

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

| | |
|---|--|
| Título del informe | Informe Estadístico de la Oficina de Ayuda al Ciudadano |
| 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 | jumorales@justicia.pr.gov 787.721.2903 ext. 1117 |
| Fecha de publicación | 20 de agosto de 2021 |
| Fecha esperada de publicación | Anual |
| Para obtener copia | Acceder al portal electrónico del Departamento de Justicia en http://www.justicia.pr.gov 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 2020-2021**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

| TOTAL | QUEJAS |
|--|---------------|
| Quejas Pendientes del Año Anterior | 87 |
| TOTAL DE QUEJAS NUEVAS DURANTE EL AÑO | 378 |
| 1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia | 79 |
| 2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno | 265 |
| 3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito al Departamento de Justicia | 1 |
| 4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito a otra agencia o rama de gobierno | - |
| 5. Sin Fundamentos | 5 |
| 6. Orientación | 26 |
| 7. Servicios al Extranjero | 2 |
| TOTAL DE QUEJAS ACTIVAS DURANTE EL AÑO | 465 |
| TOTAL DE QUEJAS TERMINADAS EN EL AÑO | 425 |
| 1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia | 110 |
| 2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno | 268 |
| 3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito al Departamento de Justicia | 4 |
| 4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito a otra agencia o rama de gobierno | 6 |
| 5. Sin Fundamentos | 5 |
| 6. Orientación | 32 |
| 7. Servicios al Extranjero | - |
| Quejas Pendientes al Concluir el Año | 40 |

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2020-2021**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

| DICIEMBRE | Navegaciones |
|--|---------------------|
| Navegaciones Pendientes del Año Anterior | 60 |
| Total De Navegaciones Nuevas Durante el Año | 20 |
| Total De Navegaciones Activas Durante el Año | 80 |
| Total De Navegaciones Terminadas en el Año | 12 |
| Navegaciones Pendientes al Concluir el Año | 68 |

| | |
|--|------------|
| Charlas Educativas Solicitadas | 2 |
| Charlas Educativas Ofrecidas | 2 |
| Personas Impactadas en charlas | 6 |
| Actividades Solicitadas | 2 |
| Actividades Ofrecidas | 2 |
| Personas Impactadas en actividades | 50 |
| Total Personas Impactadas en charlas y actividades | 56 |
| Total Personas Impactadas por todos los servicios | 458 |

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2020-2021**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

Programa ABCD

| | | |
|---|---|---|
| Pendientes al comenzar el Año | | - |
| Recibidos durante el Año | | - |
| · Correo Electrónico | - | |
| · Visita | - | |
| · Carta | - | |
| Activos durante el Año | | - |
| 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 | - | |
| · Oficina de Gerencia y Permisos | - | |
| · Universidad de Puerto Rico | - | |
| Referidos al OMBUDSMAN: | - | |

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2020-2021**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

| | | |
|---|---|---|
| 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 Estado | - | |
| · Departamento de la Vivienda | - | |
| · Oficina de Gerencia y Permisos | - | |
| · Universidad de Puerto Rico | - | |
| Casos pendientes al terminar el Año | | - |

Adjudicación final del caso

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

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2020-2021**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

REGISTRO DE CABILDEROS

| | |
|--|----------|
| Certificaciones Pendientes del Año Anterior | 2 |
| Certificaciones Solicitadas Durante el Año | 4 |
| Total de Certificaciones Durante El Año | 6 |
| Certificaciones Emitidas Durante El Año | 4 |
| Certificaciones Pendientes al Final del Año | 2 |