

INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES Junio de 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 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 julio 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:

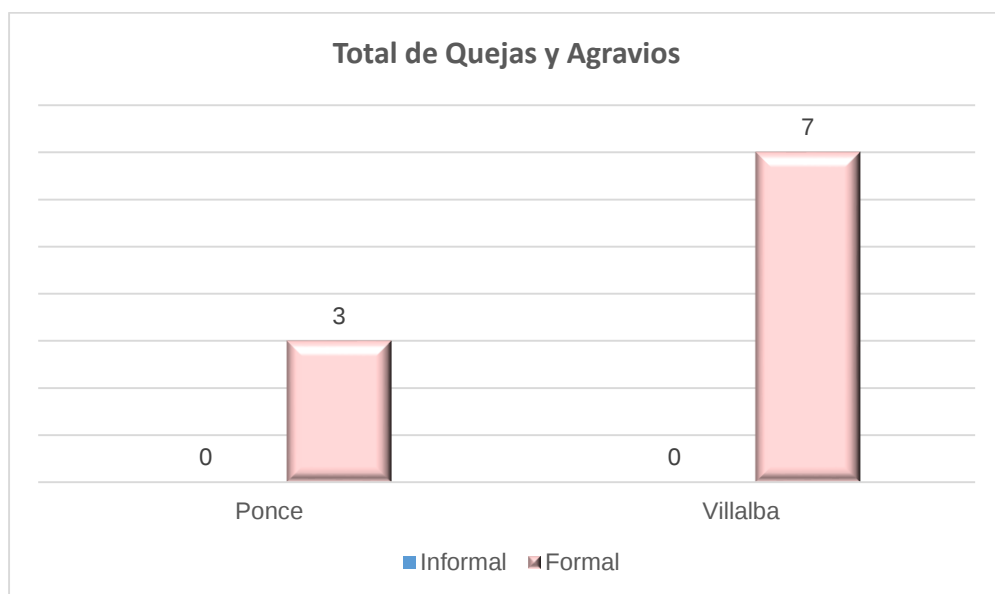
1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
5. Proveer información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

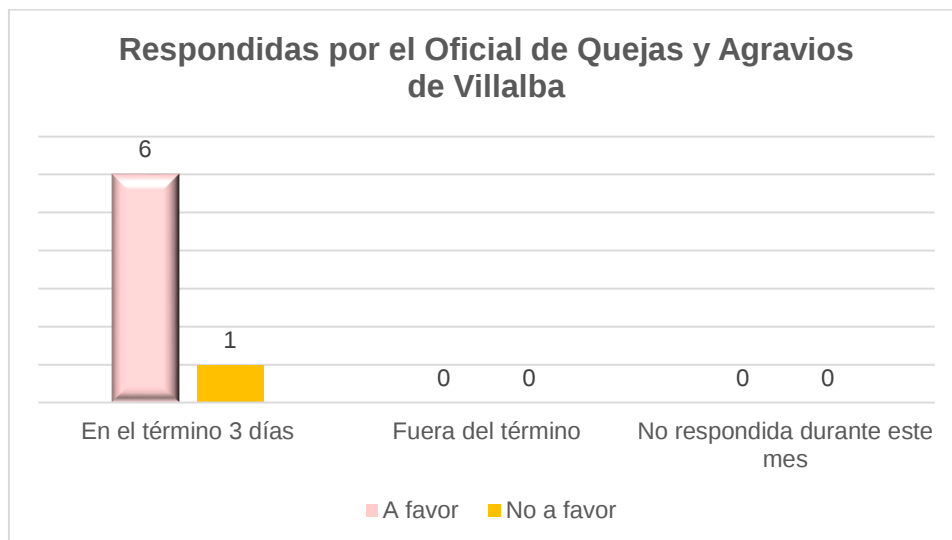
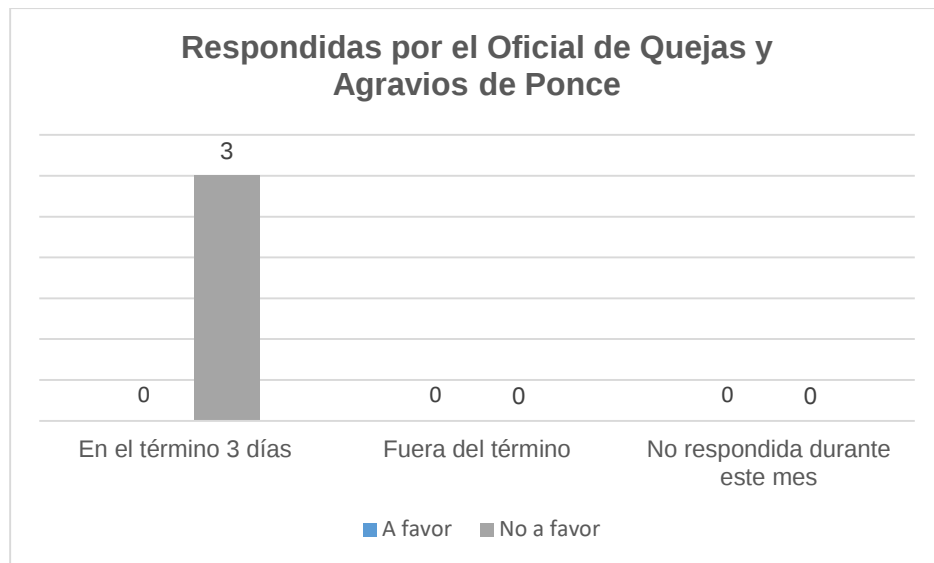
Radicadas

