

# OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

## BASE LEGAL

La [Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977](#), según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", crea esta Oficina y la adscribe a la Asamblea Legislativa. La Oficina investiga cualquier reclamación de actos administrativos que aparenten ser contrarios a la ley o reglamentos, irrazonables, injustos, arbitrarios, ofensivos o discriminatorios, a los efectos de recomendar un remedio adecuado.

## MISIÓN

Garantizar al ciudadano un trato justo, rápido y adecuado por parte de las agencias del Gobierno de Puerto Rico y contribuir a mejorar los procesos administrativos de los organismos gubernamentales.

## RECURSOS HUMANOS

	2020	2021	2022	2023
	Sep	Mar	Sep	Proy.
Cantidad total de puestos	65	59	56	56

Los datos provienen del Informe de Puestos Ocupados certificado por la Agencia al 30 de septiembre de cada año fiscal. El número correspondiente al año fiscal 2022-2023 es proyectado durante el proceso presupuestario.

## PRESUPUESTO APROBADO PARA EL AÑO FISCAL 2022-2023

Presupuesto Aprobado para el Año Fiscal 2022-2023 responde a las necesidades, retos sociales y fiscales que enfrenta el Gobierno de Puerto Rico. De igual modo, asegura el funcionamiento de cada una de sus instrumentalidades y a su vez considera los requerimientos presupuestarios establecidos por la Junta de Supervisión y Administración Financiera (la Junta), creada bajo la Ley de Supervisión, Administración, y Estabilidad Económica de Puerto Rico (Puerto Rico Oversight, Management and Economic Stability Act of 2016, en adelante "PROMESA", por sus siglas en inglés), Pub. L. No. 114-187,130 Stat. 2183 (2016). En particular, establece una base sólida para continuar elaborando y administrando presupuestos fiscalmente responsables y balanceados, con los lineamientos necesarios para un gobierno "post-PROMESA".

Este presupuesto armoniza con el Plan Fiscal Certificado por la Junta, mediante la asignación de recursos en áreas prioritarias como salud, educación, seguridad, entre otras como el pago de pensiones, la justicia salarial y el pago del bono de navidad a los empleados públicos. Además, permite proveer los recursos necesarios a las agencias anticorrupción, para combatir la violencia de género, para atender intereses sociales, fortalecer las iniciativas de mitigación del cambio climático, entre otros. Gracias a que tenemos mayor actividad y desarrollo económico permitirá mantener un presupuesto balanceado sin aumentar impuestos, entre otras iniciativas programáticas.

## RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

(en miles de dólares)	2020	2021	2022	2023
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Servicio Directo</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Investigación de Quejas y Querellas	2,619	2,624	2,767	2,800
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>2,767</b>	<b>2,800</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>				
Investigación de Quejas y Querellas	-	-	462	515
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>462</b>	<b>515</b>
<b>Mejoras Permanentes</b>				
Investigación de Quejas y Querellas	-	-	283	245
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes, Servicio Directo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>283</b>	<b>245</b>
<b>Total, Servicio Directo</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>3,512</b>	<b>3,560</b>
<b>Total, Programa</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>3,512</b>	<b>3,560</b>

(en miles de dólares)	2020	2021	2022	2023
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Origen de Recursos</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	2,619	2,624	2,767	2,800
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>2,767</b>	<b>2,800</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	462	515
<b>Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>462</b>	<b>515</b>

**Mejoras Permanentes**

Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	283	245
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes</b>	-	-	<b>283</b>	<b>245</b>
<b>Total, Origen de Recursos</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>3,512</b>	<b>3,560</b>

(en miles de dólares)

	2020	2021	2022	2023
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Concepto</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>				
Nómina y Costos Relacionados	2,285	2,152	2,361	2,367
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	100	99	110	120
Servicios Comprados	195	211	174	184
Gastos de Transportación y Subsistencia	5	5	5	5
Servicios Profesionales	22	39	63	70
Otros Gastos	4	21	39	39
Materiales y Suministros	3	12	10	10
Compra de Equipo	5	85	5	5
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>2,767</b>	<b>2,800</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go) de la RC del Fondo General</b>				
Pago de Pensiones (Pay as You Go)	-	-	462	515
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>	-	-	<b>462</b>	<b>515</b>
<b>Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General</b>				
Mejoras Permanentes	-	-	283	245
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General</b>	-	-	<b>283</b>	<b>245</b>
<b>Total de la RC del Fondo General</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>3,512</b>	<b>3,560</b>
<b>Total del Fondo General</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>3,512</b>	<b>3,560</b>
<b>Total, Concepto</b>	<b>2,619</b>	<b>2,624</b>	<b>3,512</b>	<b>3,560</b>

## **PROGRAMA DE SERVICIO DIRECTO**

### **Investigación de Quejas y Querellas**

#### **Descripción del Programa**

Garantiza al ciudadano un trato justo, rápido, adecuado y libre de prejuicios en su interrelación con los distintos organismos de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico. Investiga las reclamaciones hechas por los ciudadanos y les asesora respecto a sus derechos. Provee orientaciones para que el ciudadano agote los remedios administrativos en las agencias gubernamentales previo a una reclamación. Además, coordina con entidades que están fuera de la jurisdicción de la Oficina y realiza investigaciones especiales dirigidas a mejorar la administración pública.

#### **Cientela**

Todo ciudadano que tenga reclamaciones por perjuicios, trato injusto o no diligente por parte de las agencias del Gobierno de Puerto Rico.