



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 2024 - 2025





Hon. Jenniffer González Colón
Gobernadora

Hon. Lourdes L. Gómez Torres
Secretaría 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	jumorales@justicia.pr.gov
TELÉFONO	787.721.2903 ext. 1117
AÑO FISCAL REPORTADO	Julio 2024 – Junio 2025
FECHA DE PUBLICACIÓN	28 de enero de 2026
FECHA ESPERADA DE PUBLICACIÓN	Anual
PARA OBTENER COPIA	Este informe se encuentra disponible para consulta pública a través del portal electrónico del Departamento de Justicia, www.justicia.pr.gov, en la sección de Estadísticas. Las personas interesadas podrán solicitar copia adicional del informe mediante comunicación escrita, correo electrónico o llamada telefónica, utilizando la información de contacto provista en este documento.
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.
MARCO LEGAL O ADMINISTRATIVO	La Ley Orgánica del Departamento de Justicia, Núm. 205 de 9 de agosto de 2004, establece entre los deberes del Secretario el planificar y supervisar el funcionamiento del Departamento y de sus programas. Además, dispone que se rindan informes al Gobernador y a la Asamblea Legislativa sobre el estado de los asuntos del Departamento. Por otra parte, la Orden Administrativa Núm. 2009-13 de 4 de junio de 2009 creó la Secretaría Auxiliar de Gerencia y Administración, a la cual está adscrita la División de Planificación y Estadísticas. Esta División tiene el propósito de fomentar, mediante el uso de instrumentos de planificación y de estadísticas, que los asuntos programáticos y ministeriales del Departamento de Justicia se rijan por procesos metódicos de reflexión sobre



	los servicios que cada área está llamada a realizar. Entre sus funciones principales se encuentra la recopilación, análisis y preparación de información estadística que permita apoyar la toma de decisiones y garantizar la eficiencia en la gestión institucional.
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	El presente informe, elaborado inicialmente por el Sr. Juan Carlos Morales Vega, Estadístico de la División de Planificación y Estadísticas del Departamento de Justicia, fue objeto de un proceso de revisión y actualización a cargo del director, el Sr. Christian Sánchez Soto.





TABLA DE CONTENIDO

	Páginas
Información del Informe Estadístico	
Datos Generales del Informe.....	2–3
Marco Legal o Administrativo.....	2
Revisión y Actualización	3
Resumen Ejecutivo.....	5–6
I. Sobre Oficina de Ayuda al Ciudadano	7
II. Análisis General de las Quejas Recibidas	8–13
III. Análisis General de las Navegaciones.....	13–14
IV. Análisis General de las Charlas y Actividades Ofrecidas.....	14–18
V. Análisis General de las Certificaciones	18–20
VI. Conclusión.....	21–22
VII. Limitaciones de Datos.....	23
Anexos.....	24–28



RESUMEN EJECUTIVO

Este resumen ejecutivo analiza el desempeño de la Oficina de Ayuda al Ciudadano comparando los periodos 2023–2024 y 2024–2025. Los datos revelan una oficina en transición: mientras la gestión de casos y certificaciones ha alcanzado niveles récord de eficiencia, las actividades de alcance educativo han sufrido un cambio drástico en su metodología y alcance total.

1. Gestión de Quejas y Eficiencia Operativa

El hallazgo más significativo es la capacidad de la oficina para revertir la acumulación de casos.

- **Aumento de la Demanda:** Las quejas nuevas crecieron un 23.7% (de 574 a 710), impulsadas principalmente por solicitudes de información.
- **Productividad Superior:** La oficina aumentó su capacidad de resolución en un 47.1%, cerrando 759 casos frente a los 516 del periodo anterior.
- **Reducción del Inventario:** A pesar de iniciar el año con casi el doble de casos pendientes (99 vs. 47), la oficina logró reducir el inventario final a solo 50 casos.
- **Tasa de Resolución:** Se registró una mejora de 10.7 puntos porcentuales, pasando de resolver 83 a 94 de cada 100 casos activos.

2. Cambio en la Naturaleza del Servicio

El perfil de la atención ciudadana ha evolucionado de la orientación general a la gestión de información específica.

- **Predominio Informativo:** En 2024–2025, el 70.3% del trabajo terminado fue de carácter informativo (tanto del Departamento de Justicia como de otras agencias), frente al 36.6% del año anterior.
- **Descenso en Orientación:** Las solicitudes de orientación bajaron un 12.4%. Esto sugiere que los ciudadanos llegan con necesidades más específicas o que los canales digitales están cubriendo las dudas básicas de orientación.

3. Charlas y Actividades: Cambio de Estrategia

Este es el único sector que muestra una disminución en el impacto total, aunque revela una mayor eficiencia por evento.

- **Colapso de las Charlas:** El impacto de las charlas educativas cayó un 94%, pasando de 1,076 personas a solo 64. La oferta de charlas disminuyó de 16 a 3.
- **Eficacia de las Actividades:** En contraste, las actividades masivas se convirtieron en el motor de impacto. Aunque se ofrecieron menos actividades (8 vs. 13), el número de personas impactadas aumentó un 85.5% (de 483 a 896).
- **Proporción de Impacto:** Las actividades pasaron de representar el 31% al 93.3% del impacto combinado de estos dos rubros.

4. Certificaciones: Desempeño Excepcional

La gestión de certificaciones es el área con el crecimiento porcentual más limpio y positivo.

