

INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES Abril 2021

Nombre del Informe Estadístico:	Informe Estadístico Mensual de Quejas y Agravios de Juveniles
Nombre de la entidad responsable:	Departamento de Corrección y Rehabilitación
Oficina Responsable:	División de Servicios Operacionales del Negociado de Instituciones de Custodia, adscrito a la Secretaría Auxiliar de Programas y Servicios
Unidad de información:	Quejas y Agravios
Clasificación Temática:	1.8 Otras estadísticas sociales, demográficas y conexas.
Descripción:	Este informe contiene la cantidad de quejas y agravios radicadas, su estatus y determinaciones, así como un desglose de las principales áreas por las que los menores realizan sus reclamos.
Objetivos:	1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores. 2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro. 3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios. 4. Dar a conocer las quejas respondidas a favor del menor. 5. Proveer información para desarrollar política pública sobre las quejas y agravios en el sistema juvenil.
Población de referencia:	Menores transgresores

Variable(s) principal(es):	Número de quejas y agravios radicadas.
Cobertura:	Nivel Isla
Unidad de análisis:	Quejas y Agravios
Nivel de estimación:	El informe estadístico proviene de un registro administrativo de datos, por lo que la estadística no tiene niveles de estimación.
Fuente(s) de información:	La información proviene de un registro administrativo.
Instrumento de recopilación:	Formulario de entrada de datos en MS Excel para recopilar la información mediante un proceso administrativo.
Periodo de recopilación:	Mensual
Periodo de referencia:	AF 2020-21
Información presentada en el informe es desglosada por género:	No.
Política de revisión de datos previamente publicados:	Este informe constituye un documento oficial del D.C.R. que está sujeto a los cambios y correcciones del proceso de compilación, evaluación y publicación oficial.
Frecuencia de divulgación:	Mensual, Anual
Solicitud del informe:	En persona, correo electrónico, fax
Obtención del informe:	En persona (se proveerá un formato digital), por correo electrónico, o a través del portal del Departamento.
Medios de divulgación de informe:	Archivo electrónico PDF (readable) o archivo electrónico PDF (scan).

Dirección de portal de Internet:

<http://dcr.pr.gov/>

Costo del informe:

No.

- Las letras PDF o el logo de PDF  indican que un documento está en el Formato de Documento Portátil (PDF, por sus siglas en inglés). Para abrir el archivo usted necesita Adobe® Reader, que está disponible **gratis** en el sitio web de Adobe.
- Su distribución electrónica se hace como un servicio público a la comunidad.

Definiciones de la Norma 14.7:

1. **Apelación:** Se trata del proceso de apelación en aquellos casos cuando el/la joven no está satisfecho con la contestación escrita del Oficial de Quejas y Agravios, o cuando no obtenga una contestación formal a su queja. La primera fase va dirigida al Jefe Institucional. La segunda fase va dirigida al Secretario Auxiliar del Negociado de Instituciones Juveniles, o el Funcionario designado en las Oficinas Centrales.
2. **Oficial de Quejas y Agravios:** Funcionario responsable de atender, investigar y proveer una resolución rápida y justa de las quejas y agravios presentadas por los/las jóvenes. El Oficial de Quejas y Agravios forma parte del Comité de Mejoramiento de Conducta.
3. **Queja o Agravio:** Cualquier molestia o inconformidad que tenga una joven sobre las normas y procedimientos institucionales, servicios, programas, abuso o maltrato institucional, por parte de otro/a joven o del personal, que sea considerada injusta y que no hubiese sido resuelta luego de ser discutido 6 dialogado con el personal de la institución. No existe límite de tiempo en reportar una queja por parte del/la joven.
4. **Reclamante:** Joven que promueve una queja y/o agravio, con sujeción a lo dispuesto con la Norma.
5. **Situaciones de Emergencia:** Cualquier situación que ponga en riesgo la seguridad, vida y/o integridad de los jóvenes.

