

**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	Juan Carlos Morales Vega, Estadístico
Dirección postal	Departamento de Justicia División de Planificación y Estadísticas Apartado 9020192 San Juan, PR 00902-0192
Correo electrónico	<a href="mailto:jumorales@justicia.pr.gov">jumorales@justicia.pr.gov</a>
Teléfono	787.721.2903 ext. 1117
Fecha de publicación	20 de agosto de 2020
Fecha esperada de publicación	Anual
Para obtener copia	<p>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.</p> <p>También puede escribir carta o correo electrónico, o llamar por teléfono a la persona contacto.</p>
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 querella 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 2019-2020**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

TOTAL	QUEJAS
Quejas Pendientes del Mes Anterior	<b>73</b>
<b>TOTAL DE QUEJAS NUEVAS DURANTE EL AÑO</b>	<b>516</b>
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	<b>172</b>
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno	<b>206</b>
3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito al Departamento de Justicia	6
4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito a otra agencia o rama de gobierno	14
5. Sin Fundamentos	14
6. Orientación	104
7. Servicios al Extranjero	-
<b>TOTAL DE QUEJAS ACTIVAS DURANTE EL AÑO</b>	<b>589</b>
<b>TOTAL DE QUEJAS TERMINADAS EN EL AÑO</b>	<b>502</b>
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	<b>152</b>
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno	<b>206</b>
3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito al Departamento de Justicia	13
4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito a otra agencia o rama de gobierno	13
5. Sin Fundamentos	14
6. Orientación	104
7. Servicios al Extranjero	-
Quejas Pendientes al Concluir el Mes	<b>87</b>

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO  
AÑO FISCAL 2019-2020**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

DICIEMBRE	Navegaciones
Navegaciones Pendientes del Mes Anterior	<b>49</b>
Total De Navegaciones Nuevas Durante el Año	<b>44</b>
Total De Navegaciones Activas Durante el Año	<b>93</b>
Total De Navegaciones Terminadas en el Año	<b>33</b>
Navegaciones Pendientes al Concluir el Año	<b>60</b>

Charlas Educativas Solicitadas	10
Charlas Educativas Ofrecidas	9
Personas Impactadas en charlas	453
Actividades Solicitadas	12
Actividades Ofrecidas	13
Personas Impactadas en actividades	931
Total Personas Impactadas en charlas y actividades	<b>1,384</b>
Total Personas Impactadas por todos los servicios	<b>1,966</b>

**Programa ABCD**

Pendientes al comenzar el mes		44
Recibidos durante el mes		1
· Correo Electrónico	-	
· Visita	1	
· Carta	-	
Activos durante el mes		45

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO  
AÑO FISCAL 2019-2020**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

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	2	
• Oficina de Gerencia y Permisos	-	
• Universidad de Puerto Rico	-	
Referidos al OMBUDSMAN:	2	
Disposición Final:		-
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 JUSTICIA  
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO  
AÑO FISCAL 2019-2020**

**ACTIVIDAD DE CONSULTAS**

· Departamento de Estado	-	
· Departamento de la Vivienda	-	
· Oficina de Gerencia y Permisos	-	
· Universidad de Puerto Rico	-	
Casos pendientes al terminar el Año		<b>45</b>

**Adjudicación final del caso**

A favor del beneficiario	-
A favor de la agencia por la cual se querelló	-

**REGISTRO DE CABILDEROS**

Certificaciones Pendientes del Mes Anterior	-
Certificaciones Solicitadas Durante el Año	<b>21</b>
Total de Certificaciones Durante El Año	<b>21</b>
Certificaciones Emitidas Durante El Año	<b>19</b>
Certificaciones Pendientes al Final del Año	<b>2</b>