Los menores del CTS Ponce radicaron 3 queja y agravio en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbal) y 3 formal (escritas). Los menores del CTS de Villalba radicaron 7 queja y agravio en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbales) y 7 formal (escritas).



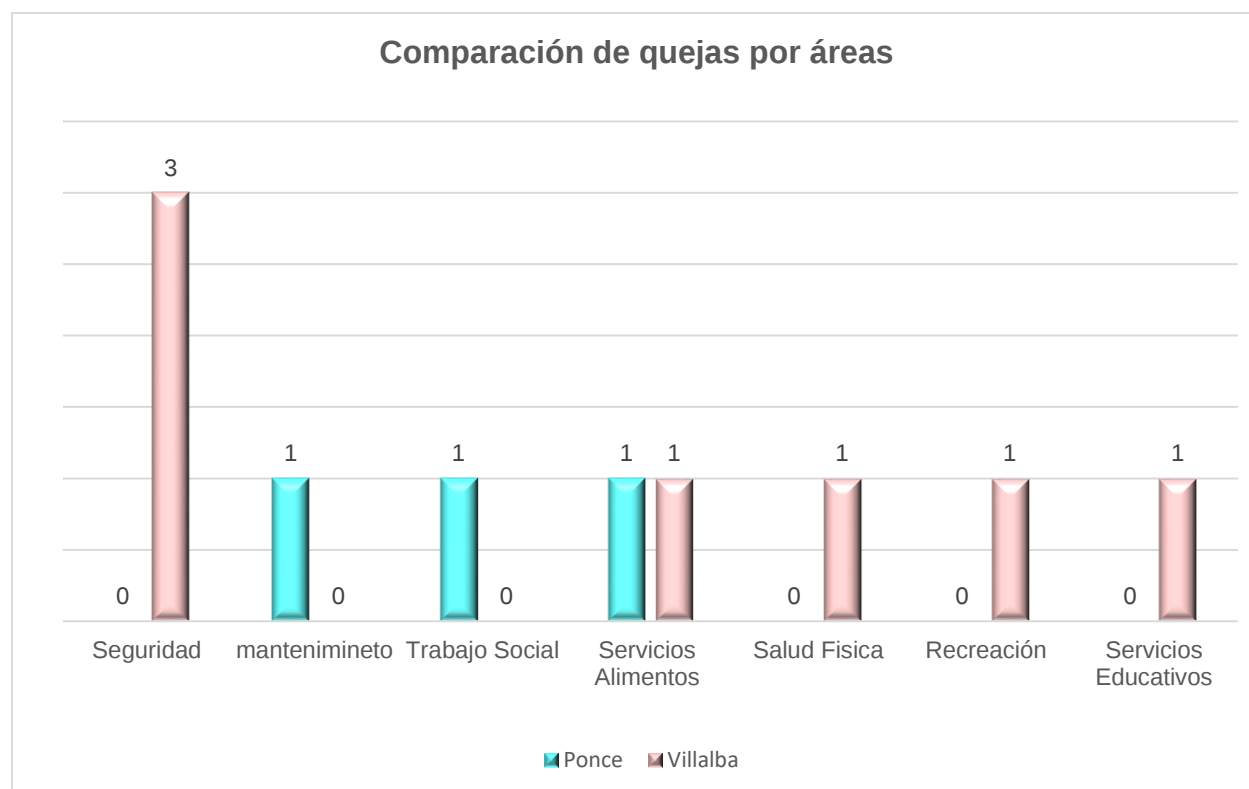
Respondidas