21 de mayo de 2021
Oficina de Desarrollo Programático

INTRODUCCIÓN

Base Legal

- Plan de Reorganización Núm. 2 del Departamento de Corrección y Rehabilitación, de 21 de noviembre de 2011, según enmendado.
- Manual de políticas, normas y procedimiento juveniles, según revisado, Año 2016
- Acción Civil 94-2080 (CCC)
- Estipulación Federal Núm. 75
- Estándares PREA: 115.351, 115.352, 115.354, 115.367

La Norma 14.7, Quejas y Agravios, efectiva el 15 de julio de 2016, establece, entre otros asuntos, lo siguiente:

“Las instituciones juveniles garantizarán a todos los jóvenes la resolución rápida y justa de cualquier situación considerada como injusta o peligrosa. Los jóvenes serán informados de su derecho a tramitar sus quejas o agravios, ya sea de manera informal (verbal) o formal (escrita), ante una conducta o acción que alegadamente viole sus derechos, acoso o agresión sexual incurrida por el personal, personal voluntario u otros jóvenes, o que dicho acto se haya concretado como consecuencia del empleado no cumplir con su deberes y funciones.

Tanto el personal como el Jefe Institucional estará disponible a los jóvenes para escuchar sus puntos y tomar la acción correctiva apropiada. Los jóvenes que escojan tramitar una queja o agravio informal o formal, se les garantizará su seguridad y no estarán sujetos a sanciones disciplinarias, acciones adversas o represalias, como resultado de iniciar un proceso de quejas. El “Boletín Informativo del Joven” contendrá referencias alusivas a éste procedimiento, así como el derecho de todo menor a ejercerlo.

Metodología

El diseño metodológico utilizado comprende de la recolección de información en una frecuencia mensual en los Centros de Tratamiento Social de Ponce y Villalba.

Los objetivos específicos de este informe son:

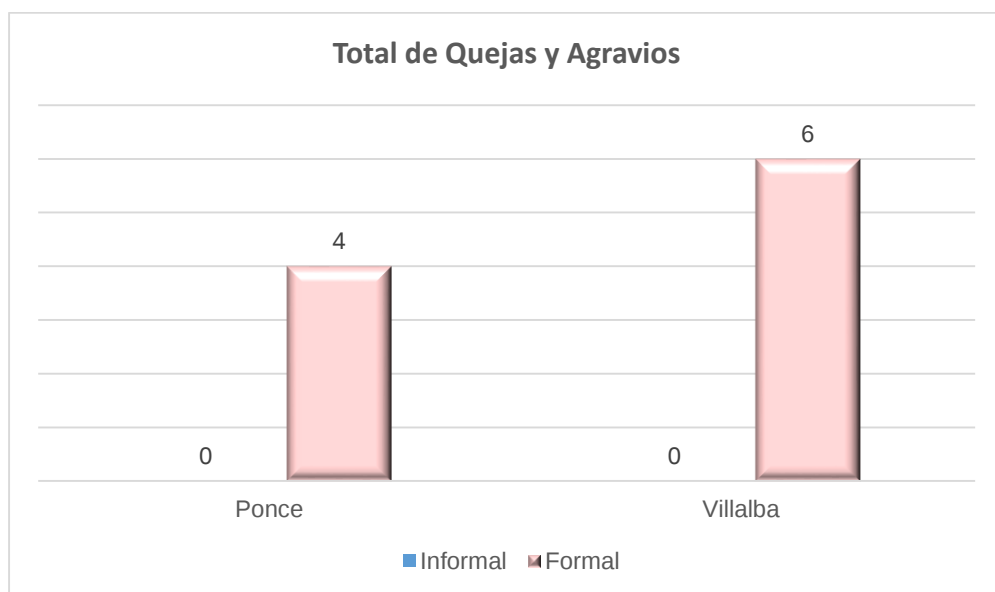
1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
5. Proveer información para desarrollar política pública sobre las quejas y agravios en el sistema juvenil.

La variable principal utilizada es el número de quejas y agravios radicadas a nivel isla y otras variables que nos permitan que los datos reportados sean uniformes y comparables año tras año. Se incluyen gráficas y tablas en las cuales presentamos los datos en porcentos y frecuencias.

