

INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES Agosto 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 2021-2022
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 y 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.

15 de septiembre 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:

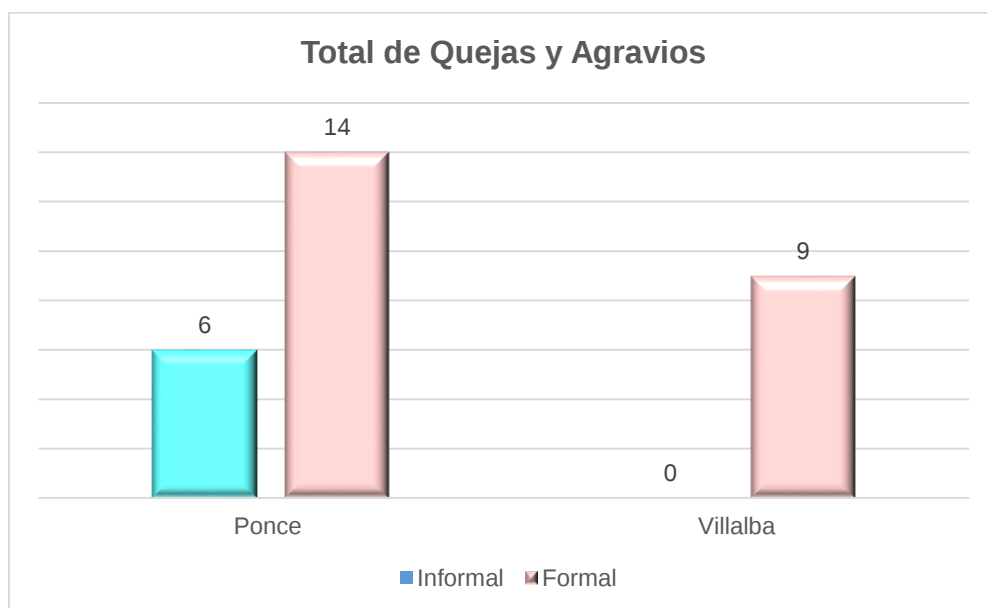
1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
5. Proveer información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