- **Demanda Duplicada:** Las solicitudes aumentaron un 118% (de 11 a 24).
- **Optimización del Proceso:** La oficina absorbió este aumento sin generar retrasos adicionales, mejorando su tasa de resolución del 71.4% al 85.2%.
- **Control de Pendientes:** Al cerrar ambos años con exactamente 4 certificaciones pendientes, la oficina demuestra tener un flujo de trabajo "en tiempo real" capaz de procesar picos de demanda masivos.

Resumen de Indicadores Clave

Indicador	2023–2024	2024–2025	Tendencia
Tasa de Resolución de Quejas	83.10%	93.80%	↑ Mejora Significativa
Quejas Pendientes al Finalizar	105	50	↓ Reducción de Carga (52%)
Impacto de Actividades (por evento)	37 personas	112 personas	↑ Eficiencia de Alcance
Tasa de Resolución de Certificaciones	71.40%	85.20%	↑ Mejora de Procesos

La Oficina de Ayuda al Ciudadano ha pasado de ser una entidad que acumulaba casos a una que liquida activamente su inventario. La gestión de 2024–2025 se caracteriza por una alta eficiencia operativa en servicios administrativos (quejas y certificaciones), compensando una reducción en el alcance educativo tradicional (charlas) mediante la ejecución de eventos masivos de mayor impacto.



I. 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 Secretaria 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 Secretaria 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 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.

Funciones y Servicios Principales

- Enlace con Fiscalías: Sirve de conexión entre los ciudadanos y la Oficina del Jefe de los Fiscales.
- Trámite de Certificaciones: Gestiona certificaciones específicas, como la requerida por la *Ley de Navegación y Seguridad Acuática* (Art. 9 de la Ley 430-2000).
- Investigación de Funcionarios: Recibe y procesa solicitudes para investigar la conducta de empleados o funcionarios del Departamento de Justicia.
- Charlas Educativas: Ofrece orientación y charlas a grupos comunitarios, universidades y agencias sobre las funciones del Departamento.
- Información Pública: Canaliza solicitudes de información y documentos públicos bajo las leyes de transparencia vigentes.

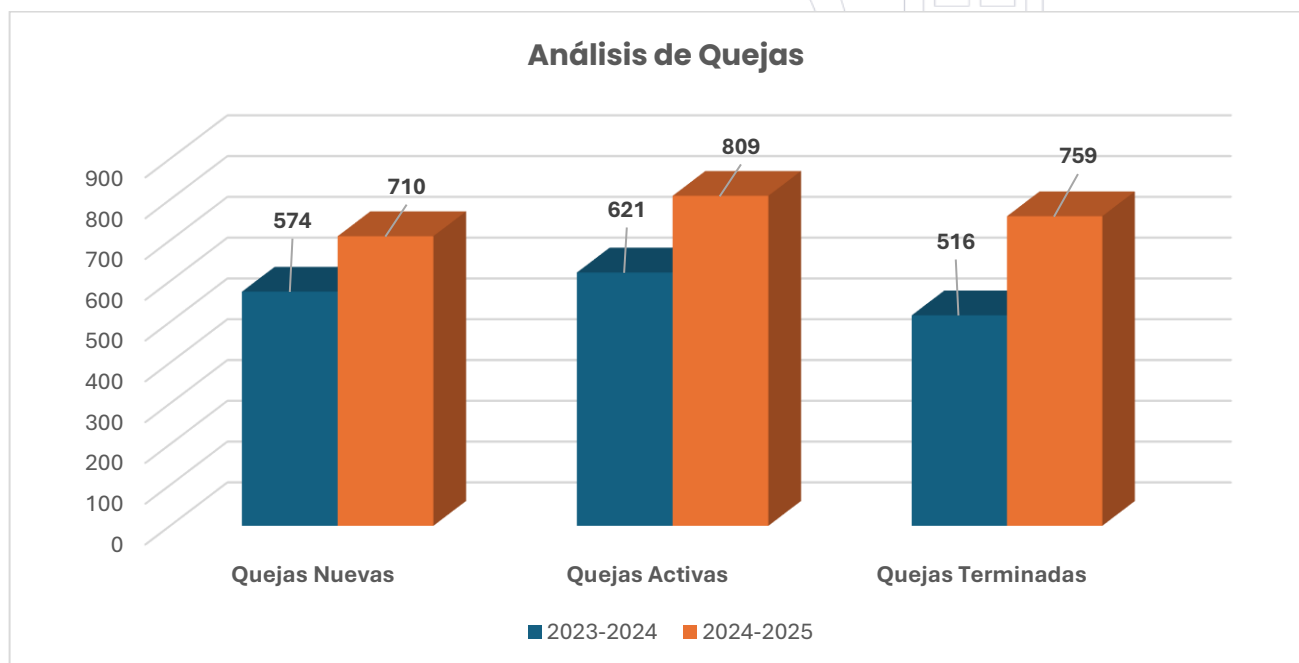


II. ANÁLISIS GENERAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

El periodo 2024–2025 muestra un incremento significativo en la actividad de la Oficina de Ayuda al Ciudadano en comparación con 2023–2024.

Indicador	2023–2024	2024–2025	Cambio Absoluto	Cambio Porcentual (Aprox.)
Quejas Nuevas	574	710	136	23.70%
Quejas Activas	621	809	188	30.30%
Quejas Terminadas	516	759	243	47.10%

– **Quejas Activas** es la suma de los casos nuevos más los pendientes del año fiscal anterior.