RESULTADOS PRINCIPALES

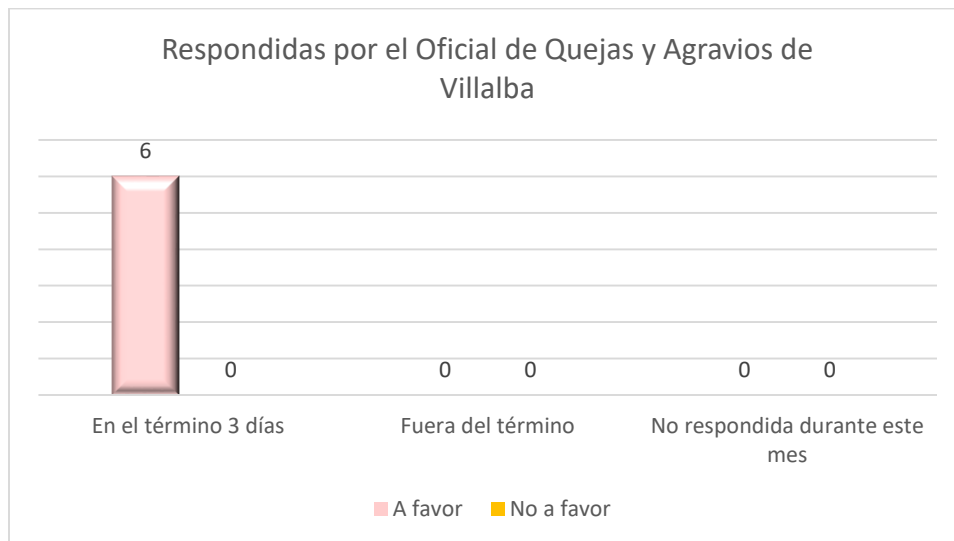
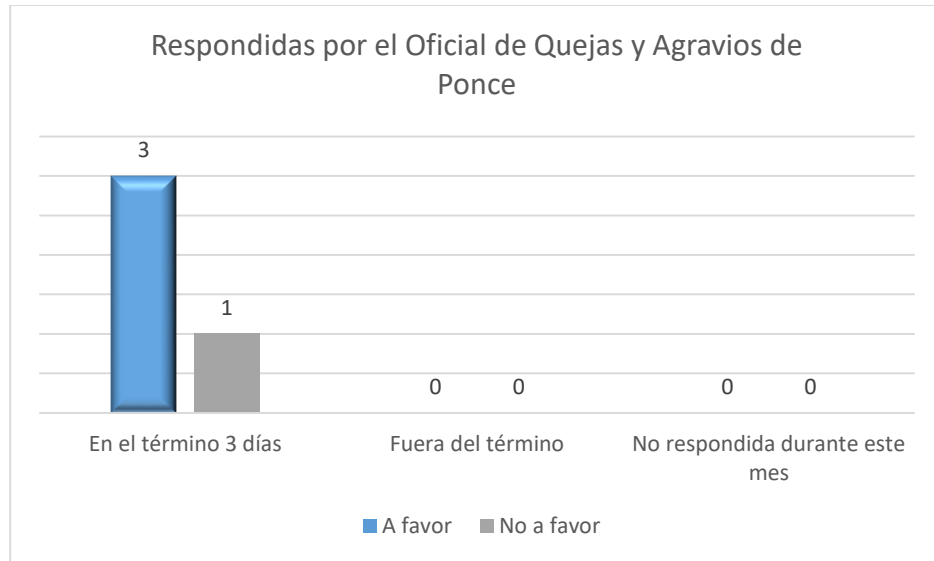
Radicadas

Los menores del CTS Ponce radicaron 4 quejas y agravio en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbal) y 4 formal (escritas). Los menores del CTS de Villalba radicaron 6 quejas y agravio en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbales) y 6 fue formal (escritas).



