autoridad de Transporte Marítimo	455	1	454
LUMA Energy	2,304	1,929	375
Negociado de la Policía	585	289	296
Negociado Manejo Emergencias Administración Desastres	384	99	285
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	431	148	283
Departamento de la Familia	396	150	246
Departamento de Salud	489	244	245

Reducción en Casos Recibidos



- Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
- Municipios
- Departamento de la Vivienda
- Autoridad de Transporte Marítimo
- LUMA Energy
- Negociado de la Policía
- Negociado Manejo Emergencias Administración Desastres
- Corporación del Fondo del Seguro del Estado

RECLAMACIONES RECIBIDAS

AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



OMRUDSMAN
ESTADO DE PUERTO RICO
OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Somos Tus Voz

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2023-2024		
Agencias	Año fiscal 2022-2023	Año fiscal 2023-2024
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	8	12
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	13	1
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	4	7
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	46	35
Administración de Familias y Niños	66	101
Administración de Rehabilitación Vocacional	2	8
Administración de Seguros de Salud	8	10
Administración de Servicios Generales	5	1
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	3	1
Administración de Vivienda Pública	73	46
Administración para el Sustento de Menores	49	61
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	28	10
Administración de Terrenos	1	0
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,324	1,221
Autoridad de Carreteras y Transportación	35	123
Autoridad de Energía Eléctrica	7	5
Autoridad de Edificios Públicos	769	971
Autoridad de los Puertos	1	0
Autoridad de Transporte Marítimo	5	1
Autoridad de Tierras	5	4
Autoridad Metropolitana de Autobuses	1	2
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de P.R.	1	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	7	0
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	2	0
Autoridad Terrenos Facilidades Estación Naval Roosevelt Road	0	1
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1	0
Autoridad del Distrito Centro de Convenciones de P.R.	1	0
Autoridad Escolar de Alimentos	97	114
Autoridad de Transporte Integrado	2	0
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0
Comisión Apelativa del Servicio Público	3	7
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación de P.R.	1	0

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



OMBUDSMAN
PUERTO RICO

Samuel V. Vázquez

Agencias	Año fiscal 2022-2023	Año fiscal 2023-2024
Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	1	0
Comisión de Seguridad y Protección Público	1	0
Comisión Industrial	18	10
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	1	0
Corporación del Centro Cardiovascular de PR y el Caribe	1	1
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	1	0
Compañía de Turismo	1	4
Compañía de Fomento Industrial	1	2
Corporación de Artes Escénico Musicales	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	358	73
Corporación de Artes Musicales	1	0
Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	6
Departamento de Agricultura	1	5
Departamento de Asuntos del Consumidor	18	85
Departamento de Corrección y Rehabilitación	49	3,987
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	2
Departamento de Educación	328	627
Departamento de Estado	17	1
Departamento de Hacienda	206	82
Departamento de Justicia	25	4
Departamento de la Familia	21	18
Departamento de la Vivienda	134	61
Departamento de Recreación y Deportes	5	0
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	66	50
Departamento de Salud	47	49
Departamento de Transportación y Obras Públicas	137	186
Departamento de Seguridad Pública	1	1
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	92	61
Directoría de Excavaciones -DTOP	75	79
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	2
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	2	0
Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	0
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	4	6
Junta de Calidad Ambiental	9	7
Junta de Libertad Bajo Palabra	2	0

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



OMBUDESMAN
DE PUERTO RICO

Somos Tu Voz.

Agencias	Año fiscal 2022-2023	Año fiscal 2023-2024
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	1	0
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	44	17
Lotería Electrónica	1	0
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	140	89
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	1
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	9	15
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	2	84
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	2	1
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	1	0
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	5
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	3	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0
Oficina del Comisionado de Seguros	2	1
Oficina de Gerencia de Permisos	16	20
Oficina del Inspector General de Permisos	1	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	7	9
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	0
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	1,610	834
Oficina del Procurador del Paciente	8	6
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	8	2
Oficina del Procurador del Veterano	2	0
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	3	0
Puerto Rico Innovation and Technology Service	0	0
Programa de Salud Ambiental	11	10
Registro de la Propiedad	2	2
Registro Demográfico	6	5
Sistema de Retiro de Maestros	14	3
Universidad de Puerto Rico	4	11
Total	6,121	9,305