Las Quejas Nuevas aumentaron significativamente (23.7%), lo que indica que más ciudadanos están recurriendo a la oficina. Las Quejas Terminadas crecieron a un ritmo aún mayor (47.1%), superando el aumento de las quejas nuevas. Esto sugiere una mejora notable en la capacidad de la oficina para procesar y resolver casos.

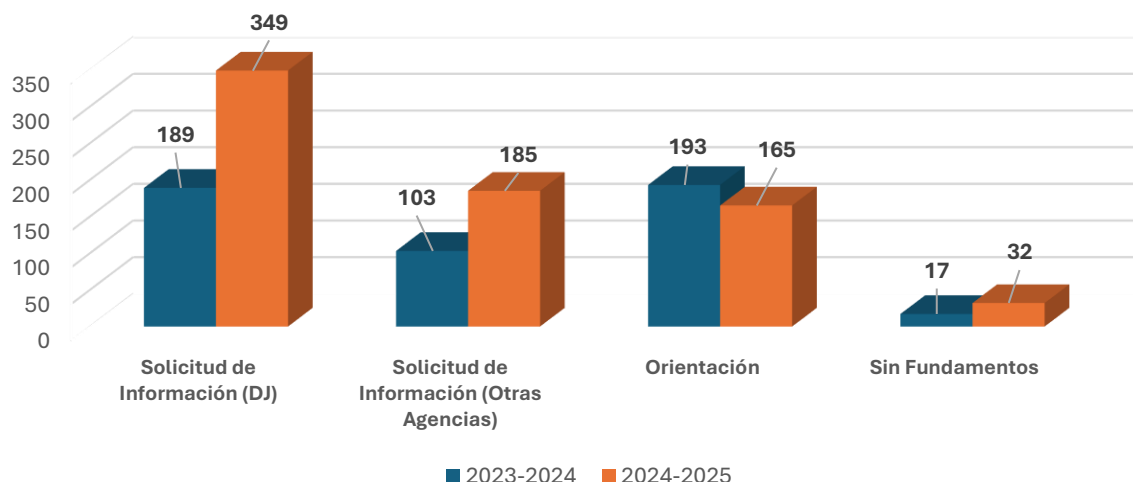
El indicador más revelador de la eficiencia operativa es el saldo final de casos pendientes. El inventario inicial se duplicó de 47 a 99 casos, lo que indica que la oficina comenzó el 2024–2025 con una mayor acumulación de trabajo. A pesar de la duplicación de las quejas pendientes al inicio y el aumento de quejas nuevas, la oficina logró reducir drásticamente el inventario final de 105 a 50 casos. La oficina ha pasado de acumular casos a reducir significativamente. Este es el resultado directo de que la tasa de resolución (759 terminadas) superó la tasa de entrada de casos (710 nuevas + 99 arrastradas) en 2024–2025.

A. Quejas Terminadas (Resolución)

Esta es la sección más importante para evaluar el trabajo realizado.

Tipo de Queja Terminada	2023–2024	2024–2025	Cambio Absoluto
Solicitud de Información (DJ)	189	349	160
Solicitud de Información (Otras Agencias)	103	185	82
Orientación	193	165	-28
Sin Fundamentos	17	32	15