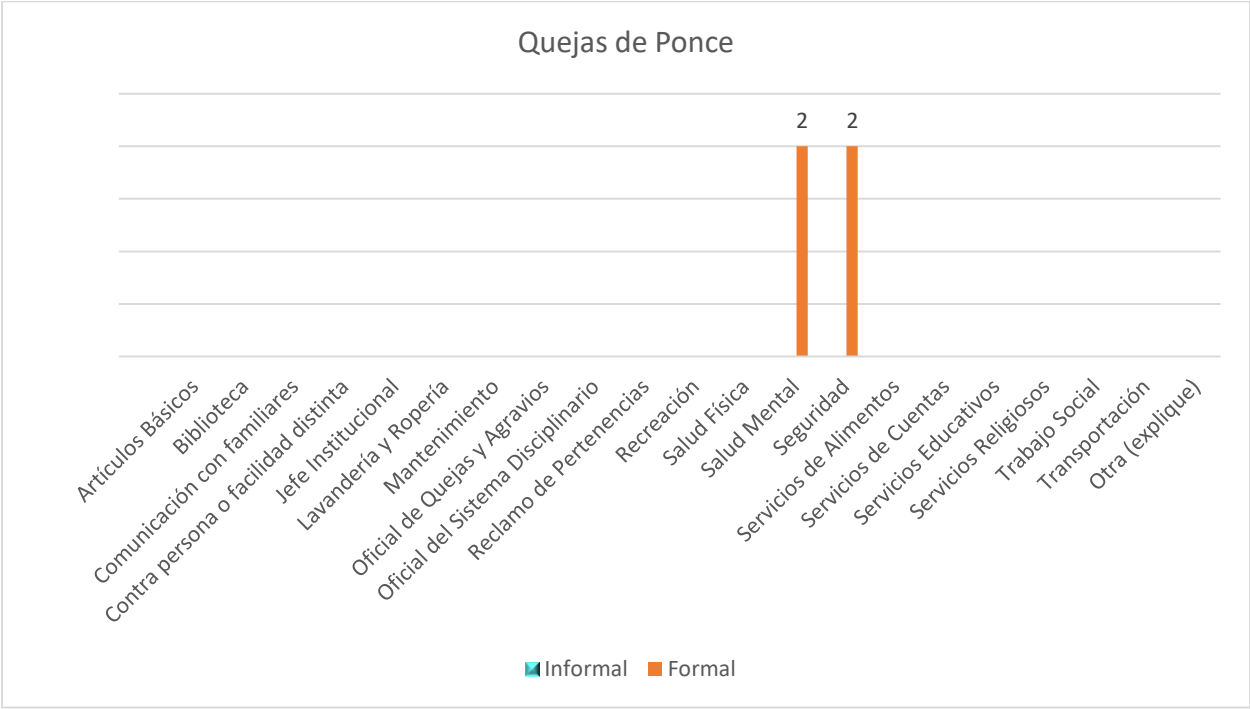
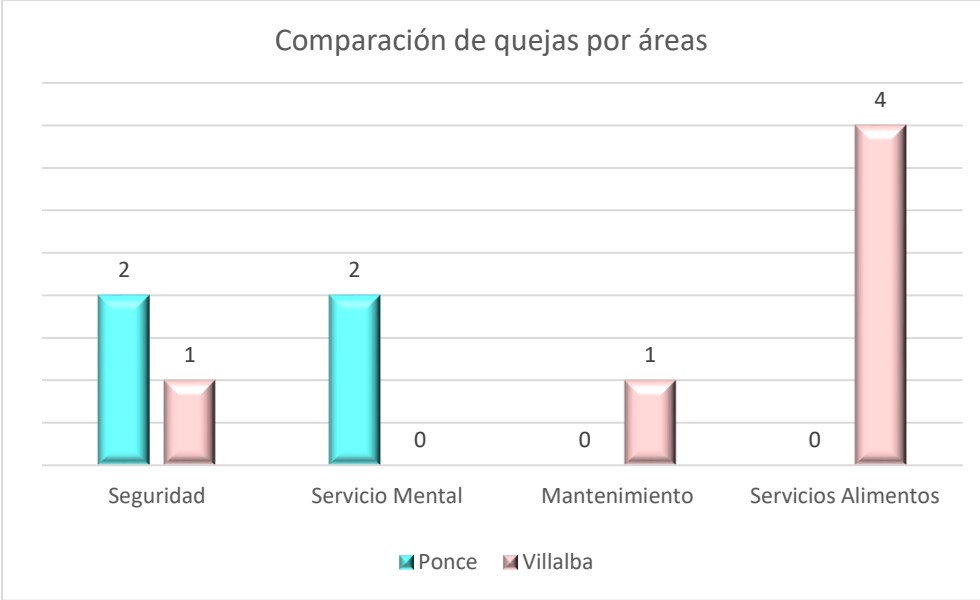
Respondidas

