

**Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Oficina del Procurador del Ciudadano**



# **Memorial de Presupuesto**

**Presupuesto Recomendado 2016-2017**

**Hon. Iris Miriam Ruiz**

## **Índice**

### **INFORMACIÓN GENERAL DE LA OFICINA**

Base legal, Misión y Visión

### **EXPLICACIÓN DE PRESUPUESTO RECOMENDADO 2016-2017**

Presupuesto Consolidado

Detalle por Asignación

Justificación del Presupuesto Recomendado

Detalle de Facilidades Autoridad de Edificios Públicos

Medidas de Reducción de Gastos

Servicios Públicos

Contratos

Nómina de Confianza

### **PLAN DE TRABAJO Y LOGROS OBTENIDOS**

### **CASOS RELEVANTES**

## **INFORMACIÓN GENERAL DE LA OFICINA**

### **BASE LEGAL**

La Ley Número 134 de 30 de junio de 1977, crea la Oficina del Procurador del Ciudadano y el Artículo 3 (K) de la Ley Núm. 147 de 18 de junio de 1980, conocida como la Ley de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, establece que la administración, ejecución y control del presupuesto de la Rama Legislativa, recaerá en los Presidentes del Senado y de la Cámara de Representantes, respectivamente.

### **MISIÓN**

Analizar y evaluar los reclamos de los(as) ciudadanos(as) sobre los servicios que reciben de las agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico e intervenir para lograr que se cumpla con las leyes, reglamentos y el servicio de excelencia que merece la ciudadanía, promoviendo que se corrija una determinación administrativa que afecte de manera adversa e injusta a un (una) ciudadano(a), incluyendo recomendaciones para lograr soluciones administrativas.

### **VISIÓN**

Ser un organismo interventor, conciliador, justo y fiscalizador, para mediar en bienestar de la ciudadanía con las agencias del Gobierno de Puerto Rico, investigando las situaciones y determinaciones administrativas que afecten los servicios ofrecidos al Pueblo, proponiendo los cambios necesarios para mejorar el servicio público.

**Nota:** Según solicitado por la Comisión toda información adicional y relevante relacionada con nuestro trabajo está incluida al final de este informe.

31 de mayo de 2016

**Hon. José Nadal Power**  
Presidente  
Comisión de Hacienda y Finanzas Públicas  
Senado de Puerto Rico

  
**Hon. Iris Miriam Ruiz Class**  
Procuradora del Ciudadano

## PRESUPUESTO RECOMENDADO POR ORIGEN DE RECURSOS

El presupuesto recomendado y solicitado para el año fiscal 2016-2017 es igual al vigente, el cual se mantiene en \$4.0 millones. No obstante, aunque la Ley Núm. 66-2014 no es de aplicación a la Rama Legislativa, una vez más hemos sido responsables en la administración del presupuesto asignado, y nuestra Oficina no finalizará con deudas, tal y como históricamente lo ha hecho; cumpliendo como siempre con nuestra responsabilidad pública y con políticas de sana administración.

Queremos destacar que desde el año fiscal 2013 hasta el año fiscal 2015, la Oficina del Procurador del Ciudadano ha recibido una reducción en su presupuesto de \$1,808,000, que equivale a una disminución de un 31.1 por ciento. A pesar de la referida disminución, hemos podido cumplir con nuestra obligación de velar por los derechos de las personas que reciben servicios del Gobierno de Puerto Rico y de terminar con un presupuesto balanceado.

Presupuesto Consolidado	2012-13 Asignado	2013-14 Asignado	2014-15 Asignado	2015-16 Vigente	2016-17 Recomendado
<b>Programa</b>					
Investigación de Quejas y Querellas	5,808,000	5,408,000	5,012,000	4,000,000	4,000,000
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	<b>5,808,000</b>	<b>5,408,000</b>	<b>5,012,000</b>	<b>4,000,000</b>	<b>4,000,000</b>
Total, Programa	<b>5,808,000</b>	<b>5,408,000</b>	<b>5,012,000</b>	<b>4,000,000</b>	<b>4,000,000</b>
<b>Origen de Recursos</b>					
<b>Gastos de Funcionamiento</b>					
Resolución Conjunta del Presupuesto General	5,408,000	5,408,000	5,012,000	4,000,000	4,000,000
Asignaciones Especiales	400,000	0	0	0	0
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	<b>5,808,000</b>	<b>5,408,000</b>	<b>5,012,000</b>	<b>4,000,000</b>	<b>4,000,000</b>
Total, Origen de Recursos	<b>5,808,000</b>	<b>5,408,000</b>	<b>5,012,000</b>	<b>4,000,000</b>	<b>4,000,000</b>