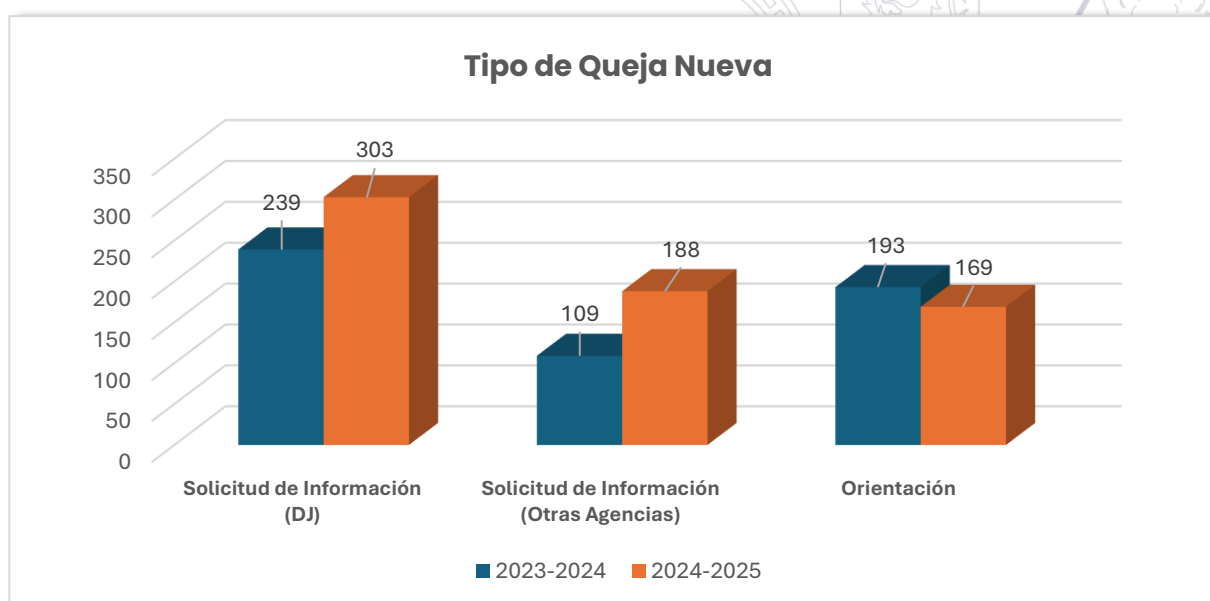
Tipo de Queja Terminada



La resolución de Solicitudes de Información (tanto sobre el Departamento de Justicia como sobre otras agencias) es el área de mayor crecimiento. Esto sugiere que la oficina está invirtiendo más recursos en responder y canalizar consultas informativas. 2023–2024: 36.6% del trabajo terminado fue informativo (189+103). 2024–2025: 70.3% del trabajo terminado fue informativo (349+185). La resolución de casos clasificados como "Orientación" disminuyó (193 a 165). Esto podría deberse a una mejor clasificación inicial de los casos o a un cambio en el tipo de ayuda que se requiere. El número de casos de investigación de funcionarios terminados sigue siendo muy bajo (12 casos totales en 2024–2025), lo que es típico para casos que suelen ser más complejos y largos de resolver.

B. Quejas Nuevas (Demanda Ciudadana)

Tipo de Queja Nueva	2023–2024	2024–2025	Cambio Absoluto
Solicitud de Información (DJ)	239	303	64
Solicitud de Información (Otras Agencias)	109	188	79
Orientación	193	169	-24



El patrón es similar: la demanda por información (categorías 1 y 2) es la que más crece, especialmente la relacionada con Otras Agencias, lo que consolida el rol de la Oficina como un punto central de atención y referencia para el ciudadano ante el gobierno.

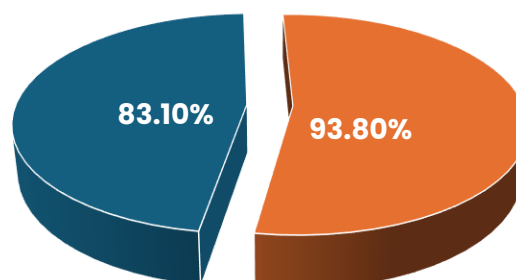
El dato más positivo es el aumento del 47.1% en las quejas terminadas y la consecuente reducción de los pendientes de 105 a 50 casos. La oficina está manejando mejor su carga de trabajo. El enfoque de la oficina ha evolucionado. Su principal función no es solo la orientación, sino la gestión masiva de solicitudes de información relacionadas tanto con su propia agencia como con la canalización de casos de otras dependencias gubernamentales. El 70.3% de la resolución en 2024–2025 está dedicada a la información, lo que sugiere que la oficina necesita mantener y posiblemente expandir los recursos dedicados a la búsqueda, clasificación y entrega de información pública.

Eficiencia Operacional

Analicemos la tasa de resolución (capacidad de terminar quejas) en relación con las quejas activas (la carga total de trabajo) para cada periodo.

Indicador de Eficiencia	2023–2024	2024–2025	Análisis
Quejas Terminadas (A)	516	759	Aumentan 47.1%
Quejas Activas (B)	621	809	Aumentan 30.3%
Tasa de Resolución (A/B)	516 / 621 = 83.1%	759 / 809 = 93.8%	Mejora de 10.7 puntos porcentuales.

Tasa de Resolución (A/B)



■ 2023-2024 ■ 2024-2025

La Tasa de Resolución muestra una mejora sustancial en el desempeño de la oficina:

- En 2023–2024, la oficina resolvió aproximadamente 83 de cada 100 casos activos.
- En 2024–2025, la oficina resolvió casi 94 de cada 100 casos activos.

Esta mejora es la razón fundamental por la cual las Quejas Pendientes al Concluir el Año se redujeron de 105 a 50, a pesar de que el número de casos nuevos aumentó drásticamente.

Análisis del Impacto de la Orientación

La orientación es un servicio crucial de prevención o canalización inicial. Analizaremos su comportamiento en términos de demanda (nuevas) y trabajo realizado (terminadas).

Métrica	2023–2024	2024–2025	Cambio Absoluto
Quejas Nuevas (Demanda)	193	169	-24
Quejas Terminadas (Resolución)	193	165	-28

Observaciones

1. Disminución en la Demanda: La cantidad de casos clasificados como "Orientación" que ingresan a la oficina disminuyó de 193 a 169 (una caída de 12.4%).
2. Eficiencia en Orientación: En ambos años, el número de quejas de orientación nuevas y terminadas es prácticamente idéntico (193/193 en 2023–2024 y 169/165 en 2024–2025). Esto sugiere que los casos de orientación se manejan y cierran rápidamente, generalmente dentro del mismo año fiscal.
3. Posible Implicación: La disminución en la necesidad de simple orientación podría deberse a varios factores positivos:
 - Mejor Información Pública: Si el público tiene mejor acceso a información en otros canales (web, otros departamentos), necesita menos orientación de esta oficina.
 - Mejor Clasificación Interna: Los casos que antes se clasificaban como orientación ahora se están clasificando de manera más específica como "Solicitud de Información" (Categoría 1 o 2), que es donde hemos visto el mayor crecimiento.



III. ANÁLISIS GENERAL DE LAS NAVEGACIONES

La tabla compara dos períodos fiscales o anuales, **2023–2024** y **2024–2025**, mostrando la gestión de los casos/expedientes de Navegaciones. En general, la actividad de la oficina ha **aumentado ligeramente** en el período 2024–2025 en comparación con 2023–2024, especialmente en términos de nuevos casos y casos terminados. Sin embargo, el volumen total de trabajo sigue siendo alto, y la diferencia en casos pendientes al final de cada año es mínima.