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

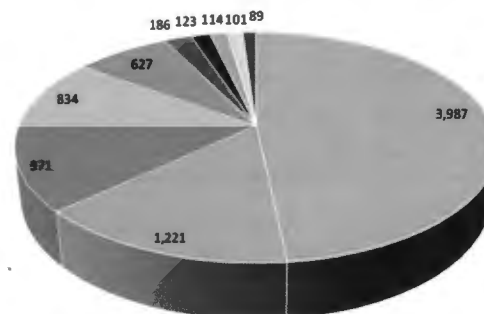


OMBUDSMAN
DE PUERTO RICO

Samay Tu Voz

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2023-2024	
Agencias	Reclamaciones Recibidas 2023-2024
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3,987
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,221
Autoridad de Edificios Públicos	971
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	834
Departamento de Educación	627
Departamento de Transportación & Obras Públicas	186
Autoridad de Carreteras y Transportación	123
Autoridad Escolar de Alimentos	114
Administración de Familias y Niños	101
Negociado de Policía de Puerto Rico	89

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS
AÑO FISCAL 2023-2024



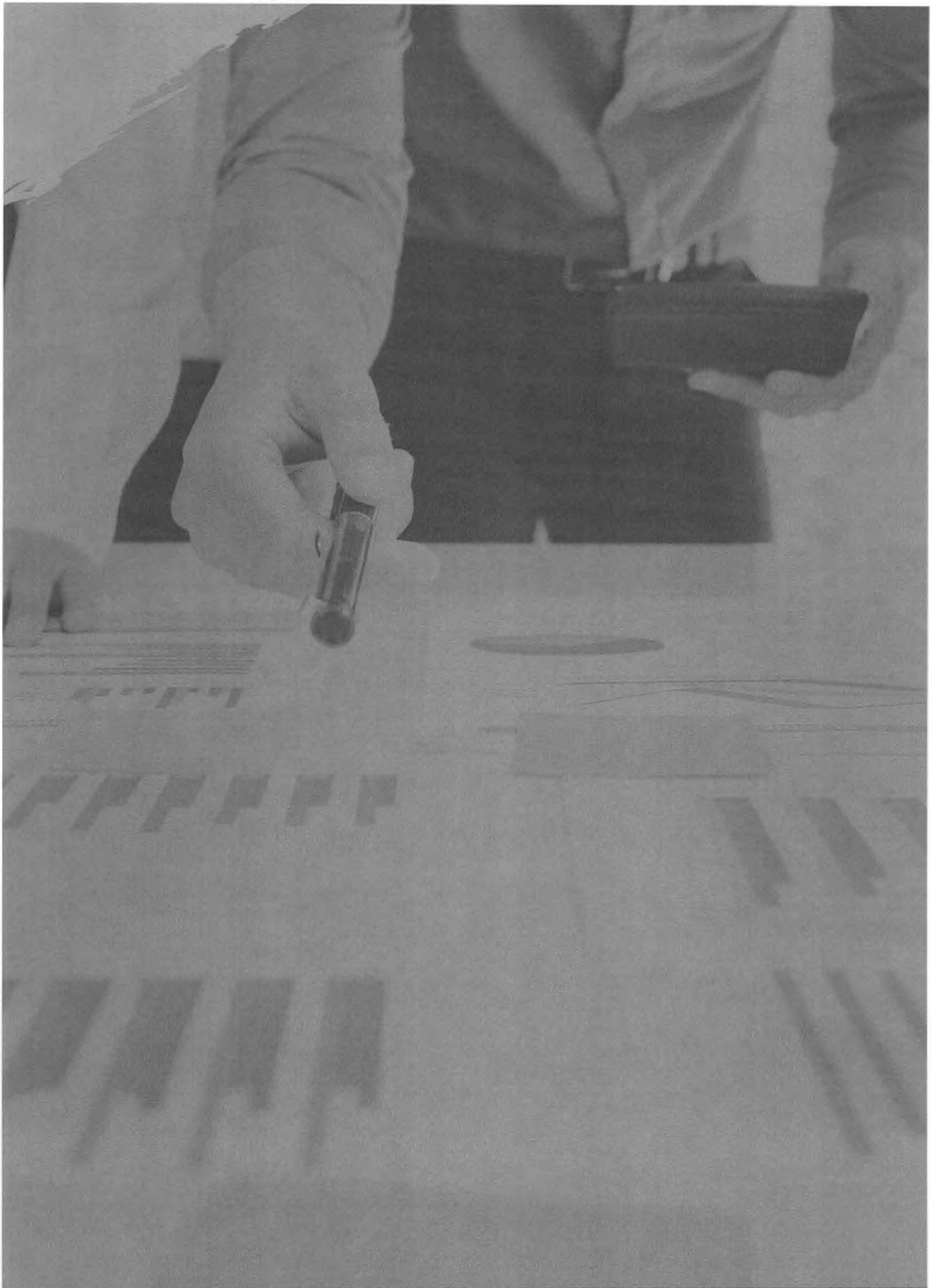
Departamento de Corrección y Rehabilitación
• Autoridad de Edificios Públicos
• Departamento de Educación
• Autoridad de Carreteras y Transportación
Administración de Familias y Niños

• Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
• Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
• Departamento de Transportación & Obras Públicas
• Autoridad Escolar de Alimentos
• Negociado de Policía de Puerto Rico

RECLAMACIONES ACTIVAS

AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.



DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES ACTIVAS



OMBUDESMAN
GOBIERNO DE PUERTO RICO

Somos Tu Voz

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9			
	días	días	días	meses				1 año	2 años	
Autoridad Asesoría Financiera y Agencias Fiscal	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Autoridad de Tierras	3	0	0	0	0	0	5	1	2	11
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Autoridad Escolar de Alimentos	15	2	10	0	4	45	13	0	0	89
Autoridad Distrito del Centro Convenciones de P.R.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Terrenos Facilidades Estación Naval Roosevelt Road	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Transporte Integrado	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Fomento Industrial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Turismo	3	0	0	0	0	1	0	1	0	5
Corp. del Centro Cardiovascular de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación de Artes Escénico Musicales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación de Artes Musicales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	8	3	1	4	6	4	6	137	0	169
Corporación Supervisión y Seguros Cooperativa de PR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Defensoría de las Personas con Impedimentos	1	0	0	0	3	1	3	0	0	8
Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de Agricultura	0	1	0	0	0	0	1	1	1	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	7	1	1	2	0	3	3	1	0	18

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES ACTIVAS



OMBUDSMAN
1977
SERVIENDO A LA JUSTICIA

Servicio al Ciudadano

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9			
	días	días	días	meses				1 año	2 años	
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3,959	0	0	2	9	3	7	9	4	3,993
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Departamento de Educación	177	4	6	3	65	272	50	634	105	1,316
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Departamento de Hacienda	4	3	0	8	4	7	6	8	2	42
Departamento de la Familia	5	1	1	0	2	0	2	2	1	14
Departamento de la Vivienda	5	2	2	0	6	2	50	38	10	115
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	27	0	1	5	4	4	25	3	6	75
Departamento de Salud	9	1	1	0	4	0	7	2	1	25
Departamento de Transportación y Obras Públicas	36	4	4	5	30	15	19	583	230	926
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	12	0	0	4	4	3	6	10	0	39
Directoría de Excavaciones -DTOP	15	2	0	3	21	16	5	0	0	62
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Instituto de Ciencias Forenses	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Junta de Calidad Ambiental	3	0	0	0	1	0	2	12	4	22
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Junta de Planificación	2	3	0	0	5	0	1	0	1	12
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	2	0	0	0	2	0	1	2	0	7

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES ACTIVAS



OMBUDSMAN
PUERTO RICO
OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Samantha Vega

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses						
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Negociado de la Policía de Puerto Rico	16	2	2	3	9	14	18	38	16	118
Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	5	0	0	0	1	0	3	2	1	12
Negociado de Sistema de Emergencias 911	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Negociado del Cuerpo de Bomberos	126	0	0	0	0	22	1	24	0	173
Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	2	2	0	0	1	0	5
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Oficina de Gerencia de Permisos	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Procurador Personas de Edad Avanzada	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	141	61	44	20	91	435	969	103	0	1,864
Oficina del Procurador del Paciente	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
Oficina Estatal Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Programa de Salud Ambiental	9	0	0	0	2	2	2	16	0	31
Oficina Independiente Protección al Consumidor	1	0	1	0	2	0	1	2	0	7
Registro Demográfico	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Universidad de Puerto Rico	2	1	0	0	0	1	0	1	2	7
TOTAL	4,979	242	135	129	355	1,573	2,172	1,804	701	12,090

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCIENTO DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES



OMBUDSMAN
PUERTO RICO

Somos Tu Voz

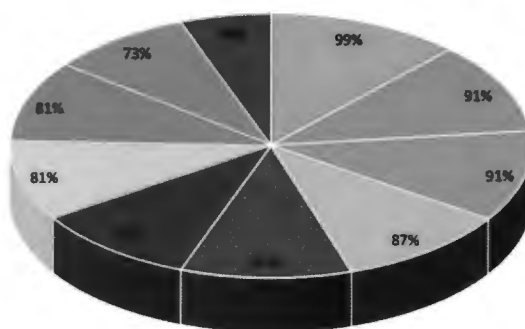
DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCIENTO DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS

AÑO FISCAL 2023-2024

Datos Incluye Años Anteriores

AGENCIA	Año Fiscal 2023-2024		
	Total Reclamaciones activas	Reclamaciones Activas por seis meses o más	Porcentaje Reclamaciones dilación 2023-2024
Autoridad de Energía Eléctrica	283	279	99%
Departamento de Transportación & Obras Públicas	926	847	91%
Autoridad de Carreteras & Transportación	175	160	91%
Corporación del Fondo del Seguro Estado	169	147	87%
Departamento de la Vivienda	115	100	87%
Autoridad de Edificios Públicos	1,614	1,334	83%
Oficina para el Mejoramiento Escuelas Públicas	1,864	1,507	81%
Departamento de Educación	1,316	1,061	81%
Negociado de la Policía de Puerto Rico	118	86	73%
Autoridad de Acueductos & Alcantarillados	612	284	46%

PORCENTAJE DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS 2023-2024



- 1 Autoridad de Energía Eléctrica
- 2 Departamento de Transportación & Obras Públicas
- 3 Autoridad de Carreteras & Transportación
- 4 Corporación del Fondo del Seguro Estado
- 5 Departamento de la Vivienda
- 6 Autoridad de Edificios Públicos
- 7 Oficina para el Mejoramiento Escuelas Públicas
- 8 Departamento de Educación
- 9 Negociado de la Policía de Puerto Rico
- 10 Autoridad de Acueductos & Alcantarillados

The background features a central shield containing a scale of justice. This shield is overlaid by a large, flowing, wavy line that curves across the page. The corners are decorated with halftone dot patterns. The entire composition is set against a white background with a fine, speckled texture.

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS

AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.



DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDSMAN
PUERTO RICO
OFICINA DE PROTECCIÓN

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura	7	0	1	2	0	0	1	1	0	12
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	6	1	0	0	2	0	2	1	0	12
Administración de Rehabilitación Vocacional	5	2	0	0	0	0	0	2	0	9
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Administración de Seguros de Salud	6	0	1	1	2	0	0	1	0	11
Aministración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	3	1	2	0	1	0	0	1	0	8
Administración para el Sustento de Menores	43	3	2	2	4	3	2	1	0	60
Administración de Vivienda Pública	17	8	5	2	4	6	11	14	0	67
Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia	15	4	0	5	2	2	2	2	0	32
Administración Familias y Niños	12	3	10	6	29	12	6	5	2	85
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	0	0	0	0	2	6	1	1	0	10
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	501	128	73	171	121	33	64	33	4	1,128
Autoridad de Carreteras y Transportación	5	0	2	3	8	4	3	30	5	60
Autoridad de Edificios Públicos	51	12	5	6	14	35	169	2	1	295
Autoridad de Energía Eléctrica	8	0	1	0	2	1	2	58	117	189
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4
Autoridad Distrito Centro de Convenciones de P.R	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2

OMBUDSMAN
 1 8 0 0 3 6 8 2 7 7
 1 8 0 0 3 6 8 2 7 7

Some To Vary

[illegible]

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



Samuel Tur Vique

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Defensoría de Personas con Impedimentos	1	0	0	0	1	0	0	3	0	5
Departamento de Agricultura	2	0	0	0	1	0	0	2	0	5
Departamento de Asuntos al Consumidor	58	0	1	3	4	4	0	0	0	70
Departamento de Corrección y Rehabilitación	6	3	2	2	1	1	2	6	0	23
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	1	0	1	2	0	4
Departamento de Educación	30	4	4	1	31	34	19	8	19	150
Departamento de Estado	0	0	1	0	0	2	1	1	0	5
Departamento de Hacienda	46	10	5	2	10	2	7	21	2	105
Departamento de Justicia	3	1	1	0	2	0	0	0	0	7
Departamento de la Familia	3	1	2	2	4	1	2	4	0	19
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	10	4	2	9	2	5	8	7	3	50
Departamento de Salud	18	1	2	5	12	5	6	3	5	57
Departamento de Transportación y Obras Públicas	56	12	7	9	18	13	17	220	6	358
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	21	2	1	9	10	5	25	99	2	174
Departamento de la Vivienda	17	10	3	9	12	4	25	9	6	95
Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Directoría de Excavaciones DTOP	5	6	0	7	2	42	4	0	0	66
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fideicomiso Institucional Guardia Nacional Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Guardia Nacional de Puerto Rico	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Instituto de Ciencias Forenses	3	0	1	0	1	0	0	2	0	7