Concepto					
<b>Gastos de Funcionamiento</b>					
Nómina y Costos					
Relacionados	4,181,398	4,109,898	3,845,831	3,486,736	3,486,736
Facilidades y Pagos por					
Servicios Públicos	598,601	571,000	571,000	152,104	152,104
Servicios Comprados	691,299	602,200	526,598	361,160	361,160
Gastos de Transportación	44,800	44,800	17,900	0	0
Servicios Profesionales	26,240	26,240	26,240	0	0
Otros Gastos Operacionales	144,412	38,862	19,431	0	0
Compra de Equipo	85,400	5,000	0	0	0
Materiales y Suministros	35,850	10,000	5,000	0	0
Subtotal, Gastos de					
Funcionamiento	<b>5,808,000</b>	<b>5,408,000</b>	<b>5,012,000</b>	<b>4,000,000</b>	<b>4,000,000</b>
Total, Concepto	<b>5,808,000</b>	<b>5,408,000</b>	<b>5,012,000</b>	<b>4,000,000</b>	<b>4,000,000</b>

La Oficina del Procurador del Ciudadano no recibió ninguna asignación adicional de parte de la Oficina de Gerencia y Presupuesto durante el presente año fiscal para cubrir sus gastos de funcionamiento. De igual forma, tampoco solicitamos recursos adicionales para cubrir nuestras necesidades fiscales durante el presente ejercicio fiscal.

Tal y como se presentó en la tabla anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano no recibe asignaciones especiales, no cuenta con fondos especiales y no recibe fondos federales.

Para el presente ejercicio fiscal hemos congelados puestos que han quedado vacantes, se eliminaron contratos, se redujo el consumo de energía eléctrica, los gastos de viaje y se mantuvo un control sobre los demás gastos de funcionamiento, para poder cumplir con la reducción de \$1.0 millón que tuvimos para el presente año fiscal.

La única opción viable que estamos explorando para disminuir los gastos para el próximo ejercicio fiscal, es reducir los gastos de arrendamiento de las oficinas regionales ya sea solicitando espacios gratuitos en los municipios, renegociando las rentas o consolidando oficinas.

A continuación se ofrece la data estadística sobre los puestos ocupados y vacantes de la Oficina.

#### **PUESTOS OCUPADOS Y VACANTES POR CATEGORIA 2015-2016**

##### **A. Puestos Ocupados y Vacantes del 30 de septiembre de 2015**

Puestos	Ocupados	Vacantes	Total de Puestos
Confianza	18	7	25

Regulares	64	56	120
- Ley 45			
- Excluidos			
Transitorios	7	0	7
Irregulares			
Otros			
<b>Totales</b>	<b>89</b>	<b>63</b>	<b>152</b>

#### B. Puestos Ocupados y Vacantes al 31 de marzo de 2016

Puestos	Ocupados	Vacantes	Total de Puestos
Confianza	17	8	25
Regulares	63	57	120
- Ley 45			
- Excluidos			
Transitorios	7	0	7
Irregulares			
Otros			
<b>Totales</b>	<b>87</b>	<b>65</b>	<b>152</b>

#### C. Puestos Ocupados y Vacantes al 30 de junio de 2016

Puestos	Ocupados	Vacantes	Total de puestos
Confianza	17	8	25
Regulares	63	57	120
- Ley 45			
- Excluidos	7	0	7
Transitorios			
Irregulares			
Otros			
<b>Totales</b>	<b>87</b>	<b>65</b>	<b>152</b>

La Oficina del Procurador del Ciudadano cuenta con el Programa de Investigación de Quejas y Querrelas, donde atendemos en promedio cerca de 22,000 casos anuales, entre reclamaciones,

orientaciones y coordinaciones. Esperamos atender, durante el próximo año fiscal, en o alrededor de 22,500 casos. A continuación se ofrece la data estadística sobre la labor realizada:

TOTAL CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2014-2015	
Reclamaciones	4,901
Orientaciones	14,742
Coordinaciones	2,354
<b>Total de Casos</b>	<b>21,997</b>

AÑO FISCAL TOTAL CASOS RECIBIDOS 2015-2016 AL 18 DE MAYO DE 2016	
Reclamaciones	3,283
Orientaciones	9,959
Coordinaciones	2,013
Notificación de Intervención Inicial de Caso (NIC)	125
<b>Total de Casos</b>	<b>15,380</b>

AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2015-2016 AL 18 DE MAYO DE 2016	
AGENCIAS	TOTAL
<b>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</b>	<b>5,294</b>
<b>Autoridad de Energía Eléctrica</b>	<b>3,657</b>
<b>Municipios</b>	<b>805</b>
<b>Entidades Privadas</b>	<b>559</b>
<b>Departamento de Hacienda</b>	<b>497</b>

AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2015-2016 AL 18 DE MAYO DE 2016 "TOP TEN"	
AGENCIAS	TOTAL
<b>Autoridad de Energía Eléctrica</b>	<b>1,472</b>
<b>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</b>	<b>765</b>

<b>Departamento de Educación</b>	<b>142</b>
<b>Departamento de Hacienda</b>	<b>124</b>
<b>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</b>	<b>123</b>
<b>Policía de Puerto Rico</b>	<b>99</b>
<b>Administración Desarrollo Socio Económico de la Familia</b>	<b>81</b>
<b>Administración de Familias y Niños</b>	<b>81</b>
<b>Administración para el Sustento de Menores</b>	<b>61</b>
<b>Departamento de Transportación y Obras Públicas</b>	<b>46</b>



## **PLAN DE TRABAJO**

Nuestro Plan de Trabajo para el próximo año fiscal, contempla trabajar con algunos proyectos e implementaremos otros, como se expone a continuación.

- **Contacto con la ciudadanía**

Feria de Servicios

1. Orientar a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Oficina del Procurador del Ciudadano (OPC).
2. Establecer alianzas con las Agencias del Gobierno para que los ciudadanos reciban orientación sobre los servicios, programas y métodos de apelación ante situaciones que confronten con éstas.
3. Lograr un contacto más directo entre las agencias y el ciudadano para lograr que se atiendan sus situaciones o reclamos de una manera más ágil y eficiente.
4. La OPC se mantendrá como un observador de los procesos, garantizando que se lleven de la manera establecida por las leyes o reglamentos aplicables.

- **Ombudsman en tu Pueblo**

- o Impactar a los 78 Municipios de Puerto Rico, con el fin de facilitar la comunicación entre las agencias y los ciudadanos para que puedan presentar las situaciones o casos que tengan con las mismas. Para estos encuentros, se realiza una coordinación previa con los Alcaldes y la Oficina de Ayuda al Ciudadano del Municipio y las agencias con las cuales los ciudadanos tienen mayor dificultad.

- o Se utiliza el evento, además, para visitar comunidades con problemáticas sin atender por alguna agencia y junto con los Ejecutivos de éstas, realizar acuerdos para la resolución de la situación lo antes posible.

- o Se realiza con las agencias participantes, talleres de los procesos de reclamación a los que tiene derecho el ciudadano y la actualización de los mismos de acuerdo a la legislación vigente.

- **Tarjetas pre pagadas de correo**

Con esta iniciativa, seguiremos dotando a la ciudadanía para que hagan llegar sus reclamos a nuestra oficina y poder colaborar en la orientación o canalización de su querrela. Las mismas estarán localizadas en lugares de fácil acceso a los ciudadanos en todo Puerto Rico.

- **Capacitación y acuerdos con los municipios**

Brindar adiestramientos en los Municipios, sobre los servicios y facultades de la OPC para así servir de herramienta a éstos en la búsqueda de soluciones ante los problemas de sus residentes.

- **Capacitación al Personal**

Cumplir con el plan de Adiestramientos Anual, según establecido en nuestros Reglamentos 15 y 26, Para la Administración de los Recursos Humanos, tanto del personal de carrera como de confianza, se continuará adiestrando al personal de la OPC para fortalecer sus conocimientos y brindarle las herramientas necesarias para ofrecer una experiencia al público de excelencia.

- **Acceso y Capacitación a los Facilitadores**

Con la finalidad de que todos los facilitadores de las Agencias de Gobierno puedan contar con una base de datos sobre sus casos pendientes y brindarnos una respuesta con mayor rapidez, durante este año se pondrá a prueba una nueva herramienta dentro de nuestro sistema de querellas MAS. En la misma le daremos seguimiento a las solicitudes de designación de los facilitadores para las agencias que han tenido cambios. Esto, nos permitirá capacitar a los mismos para que conozcan nuestros Reglamentos sobre Investigaciones y demás procedimientos.

- **Acuerdos Interagenciales**

Se establecerán con el propósito de contar con una rápida resolución a los reclamos de los ciudadanos. Continuaremos realizando estos acuerdos con las distintas agencias para una atención ágil e uniforme de los casos, para beneficio del pueblo y continuaremos con los acuerdos conjuntos de capacitación del personal por parte de las agencias para conocer sus procesos y procedimientos.