Indicador	2023–2024	2024–2025	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Pendientes del Año Anterior	98	98	0	0%
Navegaciones Nuevas	51	54	3	5.90%
Total de Navegaciones Activas	149	152	3	2.00%
Navegaciones Terminadas	45	50	5	11.10%
Pendientes al Concluir el Año	104	102	-2	-1.90%

Observaciones Clave

El número de casos que inician el año es idéntico. Esto es crucial: significa que los 104 casos pendientes de 2023–2024 se convirtieron en 98 pendientes al inicio del 2024–2025, lo cual es inusual si la tabla fuera estrictamente secuencial, o indica un ajuste/cierre de 6 casos entre el final de un periodo y el inicio del otro. Se observa un aumento en la demanda de la oficina. Esto podría deberse a una mayor difusión de sus servicios o a un incremento en las necesidades de los ciudadanos. El volumen total de trabajo (Pendientes Anteriores + Nuevas) es ligeramente mayor. La oficina ha mostrado una mejora en su eficiencia de cierre de casos, terminando 5 casos más que el año anterior. Este es el aumento porcentual más significativo en la tabla. A pesar del aumento en casos nuevos y una mejora en los casos terminados, la reducción de la cola de trabajo es mínima (solo 2 casos).

Para entender mejor la gestión, podemos calcular el porcentaje de casos terminados sobre el total activo:

- **Tasa de Resolución** (2023–2024): $45 \text{ \{ terminadas \} } / 149 \text{ \{ activas \} } = 30.2\%$

- **Tasa de Resolución** (2024–2025): $(50 \{ \text{terminadas} \} / 152 \{ \text{activas} \}) = 32.9\%$

La Tasa de Resolución mejoró de aproximadamente 30.2% a 32.9%. Esto indica que la oficina está siendo más efectiva para procesar el total de su carga de trabajo, aunque sigue dejando pendiente cerca de dos tercios de sus casos activos.

La oficina experimentó una mayor demanda (más casos nuevos) y respondió con una mayor productividad (más casos terminados), mejorando su tasa de resolución. El principal desafío sigue siendo la gestión de la acumulación histórica de casos. La oficina termina la mayoría de los casos nuevos, pero apenas reduce la gran cantidad de expedientes pendientes. Para lograr una reducción sustancial de los casos pendientes, la oficina necesitaría un aumento de productividad superior al 11% (el crecimiento actual) para superar la tasa de entrada de nuevos casos y atacar la base de expedientes acumulados.



IV. ANÁLISIS DE LAS CHARLAS Y ACTIVIDADES OFRECIDAS

Análisis sobre la Oficina de Ayuda al Ciudadano para los periodos 2023–2024 y 2024–2025, sobre las Charlas y Actividades.

Detalle del análisis comparativo entre los dos periodos:

Charlas Educativas

Indicador	2023–2024	2024–2025	Variación (2025 vs. 2024)
Charlas Solicitadas	23	12	↓ 11 (Disminución del 47.8%)
Charlas Ofrecidas	16	3	↓ 13 (Disminución del 81.3%)
Personas Impactadas	1,076	64	↓ 1,012 (Disminución del 94.0%)

- Tendencia General: Hay una marcada disminución en las charlas en el periodo 2024–2025, tanto en la demanda (solicitadas) como en la oferta (ofrecidas).
- Impacto: La disminución en el número de personas impactadas por las charlas es dramática, cayendo de más de mil a solo 64.

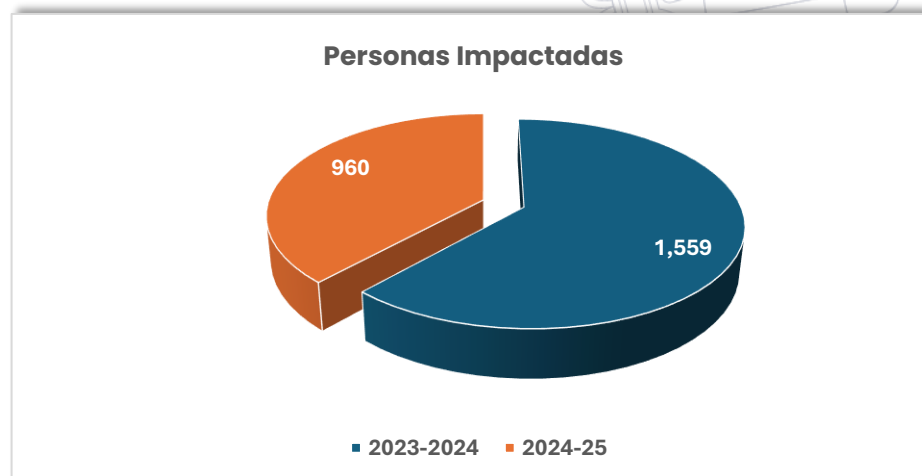
Actividades

Indicador	2023–2024	2024–2025	Variación (2025 vs. 2024)
Actividades Solicitadas	9	9	→ 0 (Se mantuvo igual)
Actividades Ofrecidas	13	8	↓ 5 (Disminución del 38.5%)
Personas Impactadas	483	896	↑ 413 (Aumento del 85.5%)

- Tendencia General: El número de actividades solicitadas se mantuvo estable (9), pero las actividades ofrecidas disminuyeron.
- Impacto: A pesar de la disminución en la oferta, el número de personas impactadas por las actividades casi se duplicó (aumentó en un 85.5%). Esto sugiere que las actividades ofrecidas en 2024–2025 tuvieron una mucho mayor concurrencia o alcance por evento que en el periodo anterior.

