

## 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 la 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.

### 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

Puestos Ocupados y Propuestos	2015	2016	2017		2018
	Sept./14	Sept./15	Sept./16	Feb./17	Proy.
Cantidad total de puestos	84	90	86	90	90

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 2017-2018 es proyectado durante el proceso presupuestario.

### PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA EL AÑO FISCAL 2017-2018

El presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2017-2018 está basado en la metodología de Presupuesto Base Cero (PBC) conforme a la Política Pública establecida en el Boletín Administrativo Núm. OE-2017-05. El PBC es una estrategia presupuestaria y de política fiscal cuyo objetivo fundamental es lograr que un gobierno no pueda gastar más de lo que recauda, limitando así el incremento de la deuda pública y garantizando la sostenibilidad de las finanzas públicas tanto a corto como a largo plazo. Como parte de este proceso, se contempla evaluar y justificar anualmente todos los programas y gastos de los departamentos, agencias o instrumentalidades del gobierno partiendo de cero, sin tomar en consideración las asignaciones presupuestarias de años anteriores. Esto facilita la búsqueda de nuevas formas de ofrecer servicios más eficientes y efectivos que permitan una mejora en la calidad de los servicios, la eliminación de duplicidad en los ofrecimientos de servicios y una reducción en los gastos.

El presupuesto recomendado está acorde al Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera, según establece la Sección 201 de 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).

El presupuesto consolidado recomendado asciende a \$3,853,000 provenientes de la Resolución Conjunta del Presupuesto General.

## OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

---

Los gastos de funcionamiento permitirán el cumplimiento con los deberes ministeriales cónsono con la aplicación de la política pública establecida en los Boletines Administrativos Núm. OE-2017-01, OE-2017-09 y el Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera creada bajo el PROMESA.

### RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

Presupuesto Consolidado (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
<b>Servicio Directo</b>				
<b>Programa</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>	<b>Gasto</b>	<b>Gasto</b>	<b>Asig.</b>	<b>Recom.</b>
Investigación de Quejas y Querellas	5,012	4,000	4,000	3,853
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo</b>	<b>5,012</b>	<b>4,000</b>	<b>4,000</b>	<b>3,853</b>
<b>Total, Servicio Directo</b>	<b>5,012</b>	<b>4,000</b>	<b>4,000</b>	<b>3,853</b>
<b>Total, Programa</b>	<b>5,012</b>	<b>4,000</b>	<b>4,000</b>	<b>3,853</b>
<b>Origen de Recursos</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	5,012	4,000	4,000	3,853
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento</b>	<b>5,012</b>	<b>4,000</b>	<b>4,000</b>	<b>3,853</b>
<b>Total, Origen de Recursos</b>	<b>5,012</b>	<b>4,000</b>	<b>4,000</b>	<b>3,853</b>
<b>Concepto</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Nómina y Costos Relacionados	3,846	3,487	2,500	2,450
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	464	62	339	339
Servicios Comprados	627	451	338	338
Gastos de Transportación	25	0	32	32
Servicios Profesionales	20	0	554	457
Otros Gastos Operacionales	25	0	183	183
Asignaciones Englobadas	0	0	7	7
Compra de Equipo	0	0	18	18
Materiales y Suministros	5	0	29	29

## OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

---

Subtotal, Gastos de Funcionamiento	<u>5,012</u>	<u>4,000</u>	<u>4,000</u>	<u>3,853</u>
Total, Concepto	<u>5,012</u>	<u>4,000</u>	<u>4,000</u>	<u>3,853</u>

### 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.