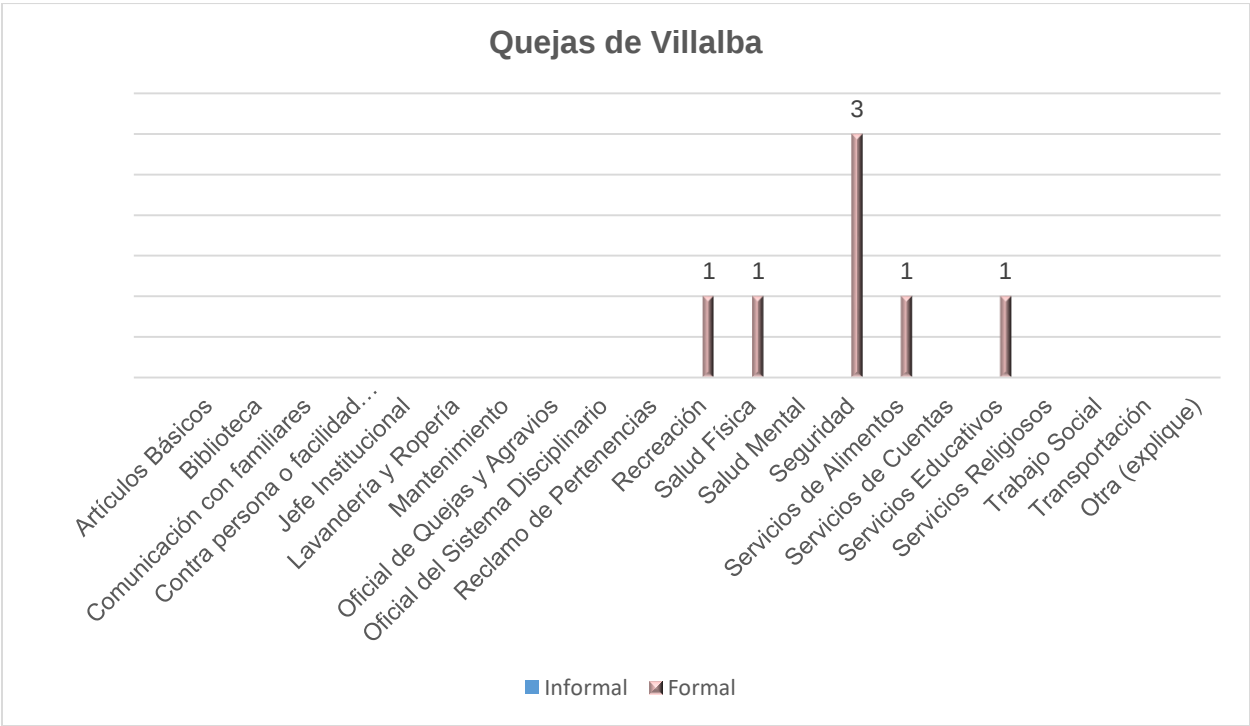
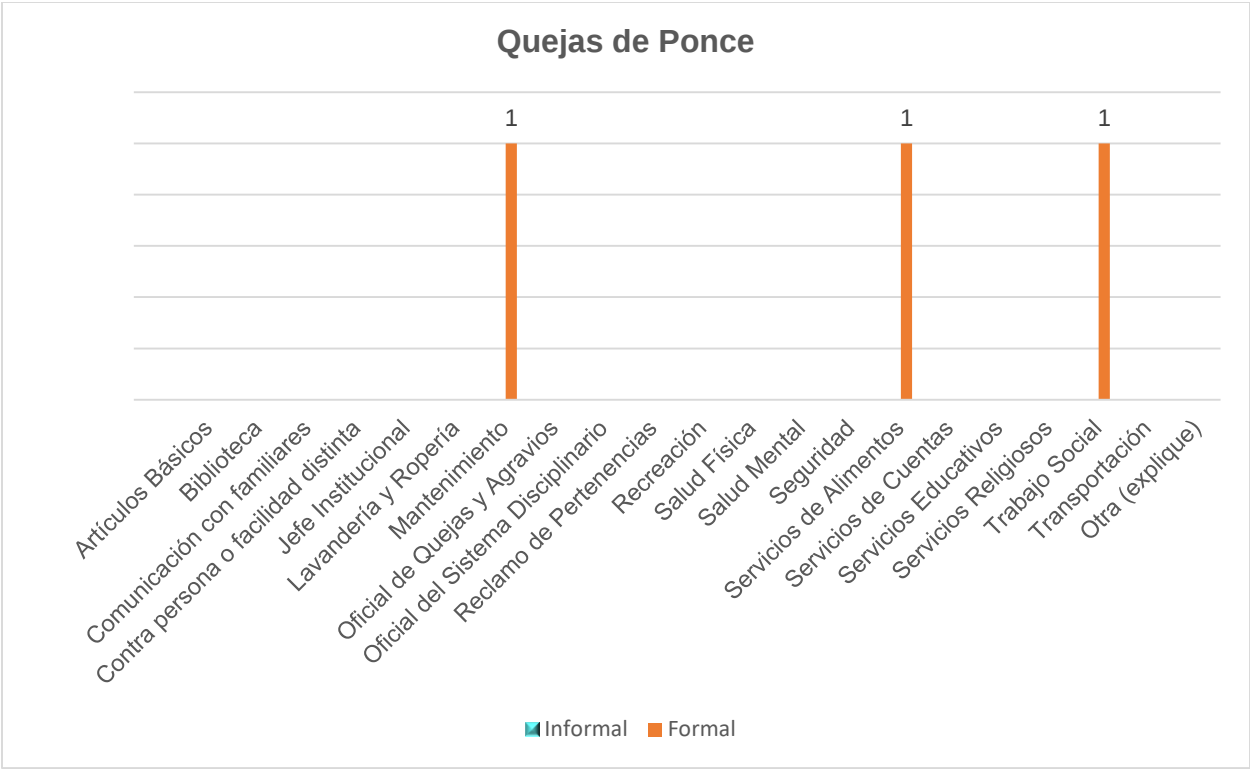
El Oficial de Quejas y Agravios del CTS Ponce respondió 3 quejas en el término de los 3 días reglamentarios. En el CTS de Villalba el Oficial de Quejas y Agravios respondió las 7 quejas en el término de los 3 días reglamentarios en este mes.



Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

El 33% de las quejas reflejadas en el CTS de Ponce fueron en las áreas de servicios de alimentos, mantenimiento y trabajo social. El CTS de Villalba refleja un 43% de quejas en el área de seguridad y un 14% en las áreas de servicios de alimentos, salud física, recreación 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.

En el CTS de Ponce, todas las quejas y agravios fueron respondidas a favor de los menores, por lo tanto, no se reportaron apelaciones. Sin embargo, el CTS de Villalba reportaron una (1) apelación en el término de los 3 días reglamentarios, en el área de seguridad, la cual fue respondida a lugar por el Jefe Institucional.

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

Durante el semestre de enero a junio de 2021, no reportaron quejas y agravios de las siguientes áreas: artículos básicos, biblioteca, comunicación con familiares, contra persona o facilidad distinta, jefe institucional, oficial de quejas y agravios, oficial del sistema disciplinario, reclamo de pertenencias, servicios de cuentas, servicios religiosos ni transportación.

Las áreas que reflejan quejas y agravios, de mayor a menor cantidad, para ambos Centros, son las siguientes

- 31% Seguridad
- 25% Servicios de Alimentos
- 13% Trabajo Social
- 10% Lavandería y Ropería
- 6% Salud Física
- 4% Mantenimiento
- 4% Salud Mental
- 4% Servicios Educativos
- 2% Recreación