Impacto Total de Charlas y Actividades

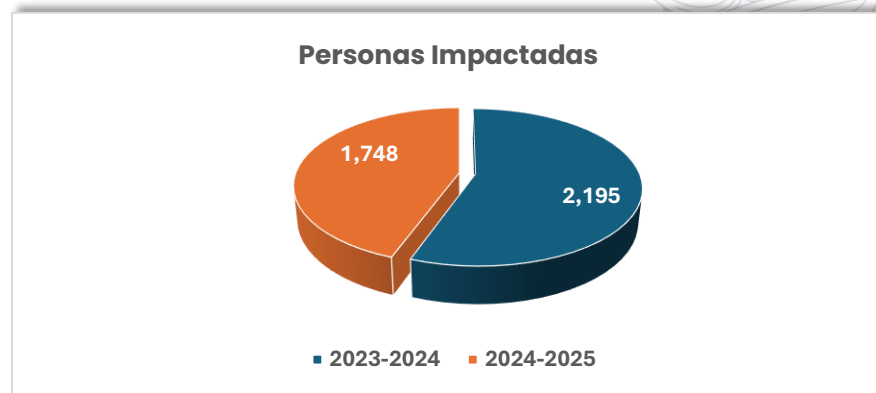
Indicador	2023–2024	2024–2025	Variación (2025 vs. 2024)
Total Personas Impactadas	1,559	960	↓ 599 (Disminución del 38.4%)



- El impacto total de las Charlas y Actividades combinadas disminuyó debido a la caída masiva en el impacto de las charlas, a pesar del fuerte aumento en el impacto de las actividades.

Total Personas Impactadas por Todos los Servicios

Indicador	2023–2024	2024–2025	Variación (2025 vs. 2024)
Total Personas Impactadas	2,195	1,748	↓ 447 (Disminución del 20.4%)



- El impacto total de todos los servicios de la Oficina de Ayuda al Ciudadano experimentó una disminución del 20.4%.

El cambio más notable entre los dos periodos es el cambio de enfoque/eficiencia entre Charlas y Actividades:

- Charlas (Estrategia 2023-2024): Fue la principal forma de impactar a las personas (1,076 personas impactadas), aunque esto requirió 16 charlas ofrecidas.
- Actividades (Estrategia 2024-2025): Se convirtió en la forma más efectiva de impacto (896 personas impactadas) y se logró con solo 8 actividades ofrecidas.

El desafío para 2024–2025 fue que el gran éxito de las actividades no pudo compensar el colapso del impacto de las charlas, lo que resultó en una disminución general del impacto de la Oficina de Ayuda al Ciudadano.

La eficiencia de cada charla ofrecida disminuyó drásticamente (de 67 personas a 21). Esto podría indicar charlas menos atractivas, de menor capacidad, o problemas de asistencia. La eficiencia de cada actividad ofrecida se triplicó (de 37 personas a 112). Las actividades en 2024–2025 fueron extremadamente exitosas, lo que sugiere que la Oficina se enfocó en actividades de gran alcance y alta participación (posiblemente eventos masivos o de mayor duración).

En 2023–2024, las Charlas eran la herramienta de impacto más eficiente (67.25 vs 37.15). En 2024–2025, las Actividades se convirtieron en el motor de impacto (112.00 vs 21.33). Este cambio muestra una priorización de eventos de gran escala, pero la reducción en el número y la eficiencia de las charlas terminó impactando negativamente el resultado total.

Análisis de la Proporción del Impacto Total

Usaremos los siguientes datos de la tabla:

- **Total Personas Impactadas en charlas y actividades:** (Suma de impacto de charlas + impacto de actividades)
- **Total Personas Impactadas por todos los servicios:** (Incluye charlas, actividades, y otros servicios)

1. Proporción del Impacto de Charlas y Actividades en el Total General

Periodo	Impacto en Charlas y Actividades	Impacto Total General	Proporción
2023–2024	1,559	2,195	71.03%
2024–2025	960	1,748	54.92%

En 2023–2024, las charlas y actividades representaron la gran mayoría (71%) del impacto total de la Oficina. En 2024–2025, aunque el número absoluto de personas impactadas por charlas/actividades disminuyó, su proporción en el total también cayó significativamente al 54.92%. Esto implica que en 2024–2025, los "otros servicios" (los que no son charlas ni actividades) ganaron una mayor importancia relativa dentro de la Oficina.

2. Proporción del Impacto de Charlas vs. Actividades

Aquí comparamos el peso de cada categoría *dentro* del impacto combinado de Charlas y Actividades.

Impacto de Charlas

Periodo	Impacto en Charlas	Impacto Total C/A	Proporción de Charlas
2023–2024	1,076	1,559	69.02%
2024–2025	64	960	6.67%

Las charlas pasaron de ser el principal motor de impacto (casi el 70% del impacto combinado) a ser una fuente casi irrelevante (menos del 7%).

Impacto de Actividades

Periodo	Impacto en Actividades	Impacto Total C/A	Proporción de Actividades
2023–2024	483	1,559	30.98%
2024–2025	896	960	93.33%

Las actividades pasaron de ser una fuente secundaria de impacto a ser la clara dominante (más del 93% del impacto combinado).