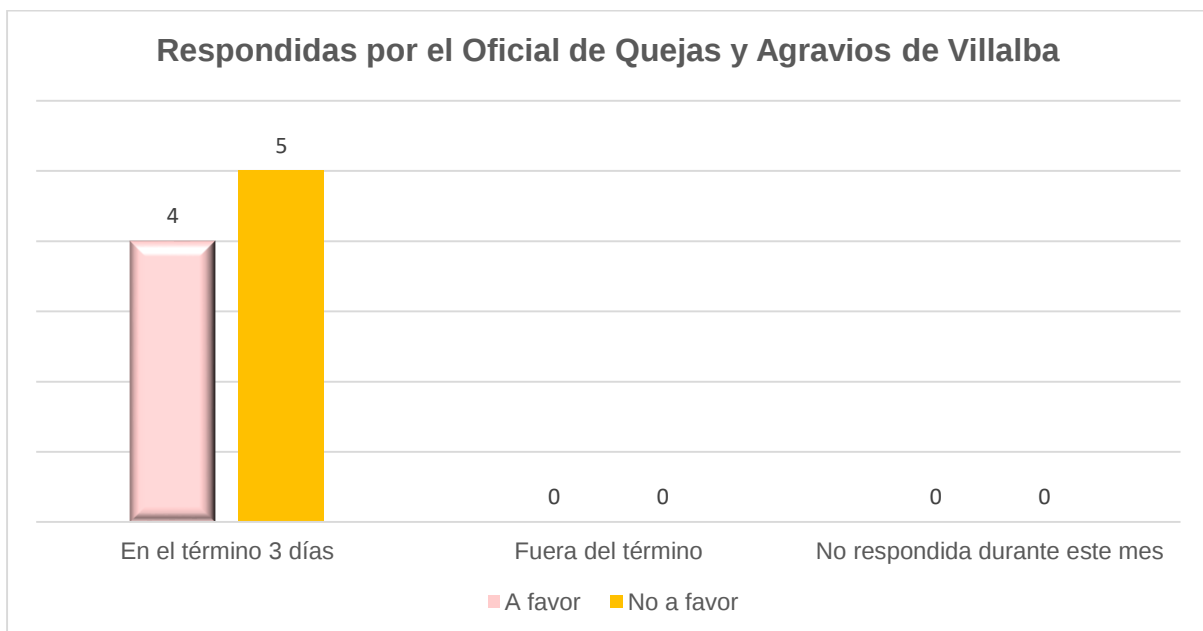
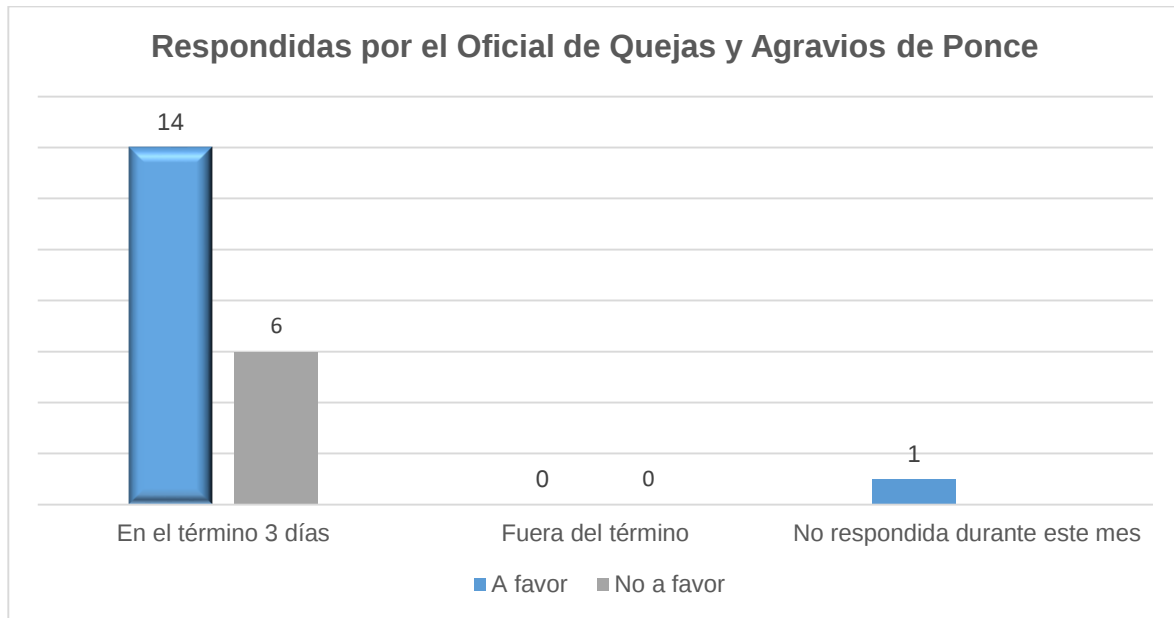
Radicadas

Los menores del CTS Ponce radicaron 21 queja y agravio en el mes, de las cuales 6 fueron informales (verbal) y 14 formal (escritas). Los menores del CTS de Villalba radicaron 9 queja y agravio en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbales) y 9 formal (escritas).