- **Operativos**

Como medida para percibir directamente las situaciones que afectan la ciudadanía cuando acuden a solicitar servicios, la OPC continuará realizando visitas (operativos) a las distintas agencias de gobierno con el propósito de garantizar sus derechos y procedimientos.

- **Lucha contra la Trata Humana y el Tráfico de Personas**

Mantener la capacitación y campañas relacionadas al tema de la Trata Humana y el Tráfico de Personas, de modo que tanto la ciudadanía como nuestros investigadores, conozcan los indicadores comunes y así puedan identificar o alertar sobre posibles casos en nuestro país.

- **Comparecencia ante la Asamblea Legislativa**

Continuar y mantener la participación ante la Asamblea Legislativa sobre memoriales explicativos y opiniones legales en torno a proyectos de Ley, Resoluciones, Resoluciones Conjuntas e investigaciones que tengan impacto sobre la ciudadanía en general y sobre temas específicos, tales como pequeños negocios y otros.

- **Impacto Regional Directo**

Los Gerentes Regionales e Investigadores estarán visitando una vez por semana, los pueblos que comprenden cada una de sus regiones, para dar servicio y orientación a la ciudadanía que no puede desplazarse a la misma por diversas razones, logrando hacer más accesible nuestro recurso mediador.

- **Vistas Oculares y Trabajos de Campo**

El personal investigativo se estará movilizándolo a los lugares para realizar más vistas oculares, con el propósito de palpar la realidad más de cerca y poder llegar a soluciones más rápidas y certeras.

## **CASOS RELEVANTES**

Oficina del Procurador del Ciudadano

Hon. Iris Mirian Ruiz Class, Procuradora del Ciudadano

Casos Relevantes 2015-2016

Depto. de Educación

Derechos Sociales

DIR-15-00005 Omisión de servicios de transporte a estudiantes del Programa de Educación Especial

Ciudadana madre de dos niños que pertenecen al grupo de educación especial que acuden a la escuela a un salón contenido en el Municipio de San Juan. Se vieron afectados con la reestructuración del Departamento de Educación, específicamente en el Área de Educación Especial, los niños durante el inicio del curso escolar en agosto de 2015, no han podido asistir a la misma. No cuentan con la transportación en la ruta. Desde que la mamá de los menores advino en conocimiento de los posibles cambios, comenzó conversaciones con la Región Educativa de San Juan del Departamento de Educación, la cual tomó su información y quedó en devolverle la llamada. La funcionaria nunca le llamó. La Ciudadano había realizado trámites adicionales con la persona a cargo del área de Educación Especial en La Fortaleza. La misma le indicó que haría los trámites, pero no recibió respuesta.

La mamá le notificó a la Directora de la escuela sobre la situación, ya que la misma no cuenta con Trabajador Social, y esta ha realizado trámites para ayudar a los menores, pero sus trámites no lograron el servicio.

La Procuradora insistió en el derecho de los menores a recibir la educación y que se les brindaran las ayudas necesarias a los niños con condiciones especiales. Se logró la comunicación con el transportista de la ruta y confirmó el servicio, logrando que este se ofreciera. La situación de falta de transporte con la reestructuración es de conocimiento del Director de la Región de San Juan, para agosto de 2015 se vieron afectados en el servicio alrededor de 35 estudiantes del Programa de Educación Especial.

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

Derecho social de vivienda

Pon-16-01053-720 – Alegado servicio de agua potable Bo Magueyes. Ponce

Alega reclamante que presenta problemas en su área residencial, el servicio de agua potable e deficiente. Que a pesar de las múltiples gestiones realizadas, la agencia no ha tomado la acción correspondiente para corregir la situación en la comunidad Magueyes de Ponce.

Como resultado de la intervención de la Procuradora, se refirió el caso a la autoridad y estos repararon la tubería central, beneficiándose la comunidad el 30-noviembre-2015.

Departamento de Corrección

Derecho Laboral

PON-12-01913-061- Alegada omisión en pago de salarios

Alega reclamante, que trabajó para la Administración de Corrección, en el Complejo Correccional de Ponce Principal en calidad de Teniente II. Le adeuda el pago por concepto de salario desde junio 2004 hasta 5 de agosto 2010 (luego de ser restituido). Alegó además, que al día de hoy, a realizado múltiples gestiones, sin éxito, afectándose así su derecho laboral de trabajo. Para el 21 de enero de 2016 nos comunicamos con el reclamante y nos indicó que llegó a unos acuerdos con la agencia pagándole \$30,000.00. Este caso se logró cerrar luego de varios seguimientos, el 21 de enero de 2016.