La Oficina se movió de depender de las Charlas (69% del impacto combinado) a centrarse casi exclusivamente en las Actividades (93% del impacto combinado). Las Actividades se hicieron mucho más eficientes (de 37 a 112 personas por evento). La capacidad de la Oficina para cumplir con las solicitudes de Charlas colapsó (de 69.57% a 25.00%). El impacto de los otros servicios (no charlas/actividades) aumentó su peso relativo en el total, indicando que la Oficina pudo haber reasignado recursos a esas áreas. A pesar de la eficiencia récord en las actividades, la caída en el volumen y la eficiencia de las charlas provocó una disminución neta del 20.4% en el impacto total de la Oficina.



V. ANÁLISIS CATEGORÍA DE CERTIFICACIONES

Categoría	2023–2024	2024–2025	Variación (2025 vs. 2024)
Certificaciones Pendientes del Año Anterior	3	3	0
Certificaciones Solicitadas Durante el Año	11	24	+13 (Aumento del 118%)
Total de Certificaciones Durante El Año	14	27	+13 (Aumento del 93%)
Certificaciones Emitidas Durante El Año	10	23	+13 (Aumento del 130%)
Certificaciones Pendientes al Final del Año	4	4	0

Observaciones Detalladas y Tendencias

1. Aumento en Solicitudes (2024–2025):

- El número de Certificaciones Solicitadas Durante el Año aumentó significativamente, pasando de 11 en 2023–2024 a 24 en 2024–2025. Esto representa más del doble de las solicitudes.

2. Aumento en el Volumen de Trabajo:

- El Total de Certificaciones Durante El Año (que incluye las pendientes más las nuevas solicitadas) también creció de 14 a 27, reflejando el aumento de la demanda.

3. Eficiencia y Tasa de Resolución:

- La oficina demostró una gran capacidad de respuesta al aumento de la demanda, ya que las Certificaciones Emitidas Durante El Año aumentaron de 10 a 23. Lograron emitir 13 certificaciones más en el segundo período.
- En 2023–2024, se emitieron 10 de 14 totales (aprox. 71% de resolución).
- En 2024–2025, se emitieron 23 de 27 totales (aprox. 85% de resolución). La tasa de resolución dentro del año mejoró.

4. Certificaciones Pendientes (Constantes):

- Es notable que a pesar del gran aumento en solicitudes y certificaciones emitidas, el número de Certificaciones Pendientes al Final del Año se mantuvo constante en 4 para ambos periodos.
- Esto es un indicador positivo: la oficina ha absorbido el aumento de trabajo sin incrementar la carga de pendientes para el siguiente año.

El periodo 2024–2025 muestra un crecimiento sustancial en la demanda de certificaciones por parte de los ciudadanos (casi el doble). A pesar de este reto, la Oficina de Ayuda al Ciudadano no solo logró gestionar el mayor volumen de trabajo, sino que también mejoró su eficiencia y mantuvo una carga constante y baja de certificaciones pendientes al final del periodo.

La tasa de resolución dentro del año es un indicador de la eficiencia con la que la oficina procesa su carga total de trabajo. Se calcula dividiendo las Certificaciones Emitidas entre el Total de Certificaciones (Pendientes Iniciales + Solicitadas).

Periodo	Total de Certificaciones (A)	Certificaciones Emitidas (B)	Tasa de Resolución (B/A)
2023-2024	14	10	$10/14 = 71.4\%$
2024-2025	27	23	$23/27 = 85.2\%$

La oficina no solo manejó 13 casos más, sino que mejoró su eficiencia en la resolución en casi 14 puntos porcentuales. Esto es un logro notable, especialmente cuando se enfrenta un volumen de trabajo casi duplicado. Demuestra una mejora en los procesos, la capacidad del personal, o la utilización de recursos tecnológicos.

Las 4 Certificaciones Pendientes al Final del Año son un dato clave:

- **Balance Operativo: La fórmula de la tabla muestra un balance perfecto:**
 - 2023-2024: $14 - 10 = 4$
 - 2024-2025: $27 - 23 = 4$
- **Significado de la Constancia:**
 - Indicador Positivo: Sugiere que la oficina tiene una capacidad de gestión de pendientes bien definida. Han logrado liquidar el exceso de demanda dentro del año para no acumular una carga mayor al inicio del periodo siguiente.

La Oficina de Ayuda al Ciudadano demostró una gestión excepcional en el periodo 2024-2025. Se enfrentaron a una demanda más que duplicada y respondieron con una mejora significativa en su tasa de resolución (pasando del 71.4% al 85.2%), todo mientras lograban mantener la carga de trabajo pendiente al cierre de año en un nivel constante y bajo (4 casos).



VII. CONCLUSIÓN

El análisis comparativo de los periodos 2023–2024 y 2024–2025 revela que la Oficina de Ayuda al Ciudadano ha experimentado una metamorfosis operativa. Ha dejado de ser una oficina que "gestiona la carga" para convertirse en una entidad que "optimiza el flujo".

A continuación, se detallan tres pilares:

1. Consolidación de la Eficiencia Resolutiva

La métrica más reveladora es la Tasa de Resolución de Quejas, que alcanza un 93.8%. Que la tasa de salida supere ampliamente la de entrada —particularmente en un contexto de incremento del 23.7% en la demanda— demuestra que la oficina ha sobrepasado su "punto de equilibrio" operativo. La reducción de los casos pendientes de 105 a 50 refleja una depuración efectiva de los procesos burocráticos y una capacidad de respuesta que minimiza el arrastre histórico, lo cual es inusual en la administración pública.

