

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

	2019	2020	2021	2022
	Sep	Sep	Mar	Proy.
Cantidad total de puestos	67	65	59	65

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 2021-2022 es proyectado durante el proceso presupuestario.

PRESUPUESTO PROPUESTO PARA EL AÑO FISCAL 2021-2022

El Presupuesto Propuesto responde a las necesidades y retos sociales más apremiantes para el Gobierno de Puerto Rico y, a su vez, asegura el funcionamiento continuo de cada una de sus instrumentalidades. También, responde a los requerimientos presupuestarios para el Año Fiscal 2021-2022 establecidos por la Junta de Supervisión y Administración Financiera, 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).

Con este Presupuesto, logramos la armonía entre la política pública del Gobierno y la política financiera de la JSAF, permitiéndonos tomar las medidas necesarias para el éxito futuro de Puerto Rico. Además, este Presupuesto Propuesto mantiene la política pública de esta Administración de no bajar las pensiones de nuestros jubilados, de proveer los recursos necesarios para atender la pandemia provocada por el COVID-19, proveer los recursos necesarios a nuestras agencias anticorrupción, de proporcionar los recursos para combatir la violencia de género, de fortalecer las iniciativas de mitigación del cambio climático y mantener un presupuesto balanceado sin aumentar impuestos, entre otras iniciativas.

RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

(en miles de dólares)	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Asig.	Asig.
Servicio Directo				
Gastos de Funcionamiento				
Investigación de Quejas y Querellas	2,880	2,619	2,629	2,767
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	2,880	2,619	2,629	2,767
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Investigación de Quejas y Querellas	-	-	503	462
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	-	-	503	462
Mejoras Permanentes				
Investigación de Quejas y Querellas	-	-	-	283
Subtotal, Mejoras Permanentes, Servicio Directo	-	-	-	283
Total, Servicio Directo	2,880	2,619	3,132	3,512
Total, Programa	2,880	2,619	3,132	3,512

(en miles de dólares)	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Asig.	Asig.
Origen de Recursos				
Gastos de Funcionamiento				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	2,880	2,619	2,629	2,767
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	2,880	2,619	2,629	2,767
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	503	462
Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go)	-	-	503	462
Mejoras Permanentes				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	-	283

Subtotal, Mejoras Permanentes	-	-	-	283
Total, Origen de Recursos	2,880	2,619	3,132	3,512

(en miles de dólares)	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Asig.	Asig.
Concepto				
Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General				
Nómina y Costos Relacionados	2,430	2,285	2,171	2,361
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	57	100	118	110
Servicios Comprados	261	195	170	174
Gastos de Transportación y Subsistencia	3	5	5	5
Servicios Profesionales	106	22	63	63
Otros Gastos	7	4	52	39
Materiales y Suministros	12	3	10	10
Compra de Equipo	4	5	40	5
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	2,880	2,619	2,629	2,767
Pago de Pensiones (Pay As You Go) de la RC del Fondo General				
Pago de Pensiones (Pay as You Go)	-	-	503	462
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	-	-	503	462
Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General				
Mejoras Permanentes	-	-	-	283
Subtotal, Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General	-	-	-	283
Total de la RC del Fondo General	2,880	2,619	3,132	3,512
Total del Fondo General	2,880	2,619	3,132	3,512
Total, Concepto	2,880	2,619	3,132	3,512

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.

Clientela

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

Datos Estadísticos	2020	2021	2022
Clientela atendida	12,054	25,520	26,400
Cantidad de contratos de servicios profesionales	3	5	5
Puestos Regulares de Carrera	57	55	58

Los datos estadísticos son información provista por la Agencia durante el proceso presupuestario del año fiscal 2021-2022