



DEPARTAMENTO DE

JUSTICIA

GOBIERNO DE PUERTO RICO

Secretaría Auxiliar de Gerencia y Administración
División de Planificación y Estadísticas

INFORME ESTADISTICO

OFICINA AYUDA AL CIUDADANO

Año Fiscal 2023 – 2024



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	PENDIENTE PARA APROBACION FINAL SAGA
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	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. 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.

Sobre la Oficina de Ayuda al Ciudadano

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. 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 Secretaria. 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

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.

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2023-2024**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

TOTAL	QUEJAS
Quejas Pendientes del Año Anterior	47
TOTAL DE QUEJAS NUEVAS DURANTE EL AÑO	574
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	239
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdiccion de otra agencia o rama de gobierno	109
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	12
5. Sin Fundamentos	16
6. Orientación	193
7. Servicios al Extranjero	2
TOTAL DE QUEJAS ACTIVAS DURANTE EL AÑO	621
TOTAL DE QUEJAS TERMINADAS EN EL AÑO	516
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	189
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdiccion de otra agencia o rama de gobierno	103
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	11
5. Sin Fundamentos	17
6. Orientación	193
7. Servicios al Extranjero	2
Quejas Pendientes al Concluir el Año	105

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2023-2024

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

DICIEMBRE	Navegaciones
Navegaciones Pendientes del Año Anterior	98
Total De Navegaciones Nuevas Durante el Año	51
Total De Navegaciones Activas Durante el Año	149
Total De Navegaciones Terminadas en el Año	45
Navegaciones Pendientes al Concluir el Año	104

Charlas Educativas Solicitadas	23
Charlas Educativas Ofrecidas	16
Personas Impactadas en charlas	1,076
Actividades Solicitadas	9
Actividades Ofrecidas	13
Personas Impactadas en actividades	483
Total Personas Impactadas en charlas y actividades	1,559
Total Personas Impactadas por todos los servicios	2,195

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO
AÑO FISCAL 2023-2024**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

Programa ABCD

Pendientes al comenzar el Año		6
Recibidos durante el Año		-
· Correo Electrónico	-	
· Visita	-	
· Carta	-	
Activos durante el Año		6
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 2023-2024**

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 2023-2024**

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

REGISTRO DE CABILDEROS

Certificaciones Pendientes del Año Anterior	3
Certificaciones Solicitadas Durante el Año	11
Total de Certificaciones Durante El Año	14
Certificaciones Emitidas Durante El Año	10
Certificaciones Pendientes al Final del Año	4

LIMITACIONES DEL INFORME

A pesar de haberse seguido procedimientos rigurosos para garantizar la calidad y consistencia de la información presentada, es importante reconocer las siguientes limitaciones inherentes al proceso de recopilación, validación y análisis de los datos:

- ✓ **Oportunidad:** Posibles retrasos o variaciones en la fecha de entrega de la información remitida por las unidades reportantes.
- ✓ **Exactitud:** Posible presencia de errores de registro, codificación o consolidación en los sistemas utilizados.
- ✓ **Cobertura:** Ausencia parcial o total de información en determinadas unidades o periodos de referencia.
- ✓ **Comparabilidad:** Diferencias en definiciones, clasificaciones o metodologías aplicadas entre oficinas o años estadísticos.
- ✓ **Consistencia:** Desviaciones o discrepancias entre fuentes internas y externas utilizadas para la validación de resultados.
- ✓ **Cambios posteriores al cierre:** Ajustes o revisiones de datos ocurridos después del cierre estadístico oficial.
- ✓ **Dependencia de fuentes externas:** Limitaciones asociadas a la información suministrada por entidades o sistemas ajenos al control directo de la División.
- ✓ **Estimaciones e imputaciones:** Aplicación de procedimientos de estimación o sustitución de valores faltantes en determinados indicadores.
- ✓ **Confidencialidad:** Restricciones derivadas de la protección de información sensible o reservada.
- ✓ **Trazabilidad:** Limitaciones en la disponibilidad de metadatos o registros históricos que documenten la evolución de los datos.
- ✓ **Capacidad operativa:** Factores institucionales, tecnológicos o de recursos humanos que pueden incidir en la calidad u oportunidad de los datos procesados.

Nota: Estas limitaciones deben considerarse al interpretar los resultados y al utilizar la información contenida en este informe como base para el diseño de política pública, la planificación institucional o la toma de decisiones administrativas.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

FECHA DE REVISIÓN FINAL: 3 DE NOVIEMBRE DE 2025

El presente informe, inicialmente elaborado por la Sr. Juan Carlos Morales Vega, Estadístico de la División de Planificación y Estadísticas del Departamento de Justicia, **ha sido revisado y actualizado por el Director de la División, Sr. Christian Sánchez Soto.** Esta revisión tuvo como objetivo asegurar la exactitud de la información, mejorar la claridad en su presentación y garantizar el cumplimiento con los estándares de calidad estadística y administrativa establecidos por el Departamento de Justicia.