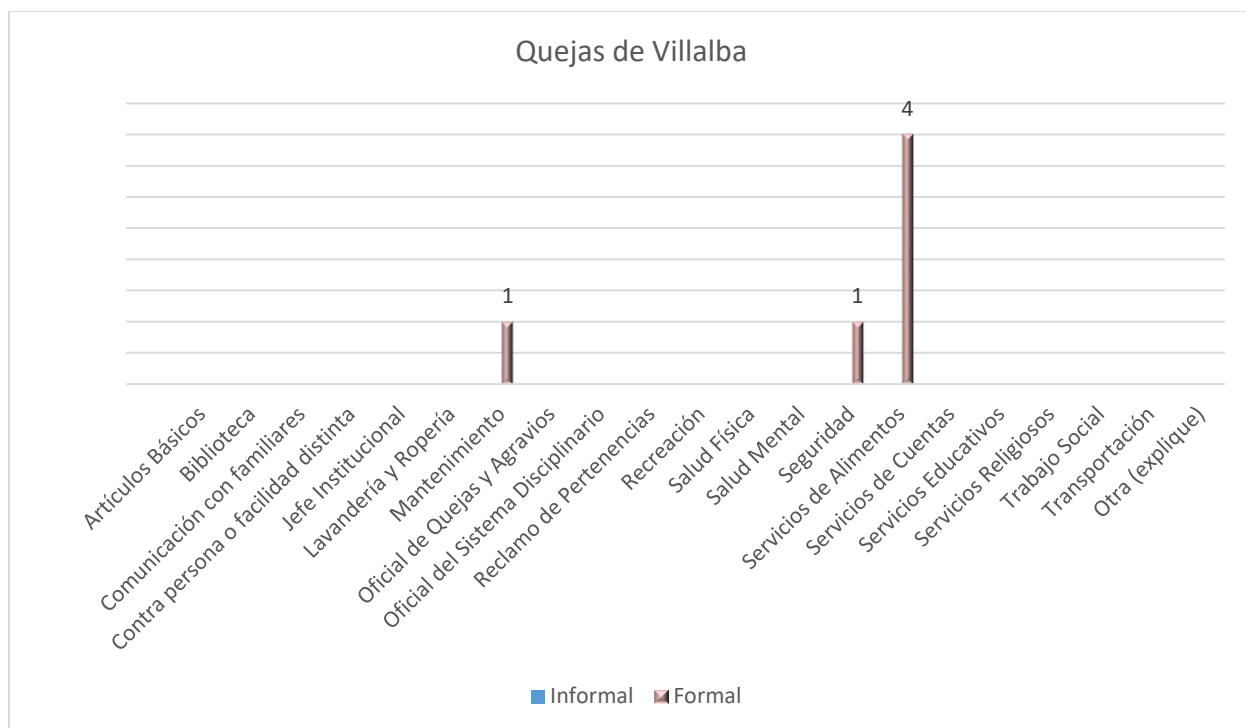
El Oficial de Quejas y Agravios del CTS Ponce respondió 4 quejas en el término de los 3 días reglamentarios. En el CTS de Villalba el Oficial de Quejas y Agravios respondió las 6 quejas en el término de los 3 días reglamentarios.



Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

El 50% de las quejas del CTS de Ponce fueron en las áreas de seguridad y 50% en salud mental. El CTS de Villalba refleja un 67% de quejas en servicios de alimentos, 17% en el área de seguridad y 17% en el área mantenimiento.





Apelaciones

Primera Apelación

El proceso de apelación se lleva a cabo en aquellos casos cuando el joven no está satisfecho con la contestación escrita del Oficial de Quejas y Agravios, o cuando no obtenga una contestación formal a su queja. La primera fase va dirigida al Jefe Institucional.

El CTS Ponce reporto 2 apelaciones, ambas respondidas “*no ha lugar*” por el Jefe Institucional en el término de tiempo reglamentario.

En el CTS de Villalba, todas las quejas y agravios fueron respondidas a favor de los menores, por lo tanto, no reportaron apelaciones.