Departamento de la Vivienda Estatal

Derecho social de Vivienda

PON-15-03620, 3622, 3623, 3624, 3626, 3627, 3628, 3630

Entrega de viviendas a 13 familias “Programa tu Casa”

Reclamo del ciudadano: Visitamos el Municipio de Juana Díaz, donde se encontraban varias familias alegando que mediante revisión, el 6 de febrero de 2013, el Departamento de la Vivienda había pre-cualificaron a 35 participantes al Programa Tu Casa. El 23 de mayo de 2014, 15 familias del Municipio de Juana Díaz cualificaron, mediante sorteo celebrado en la Asamblea Legislativa Municipal, asignándoles el nombre y la unidad que salía sorteada, proceso certificado por el Abogado presente del Departamento de la Vivienda. Los expedientes completos en esta primera fase fueron entregados a la mano a los Funcionarios del Departamento de la Vivienda, quienes se hicieron custodios de los mismos dejando desprovistos a los ciudadanos de documentos o cualquier otro documento oficial. Como testigos y transparencia de los procesos administrativos que deben realizar las Agencias Gubernamentales en beneficio de los ciudadanos. El Departamento de la Vivienda Estatal los invitó a visitar las residencias, las cuales fueron visitadas por los seleccionados y notificados que cualificaron. Se tomaron fotografías, e incluso le mostraron las facilidades de las estructuras en su interior y que en dos meses las estarían entregando para que se mudaran. Para validar lo dicho en comunicación fechada 15 de abril de 2015, el Secretario del Departamento de la Vivienda, Arquitecto Alberto Lastra Power, realizó una síntesis del caso y aclaró que el primer grupo de 15 familias, según sorteo oficial,

residentes de Juana Díaz habían completado el proceso de evaluación, y que serían recipientes de una vivienda en el Proyecto Vista Hermosa de Juana Díaz.

Con la intervención de la Procuradora del Ciudadano, se radicaron 14 reclamaciones con las alegaciones de las familias. Con fecha del 8 de septiembre de 2015, el Departamento de la Vivienda nos rindió informe y nos informó que se habían entregado 8 viviendas de los 14 casos que habíamos referido. Los 6 casos restantes, se encuentran en trámite interno con el Departamento.

#### Sistema de Retiro de Maestros

PON-16-01076 -Tramitar documentos (Pagaré saldo de Hipoteca)

Derecho Administrado de Transparencia

Impacto económica \$18,000 y escritura de Residencia

Reclamante solicitó nuestra intervención, ya que su esposa, había sido maestra y había fallecido desde el 1982. Que desde 3 de diciembre de 2007, reclamante había recibido una comunicación del SRM, en donde le informaban que tenían en su poder un pagaré por la cantidad de \$18,000.00, que debió ser entregado al reclamante en el momento en que se saldó la hipoteca. Reclamante alegó que había realizado múltiples gestiones telefónicas con la Agencia en solicitud de que le tramiten dicho documento, y no ha tenido éxito.

Con la intervención del Ombudsman, se requirió mediante reclamación se solucionara el acto administrativo. El 10 de noviembre de 2015, la agencia nos sometió el correspondiente informe, en donde establecían que le habían enviado el pagaré y la escritura de la residencia al reclamante.

PSB-16-00052 Ajuste de Cuenta por Ley 272

Para marzo de 2016, la ciudadana se comunica con nuestra oficina y plantea que reside en la Urb. Blondet, calle H186 en Guayama. Indica que su número de cuenta es el 4550341000. Alega que para el mes de enero de 2016, recibió factura por la cantidad aproximada de \$7,100.62, ya que la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) le estuvo estimando. La ciudadana indica que el contador está accesible y que no hay impedimento para que el personal de la AEE pueda leer. Desea se revise su caso ya que se entiende que puedan ajustarle las facturas por Ley 272. Procedimos a radicar el caso a la AEE.

Se recibe contestación de la AEE del Sr. José R. Santiago Pibernus, Supervisor de Servicio al Cliente Senior de la AEE. Luego de revisar las facturas nos indica que se le realizó un ajuste conforme a la Ley Núm. 272, resultando un crédito de \$6,497.01 y quedando un balance de \$660.14. La ciudadana está muy agradecida.

Estamos a su disposición para proveer cualquier información adicional que pueda necesitar la Comisión para evaluar nuestra petición presupuestaria.