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDSMAN
OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Samantha Torres Vazquez

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Junta de Calidad Ambiental	3	0	1	1	0	2	4	31	0	42
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Junta de Planificación	5	8	2	4	5	4	4	5	2	39
Junta de Retiro de Gobierno	10	1	1	3	1	3	2	1	0	22
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Energía de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Negociado de la Policía de Puerto Rico	23	9	6	6	9	4	28	16	20	121
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Sistema de Emergencias 911	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
Negociado de Transporte y Otros Servicios	3	1	0	4	0	0	1	1	2	12
Negociado de para el Manejo de Emergencias y Adm. De Desastres	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	15	0	0	1	1	0	17	0	0	34
Negociado Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina del Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Oficina del Procurador General de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	3	2	2	0	1	0	2	0	0	10
Oficina Estatal de Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador de la Paciente	1	0	0	1	4	1	2	1	0	10
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	11	5	7	2	20	76	238	2	0	361

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDESMAN
GOBIERNO DE PUERTO RICO

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses			año		años	
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	13	2	0	2	2	0	1	3	0	23
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Panel sobre Fiscal Especial Independiente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Programa de Salud Ambiental	2	0	3	0	0	1	3	0	0	9
Registro de la Propiedad	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Registro Demográfico	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Universidad de Puerto Rico	4	1	1	1	2	0	1	4	0	14
Sistema de Retiro de Maestros	3	0	0	0	0	0	1	1	0	5
TOTAL	1,116	260	163	288	##	323	718	670	197	4,120

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS

EN 20 DÍAS O MENOS



OMBUDSMAN
PUERTO RICO

Somos Tu Voz

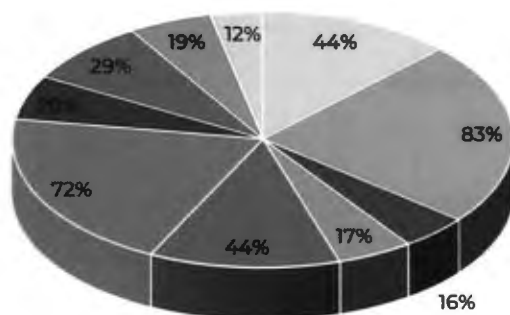
RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS

AÑO FISCAL 2023-2024

Datos incluye años anteriores

Agencias	Año Fiscal 2023-2024		
	Total Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones Cerradas en 20 Días o Menos	Porcentaje de Eficiencia 2023-2024
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,128	501	44%
Departamento de Asuntos al Consumidor	70	58	83%
Departamento de Transportación y Obras Públicas	358	56	16%
Autoridad Edificios Públicos	295	51	17%
Departamento de Hacienda	105	46	44%
Administración para Sustento de Menores	60	43	72%
Departamento de Educación	150	30	20%
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	80	23	29%
Negociado de la Policía de Puerto Rico	121	23	19%
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	174	21	12%

PORCENTAJE DE EFICIENCIA AÑO FISCAL 2023-2024



- 1 Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- 2 Departamento de Asuntos al Consumidor
- 3 Departamento de Transportación y Obras Públicas
- 4 Autoridad Edificios Públicos
- 5 Departamento de Hacienda
- 6 Administración para Sustento de Menores
- 7 Departamento de Educación
- 8 Corporación del Fondo del Seguro del Estado
- 9 Negociado de la Policía de Puerto Rico
- 10 Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

IMPACTO ECONÓMICO CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.

IMPACTO ECONÓMICO CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2023-2024



OMBUDSMAN
ESTADO DE MÉXICO
Defensor del Povo

Somos Tu Voz

Total De Casos Recibidos Año Fiscal 2023-2024	Impacto Económico Año Fiscal 2023-2024
26,108	\$18,457,752.82

El impacto económico representa en términos monetarios la respuesta lograda por la Oficina del Procurador del Ciudadano en beneficio de los ciudadanos, como parte de su labor rehabilitadora de derechos frente a las acciones de las agencias gubernamentales. En otras palabras, el impacto económico se refiere a la cantidad de recursos financieros que la agencia bajo investigación destina a la implementación de medidas correctivas, como parte de la resolución de situaciones surgidas a raíz de reclamaciones, casos especiales o investigaciones en su contra.



