

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	Juan Carlos Morales Vega, Estadístico
Dirección postal	Departamento de Justicia División de Planificación y Estadísticas Apartado 9020192 San Juan, PR 00902-0192
Correo electrónico	jumorales@justicia.pr.gov
Teléfono	787.721.2903 ext. 1117
Fecha de publicación	20 de agosto de 2022
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>

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.

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2021-2022**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

TOTAL	QUEJAS
Quejas Pendientes del Año Anterior	52
TOTAL DE QUEJAS NUEVAS DURANTE EL AÑO	487
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	248
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno	104
3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito al Departamento de Justicia	3
4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito a otra agencia o rama de gobierno	3
5. Sin Fundamentos	16
6. Orientación	111
7. Servicios al Extranjero	2
TOTAL DE QUEJAS ACTIVAS DURANTE EL AÑO	539
TOTAL DE QUEJAS TERMINADAS EN EL AÑO	467
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	228
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno	105
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	1
5. Sin Fundamentos	16
6. Orientación	112
7. Servicios al Extranjero	1
Quejas Pendientes al Concluir el Año	72

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2021-2022**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

DICIEMBRE	Navegaciones
Navegaciones Pendientes del Año Anterior	54
Total De Navegaciones Nuevas Durante el Año	51
Total De Navegaciones Activas Durante el Año	105
Total De Navegaciones Terminadas en el Año	31
Navegaciones Pendientes al Concluir el Año	74

Charlas Educativas Solicitadas	7
Charlas Educativas Ofrecidas	4
Personas Impactadas en charlas	137
Actividades Solicitadas	10
Actividades Ofrecidas	11
Personas Impactadas en actividades	149
Total Personas Impactadas en charlas y actividades	286
Total Personas Impactadas por todos los servicios	836

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2021-2022**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

Programa ABCD

Pendientes al comenzar el año		2
Recibidos durante el año		4
<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Visita • Carta 	-	2
Activos durante el año		6
Agencia que Denuncia:		
<ul style="list-style-type: none"> • 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:		4

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2021-2022**

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		6

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 2021-2022**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

REGISTRO DE CABILDEROS

Certificaciones Pendientes del Año Anterior	2
Certificaciones Solicitadas Durante el Año	8
Total de Certificaciones Durante El Año	10
Certificaciones Emitidas Durante El Año	8
Certificaciones Pendientes al Final del Año	2