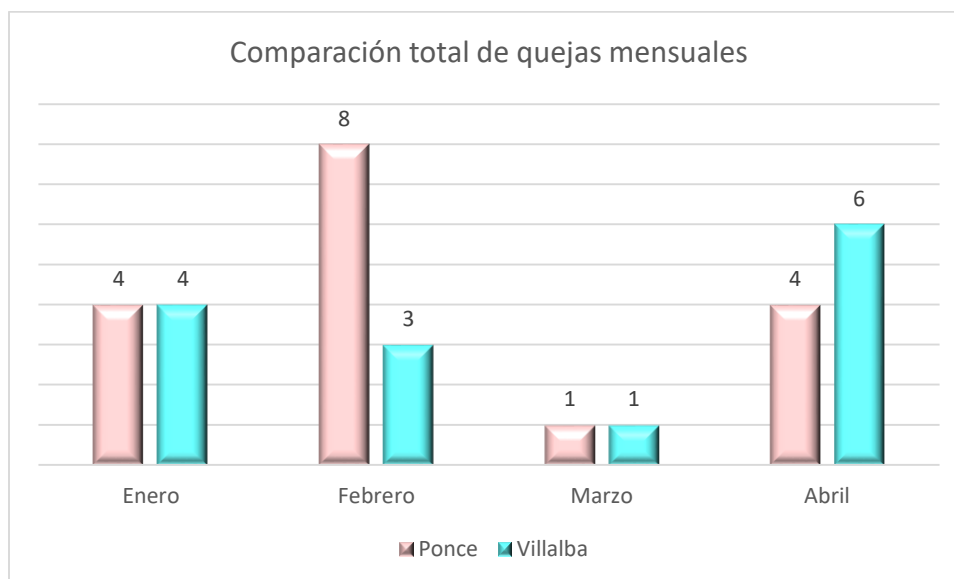
Segunda Apelación

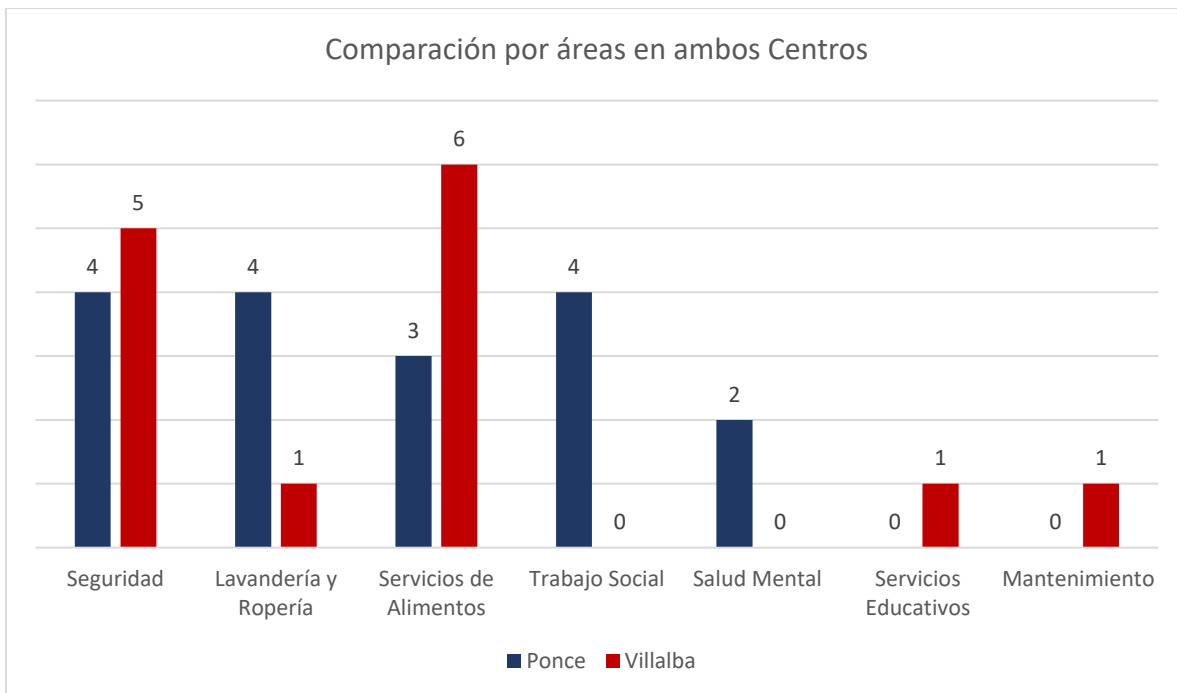
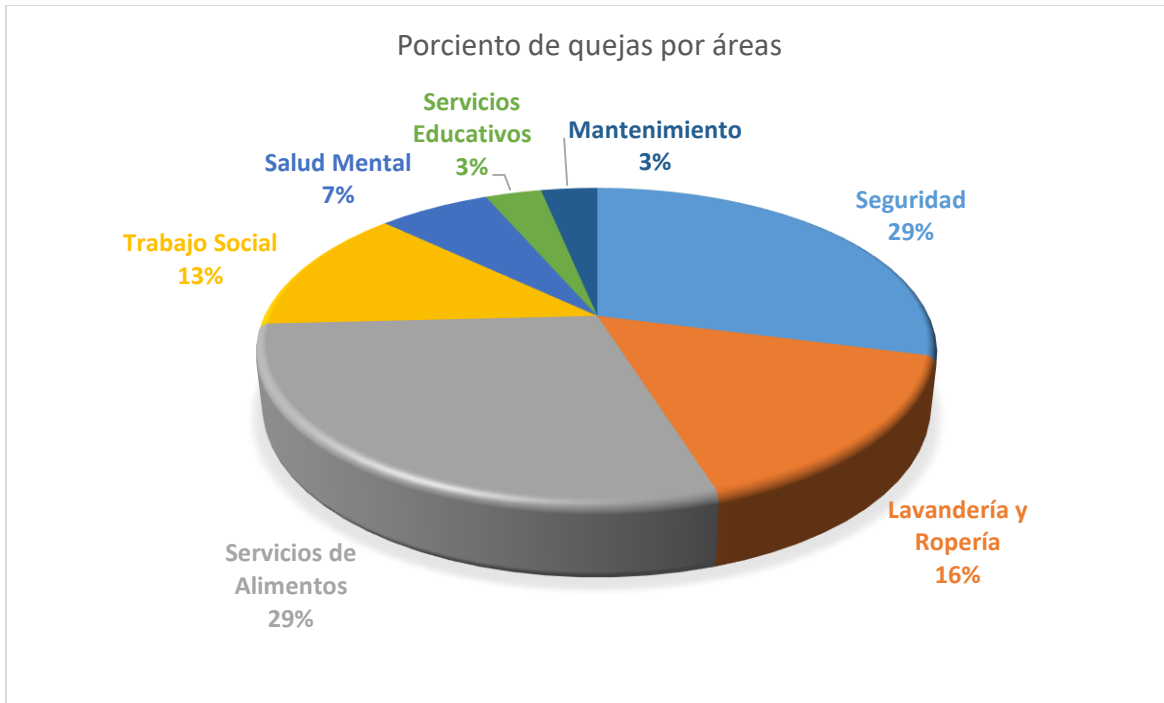
Este segundo proceso de apelación se lleva a cabo en aquellos casos cuando el joven no está satisfecho con la contestación escrita del Jefe Institucional y va dirigida por un funcionario designado en las Oficinas Centrales.