2. Especialización de la Demanda: del "Qué" al "Cómo"

Se observa un cambio cualitativo en la interacción con el ciudadano. La disminución en las "Orientaciones" y el aumento masivo en las "Solicitudes de Información" (que ya representan el 70.3% de la resolución) sugieren que:

- El ciudadano ya no requiere explicaciones sobre el sistema, sino que exige resultados concretos y datos específicos.
- La oficina se ha consolidado como un centro de coordinación interinstitucional, sirviendo como principal punto de entrada del ciudadano al aparato gubernamental, tal como lo demuestra el aumento en consultas relacionadas con "Otras Agencias".

3. Crisis y Reconfiguración del Alcance Social

El área de impacto comunitario presenta:

- **Oportunidad:** La transición hacia "Actividades de Alto Impacto", que han triplicado la asistencia por evento, evidencia un uso estratégico de recursos limitados.

4. Resiliencia en Servicios de Certificación

La gestión de certificaciones sirve como prueba de estrés superada con éxito. Duplicar las solicitudes y, aun así, elevar la tasa de resolución al 85.2% sin aumentar el inventario de pendientes, confirma que la estructura operativa es escalable. La oficina puede recibir más trabajo sin degradar la calidad o la velocidad del servicio.

La Oficina de Ayuda al Ciudadano cierra el periodo 2024–2025 en su mejor momento operativo de los últimos dos años. Ha logrado lo más difícil en la gestión pública: hacer más con menos, reduciendo la mora histórica y elevando los estándares de cumplimiento.

No obstante, el sostenimiento del éxito alcanzado dependerá de su capacidad para estabilizar el área educativa. El reto para el próximo ciclo será restablecer el alcance de las charlas educativas sin sacrificar la eficiencia administrativa, garantizando así que la oficina no solo resuelva expedientes, sino que también continúe formando ciudadanos informados.



DIVISIÓN DE
**PLANIFICACIÓN Y
ESTADÍSTICAS**
SECRETARÍA AUXILIAR DE GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN



DEPARTAMENTO DE

JUSTICIA

GOBIERNO DE PUERTO RICO





LIMITACIONES DE DATOS DEL INFORME ESTADÍSTICO

A pesar de los esfuerzos realizados para garantizar la confiabilidad y validez de la información presentada en este informe, es importante reconocer que existen ciertas limitaciones inherentes al proceso de recopilación y análisis de los datos:

- ✓ **Retrasos en la radicación y consolidación de la información:** La entrega de formularios por parte de las distintas unidades puede variar en su puntualidad, lo cual impacta la actualización oportuna de los registros.
- ✓ **Errores de registro o codificación:** Aunque se aplican controles de calidad, persiste el riesgo de inconsistencias en la clasificación de casos y en el registro inicial de variables.
- ✓ **Cambios en criterios jurídicos o administrativos:** Enmiendas legales, órdenes administrativas o revisiones en los procedimientos pueden afectar la comparabilidad interanual de los datos.
- ✓ **Subregistro de información:** Algunos casos pueden no reflejarse plenamente debido a factores externos, como desistimientos, acuerdos extrajudiciales o variaciones en la carga procesal de los tribunales.
- ✓ **Limitaciones en la comparabilidad interanual:** Las reorganizaciones administrativas (como las implementadas mediante órdenes administrativas en años previos) y la inclusión de nuevas categorías de análisis pueden generar dificultades en la comparación directa con periodos anteriores.



DIVISIÓN DE
**PLANIFICACIÓN Y
ESTADÍSTICAS**
SECRETARÍA AUXILIAR DE GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN



ANEXOS



DEPARTAMENTO DE
JUSTICIA
GOBIERNO DE PUERTO RICO



DIVISIÓN DE
**PLANIFICACIÓN Y
ESTADÍSTICAS**
SECRETARÍA AUXILIAR DE GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN



ACTIVIDAD DE CONSULTAS

TOTAL	QUEJAS
Quejas Pendientes del Año Anterior	99
TOTAL DE QUEJAS NUEVAS DURANTE EL AÑO	710
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	303
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno	188
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	28
6. Orientación	169
7. Servicios al Extranjero	2
TOTAL DE QUEJAS ACTIVAS DURANTE EL AÑO	809
TOTAL DE QUEJAS TERMINADAS EN EL AÑO	759
1. Solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia	349
2. Solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno	185
3. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito al Departamento de Justicia	9
4. Solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito a otra agencia o rama de gobierno	17
5. Sin Fundamentos	32
6. Orientación	165
7. Servicios al Extranjero	2

Quejas Pendientes al Concluir el Año	50
---	-----------

DICIEMBRE	Navegaciones
Navegaciones Pendientes del Año Anterior	98
Total De Navegaciones Nuevas Durante el Año	54
Total De Navegaciones Activas Durante el Año	152
Total De Navegaciones Terminadas en el Año	50
Navegaciones Pendientes al Concluir el Año	102

Charlas Educativas Solicitadas	12
Charlas Educativas Ofrecidas	3
Personas Impactadas en charlas	64
Actividades Solicitadas	9
Actividades Ofrecidas	8
Personas Impactadas en actividades	896
Total Personas Impactadas en charlas y actividades	960
Total Personas Impactadas por todos los servicios	1,748

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:	-	
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	-

REGISTRO DE CABILDEROS

Certificaciones Pendientes del Año Anterior	3
Certificaciones Solicitadas Durante el Año	24
Total de Certificaciones Durante El Año	27
Certificaciones Emitidas Durante El Año	23
Certificaciones Pendientes al Final del Año	4