Respondidas

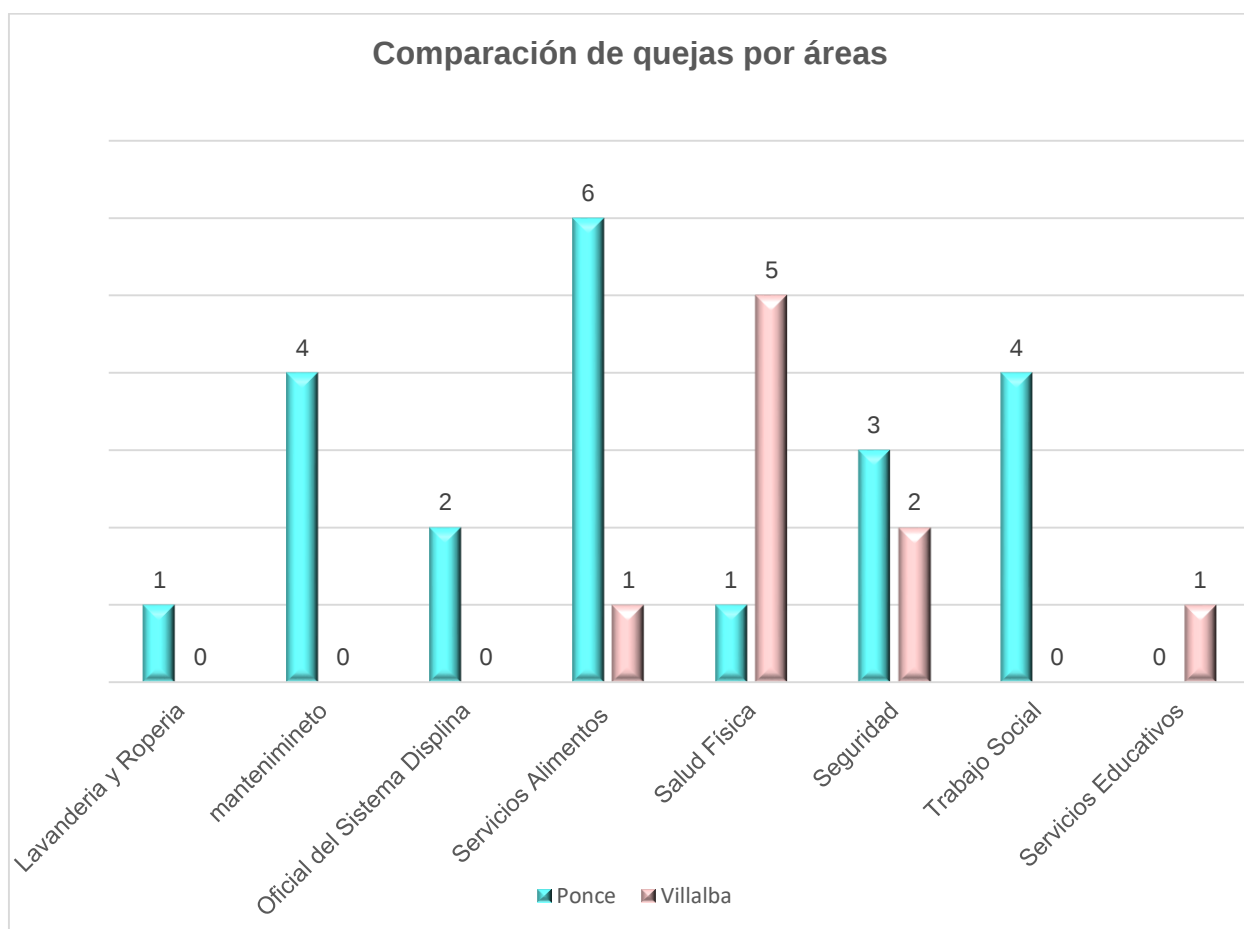
El Oficial de Quejas y Agravios del CTS Ponce respondió 20 queja en el término de los 3 días reglamentarios y una no respondida durante el mes, lo que evidencia una Queja y Agravio **pendiente de responder al finalizar el mes**. En el CTS de Villalba el Oficial de Quejas y Agravios respondió 9 queja en el término de los 3 días reglamentarios en este mes.