El CTS Ponce reportó una (1) segunda apelación, la cual el menor apeló en el término 3 días, sin embargo, no fue respondida por el funcionario designado en las Oficinas Centrales en el término de tiempo reglamentario. Por lo tanto, dicha apelación quedó pendiente al finalizar el mes.

En el CTS de Villalba no reportaron apelaciones.

Tendencias a través del tiempo





Ponce	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Artículos Básicos				
Biblioteca				
Comunicación con familiares				
Contra persona o facilidad distinta				
Jefe Institucional				
Lavandería y Ropería	2	2		
Mantenimiento				
Oficial de Quejas y Agravios				
Oficial del Sistema Disciplinario				
Reclamo de Pertenencias				
Recreación				
Salud Física				
Salud Mental				2
Seguridad		1	1	2
Servicios de Alimentos	1	2		
Servicios de Cuentas				
Servicios Educativos				
Servicios Religiosos				
Trabajo Social	1	3		
Transportación				
Otra (explique)				
Total	4	8	1	4

Villalba	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Artículos Básicos				
Biblioteca				
Comunicación con familiares				
Contra persona o facilidad distinta				
Jefe Institucional				
Lavandería y Ropería		1		
Mantenimiento				1
Oficial de Quejas y Agravios				
Oficial del Sistema Disciplinario				
Reclamo de Pertenencias				
Recreación				
Salud Física				
Salud Mental				
Seguridad	3	1		1
Servicios de Alimentos	1	1		4
Servicios de Cuentas				
Servicios Educativos			1	
Servicios Religiosos				
Trabajo Social				
Transportación				
Otra (explique)				
Total	4	3	1	6