

**Departamento de Justicia**  
**Secretaría Auxiliar de Gerencia y Administración**  
**División de Planificación y Estadísticas**

Título del informe	<b>Informe Estadístico de la Oficina de Ayuda al Ciudadano</b>
Persona contacto y puesto Dirección postal	Juan Carlos Morales Vega, Estadístico Departamento de Justicia División de Planificación y Estadísticas Apartado 9020192 San Juan, PR 00902-0192
Correo electrónico Teléfono	<a href="mailto:jumorales@justicia.pr.gov">jumorales@justicia.pr.gov</a> 787.721.2903 ext. 1117
Fecha de publicación	31 de diciembre de 2019
Fecha esperada de publicación	Anual
Para obtener copia	Acceder al portal electrónico del Departamento de Justicia en <a href="http://www.justicia.pr.gov">http://www.justicia.pr.gov</a> marcando el botón de Estadísticas.  También puede escribir carta o correo electrónico, o llamar por teléfono a la persona contacto.
Fuentes de información	Los datos presentados en el informe provienen de formularios o plantillas en formato Excel que se van recopilando en la Oficina de Ayuda al Ciudadano y luego se organizan en la División de Planificación y Estadísticas.
Sobre la Oficina de Ayuda al Ciudadano	<p>La Oficina de Ayuda al Ciudadano sirve de enlace directo entre el Departamento de Justicia y la ciudadanía. El propósito primordial de la Oficina es brindar servicios y orientación inmediata a las personas que acuden a nuestras instalaciones o se comuniquen con la oficina, ya sea sobre las funciones y procesos que realiza el Departamento de Justicia o sobre asuntos relacionados al Sistema de Justicia Criminal, entre otros. Pone en acción, la política pública de la Secretaría de Justicia en todo lo relacionado con la atención y orientación de ciudadanos particulares que nos llaman, escriben y visitan. Tiene la responsabilidad primordial de atender a las personas que solicitan la intervención de la Secretaría de Justicia en algún asunto o situación que les preocupa.</p> <p>Como parte de las funciones del personal, se atiende, orienta, canaliza y refiere los planteamientos que los ciudadanos traen a nuestra atención, solicitando la intervención de la Secretaría. Se les informa los recursos a los que pueden acudir, refiriéndolos a las áreas correspondientes, tanto de nuestro Departamento como de las Agencias Gubernamentales, Corporaciones y otras entidades que tienen la jurisdicción primaria en la atención y solución de sus planteamientos</p> <p>Todo ciudadano que comparezca al Departamento de Justicia para recibir orientación, tramitar querrela por violación a sus derechos civiles, corrupción, brutalidad policiaca, certificaciones de navegación de la Oficina del Jefe de los Fiscales, queja contra funcionarios públicos, Programa ABCD y otros servicios o violaciones de ley, es referido a la Oficina de Ayuda al Ciudadano.</p>

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO  
AÑO FISCAL 2018-2019**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

AÑO FISCAL	Consultas
Consultas Pendientes del Año Anterior	<b>73</b>
<b>TOTAL DE CONSULTAS NUEVAS DURANTE EL AÑO</b>	<b>422</b>
1. Solicitud de Informacion sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	<b>161</b>
2. Solicitud de Informacion sobre servicios que son de la jurisdiccion de otra agencia o rama de gobierno	<b>82</b>
3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario publico adscrito al Departamento de Justicia	<b>8</b>
4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario publico adscrito a otra agencia o rama de gobierno	<b>29</b>
5. Sin Fundamentos	<b>11</b>
6. Orientación	<b>131</b>
<b>TOTAL DE CONSULTAS ACTIVAS DURANTE EL AÑO</b>	<b>495</b>
<b>TOTAL DE CONSULTAS TERMINADAS EN EL AÑO</b>	<b>422</b>
1. Solicitud de Informacion sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	<b>164</b>
2. Solicitud de Informacion sobre servicios que son de la jurisdiccion de otra agencia o rama de gobierno	<b>84</b>
3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario publico adscrito al Departamento de Justicia	<b>6</b>
4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario publico adscrito a otra agencia o rama de gobierno	<b>32</b>
5. Sin Fundamentos	<b>22</b>
6. Orientación	<b>114</b>
Consultas Pendientes al Concluir el Año	<b>73</b>

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO  
AÑO FISCAL 2018-2019**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

AÑO FISCAL	Navegaciones
Navegaciones Pendientes del Año Anterior	44
Total De Navegaciones Nuevas Durante El Año	67
Total De Navegaciones Activas Durante El Año	612
Total De Navegaciones Terminadas En El Año	62
Navegaciones Pendientes al Concluir el Año	550
Charlas Educativas	37

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO  
AÑO FISCAL 2018-2019**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

**Programa ABCD**

Pendientes al comenzar el mes		<b>42</b>
Recibidos durante el mes		<b>15</b>
· Correo Electrónico	-	
· Visita	9	
· Carta	6	
Activos durante el mes		<b>57</b>
Agencia que Denuncia:		
· Autoridad Metropolitana de Autobuses	-	
· Departamento de Recreación y Deportes	-	
· Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	-	
· Departamento de Agricultura	-	
· Departamento de Corrección y Rehabilitación	-	
· Departamento de Educación	-	
· Departamento de Salud	-	
· Departamento de Estado	-	
· Departamento de la Vivienda	9	
· Oficina de Gerencia y Permisos	-	
· Universidad de Puerto Rico	-	
Referidos al OMBUDSMAN:	9	

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO  
AÑO FISCAL 2018-2019**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

Disposición Final:		<b>13</b>
Agencia que Denuncia:		
· Autoridad Metropolitana de Autobuses	-	
· Departamento de Recreación y Deportes	-	
· Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	-	
· Departamento de Agricultura	-	
· Departamento de Corrección y Rehabilitación	-	
· Departamento de Educación	-	
· Departamento de Salud	-	
· Departamento de Estado	-	
· Departamento de la Vivienda	<b>10</b>	
· Oficina de Gerencia y Permisos	-	
· Universidad de Puerto Rico	<b>3</b>	
Casos pendientes al terminar el mes		<b>44</b>

**Adjudicación final del caso**

A favor del beneficiario	<b>9</b>
A favor de la agencia por la cual se querelló	<b>3</b>