

# 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 APROBADO PARA EL AÑO FISCAL 2021-2022

El Presupuesto Aprobado para el AF 2021-2022 responde a las necesidades y retos sociales y fiscales más apremiantes para el Gobierno de Puerto Rico y, a su vez, asegura el funcionamiento continuo de cada una de sus instrumentalidades. Así también, responde a los requerimientos presupuestarios establecidos por la Junta de Supervisión y Administración Financiera (JSAF), 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).

Dicho esto, este Presupuesto, logra 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 Aprobado mantiene la política pública de esta Administración de no reducir 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, para atender intereses sociales, 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	Aprobado	Aprobado
<b>Servicio Directo</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Investigación de Quejas y Querellas	2,880	2,619	2,629	2,767
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>2,629</b>	<b>2,767</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>				
Investigación de Quejas y Querellas	-	-	503	462
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>503</b>	<b>462</b>
<b>Mejoras Permanentes</b>				
Investigación de Quejas y Querellas	-	-	-	283
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes, Servicio Directo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>283</b>
<b>Total, Servicio Directo</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>3,132</b>	<b>3,512</b>
<b>Total, Programa</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>3,132</b>	<b>3,512</b>

(en miles de dólares)	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Origen de Recursos</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	2,880	2,619	2,629	2,767
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>2,629</b>	<b>2,767</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	503	462
<b>Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>503</b>	<b>462</b>

**Mejoras Permanentes**

Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	-	283
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes</b>	-	-	-	<b>283</b>
<b>Total, Origen de Recursos</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>3,132</b>	<b>3,512</b>

(en miles de dólares)

	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Concepto</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>				
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
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>2,629</b>	<b>2,767</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go) de la RC del Fondo General</b>				
Pago de Pensiones (Pay as You Go)	-	-	503	462
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>	-	-	<b>503</b>	<b>462</b>
<b>Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General</b>				
Mejoras Permanentes	-	-	-	283
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General</b>	-	-	-	<b>283</b>
<b>Total de la RC del Fondo General</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>3,132</b>	<b>3,512</b>
<b>Total del Fondo General</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>3,132</b>	<b>3,512</b>
<b>Total, Concepto</b>	<b>2,880</b>	<b>2,619</b>	<b>3,132</b>	<b>3,512</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.

<b>Datos Estadísticos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
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