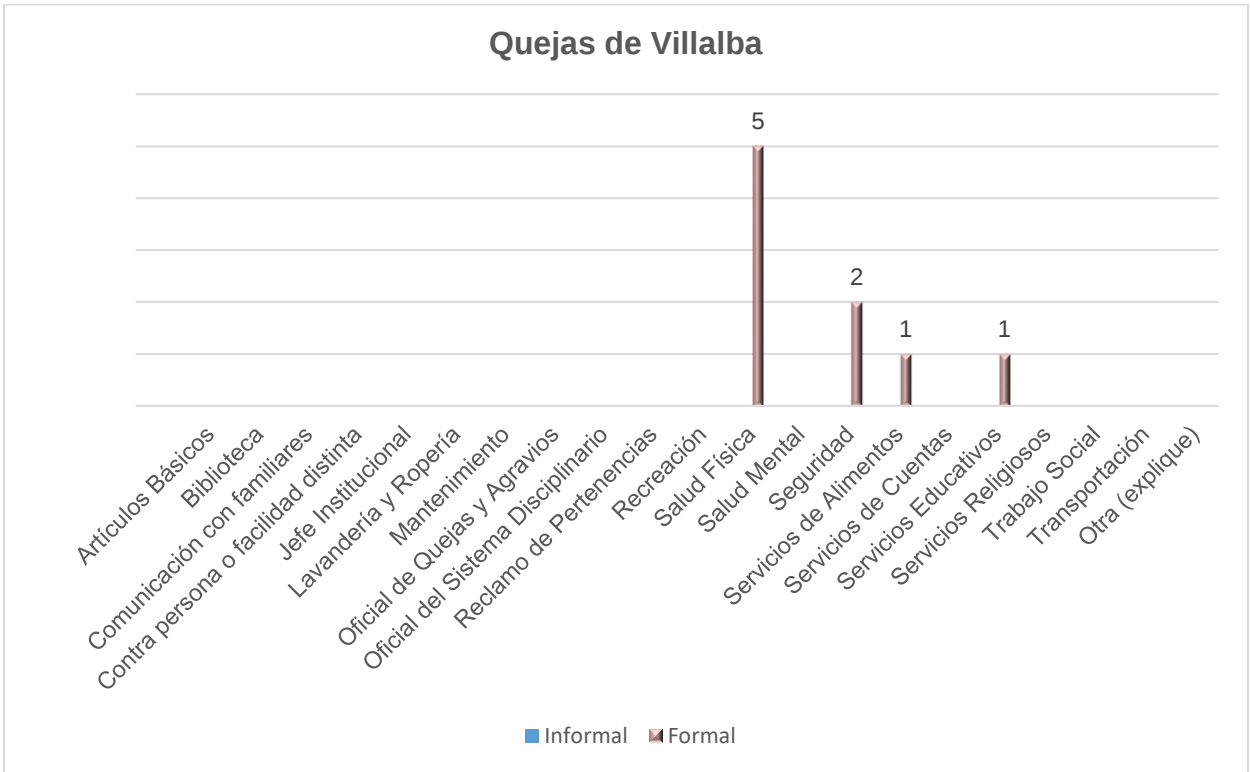
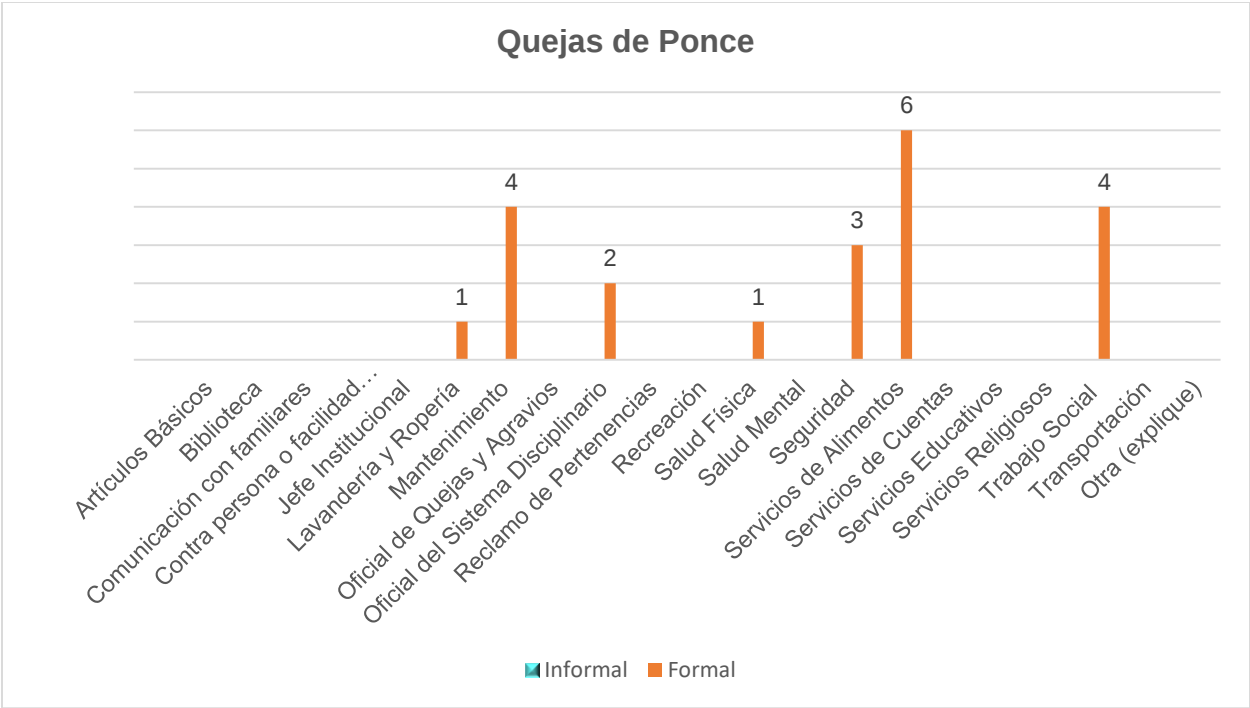


Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

El 29% de las quejas reportadas del CTS de Ponce fueron del área de Servicios de Alimento, 19% en las Áreas de Mantenimiento y Trabajo Social, un 14% en el Área de Seguridad, un 10% para el Oficial del Sistema Disciplinario y un 5% en el Área de Lavandería y Ropería.

El CTS de Villalba refleja un 56% de quejas en el Área de Salud Física, un 22% en el Área de Seguridad un 11% en las Áreas de Servicios de Alimento y Servicios Educativos.





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.

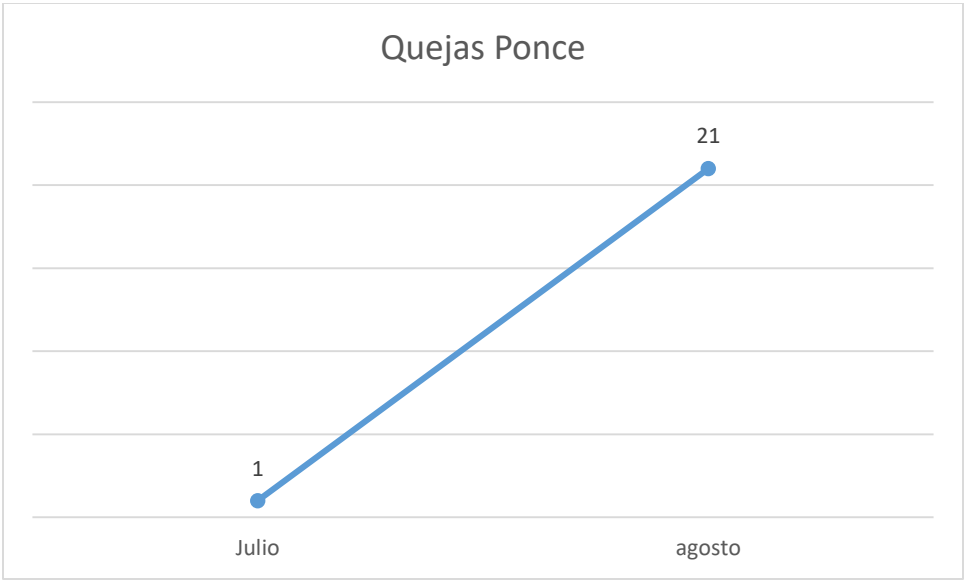
El CTS Ponce reportó 2 apelaciones siendo respondidas ha lugar por el Jefe Institucional en el término de tiempo reglamentario. En el CTS de Villalba, todas las quejas y agravios fueron respondidas a favor de los menores, por lo tanto, no reportaron apelaciones.

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.

Tanto en el CTS Ponce como en el CTS de Villalba no reportaron apelaciones.

Tendencias a través del tiempo



Total Quejas Acumuladas por Áreas