EQUIPO DE TRABAJO DEL OMBUDSMAN



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

ADMINISTRACIÓN

Hon. Edwin García Feliciano
Ombudsman
Lcdo. Rolando J. Meléndez Aponte
Procurador Auxiliar
Heriberto Velázquez Vega
Chofer
Mayra Rivera Cedeño
Asistente Administrativo Principal

ASISTENTES EJECUTIVOS

Daisy Ramos Rodríguez
Asistente Ejecutivo
Maricarmen Rivera González
Asistente Ejecutivo
Carlos M. Rodríguez Torres
Asistente Ejecutivo

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Iliá E. Angulo Labrador
Directora Asociada Recursos Humanos
Ilika M. Miranda Vázquez
Asistente Recursos Humanos
María M. Desiderio Curiel
Asistente Servicios de Oficina

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Vivian Belén Nazario
Directora Asociada Servicios Administrativos
María J. Mercado Ortiz
Asistente Servicios de Oficina
Milagros Ortiz Ortiz
Oficial de Compras

CONTABILIDAD

José Tirado Delgado
Analista de Contabilidad

SISTEMA DE INFORMACIÓN

Reuel García Rivera
Especialista de Informática

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Ivette López Hernández
Directora Asociada Servicios Institucionales
Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo
Brenda E. Vega Gerena
Asistente Servicios de Oficina Recepción

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

Pedro J. Delgado Rodríguez
Supervisor de Servicios Generales
Héctor Ramos Vázquez
Asistente Servicios Generales
Oswaldo Díaz Maysonet
Chofer
Edgar Graciano González
Asistente Servicios de Mantenimiento

PROCURADURÍAS ESPECIALIZADAS

Ignacio Sánchez Carreras
Procurador de Pequeños Negocios
Adlin Ayala Miranda
Asistente Administrativo
Idiallyse Santana Bonilla
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
José O. Pérez Rosa
Procurador Especializado Transporte Público
Marisa Rivera Carrillo
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Nilsa Vázquez Vélez
Procuradora Especializada
de Sistemas de Seguridad de Banco de Información

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Gloria E. Serrano Soberal
Investigadora de Reclamaciones
Héctor Vargas Zeno
Investigador de Reclamaciones
Carmelo Méndez Jiménez
Investigador de Reclamaciones

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Johanna Roque Tañon
Gerente Regional
María A. Rivera López
Investigadora de Reclamaciones
Elba I. Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones
Jennifer Suárez Santiago
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Emma Burgos Collazo
Asistente Servicios de Oficina
Wanda Serrano Robles
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Evelyn Cruz Berrios
Gerente Regional
Jayson Hernández Velázquez
Investigador Reclamaciones en Adiestramiento
Diana I. Montañez Pérez
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Vivian D. González Figueroa
Asistente Administrativo Principal
Rosa Navarro Serrano
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Daphne Espendez Santisteban
Gerente Regional
Sara Liz Del Toro Romeu
Investigadora Principal de Reclamaciones
Marilyn Matos Sánchez
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
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
Omar Carbonell
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL METRONORESTE

Cynthia González Ellis
Gerente Regional
María E. Ramírez Adorno
Asistente Administrativo
Carlos R. Díaz Nieves
Asistente Servicios de Oficina
Ada Ríos García
Asistente Servicios de Oficina
Eric Ortiz 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

Somos Tu Voz.

OFICINAS DEL OMBUDSMAN



OFICINA CENTRAL

Complejo UAGM, Piso 6, Edificio C, Carr. 167
Esq. Befances, Bayamón, P.R. 00961

Tel. (787) 724-7373 fax (787) 724-8130

ombudsmanpr@opc.pr.gov

OFICINA REGIONAL ARECIBO

Avenida Jose De Diego 207
Arecibo, Puerto Rico 00612

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

Tel. (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL CAGUAS

PO Box 429, Caguas PR 00726-0477

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

Tel. (787) 744-2277- (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Apartado 14 Centro Gubernamental
Humacao PR 00791

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

Tel. (787) 852-6710 - (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL MAYAGÜEZ

PO BOX 1373, Hormigueros PR 00660

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

Tel. (787) 832-5760 - (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL METRO NORDESTE

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

Barranquitas, Bayamón, Cataño, Canóvanas,
Carolina, Comerio, Corozal, Dorado, Guaynabo,
Loiza, Luquillo, Naranjito, Rio Grande, San Juan,
Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto y Vegá Alta

Tel. (787) 724-7373

Somos Tu Voz.