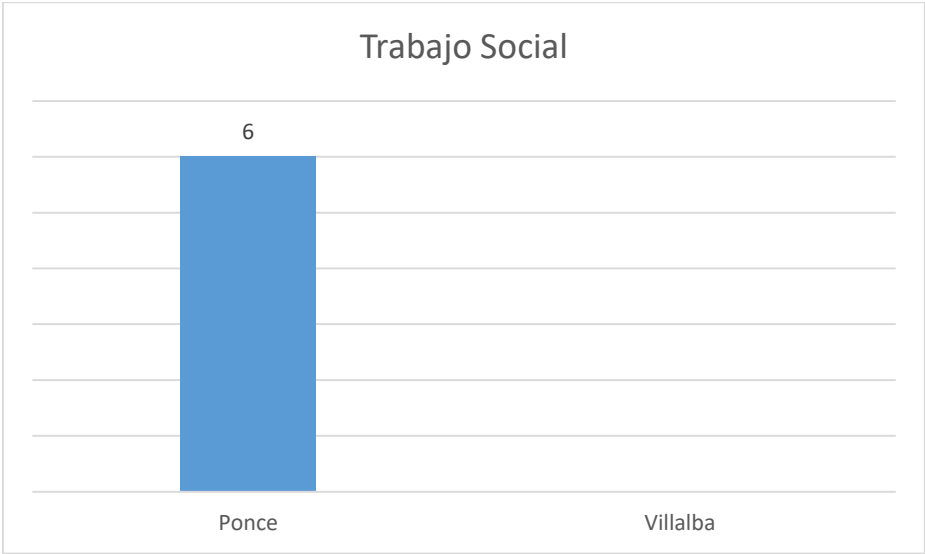
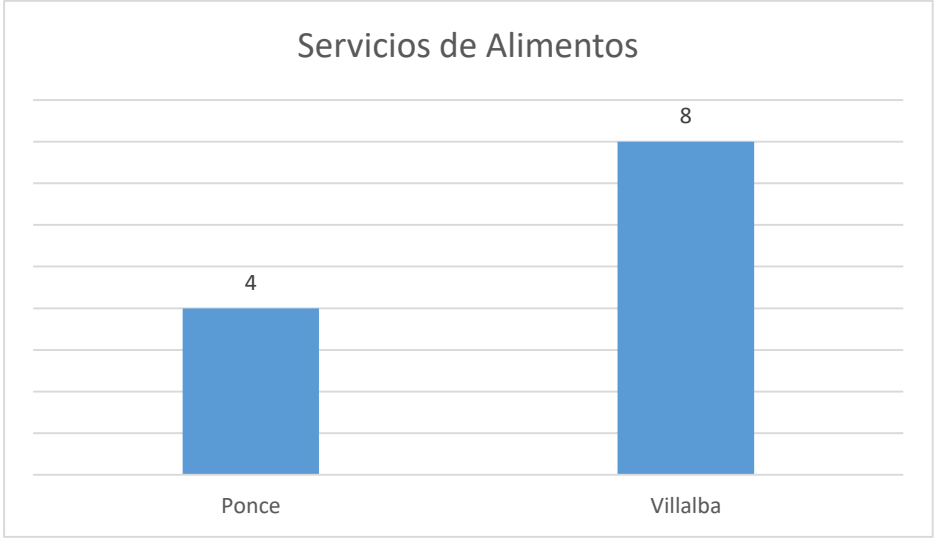
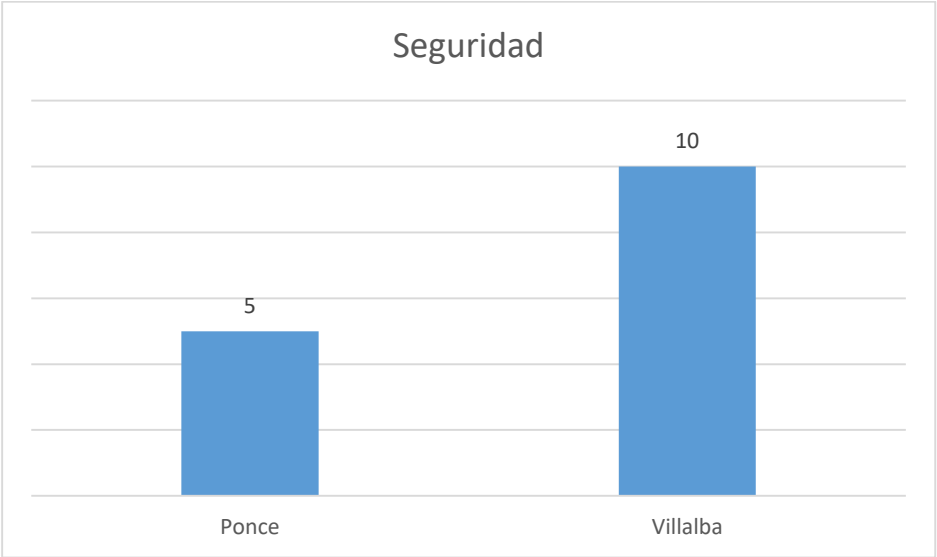
En Ponce las primeras tres áreas son mayor número de quejas fueron:

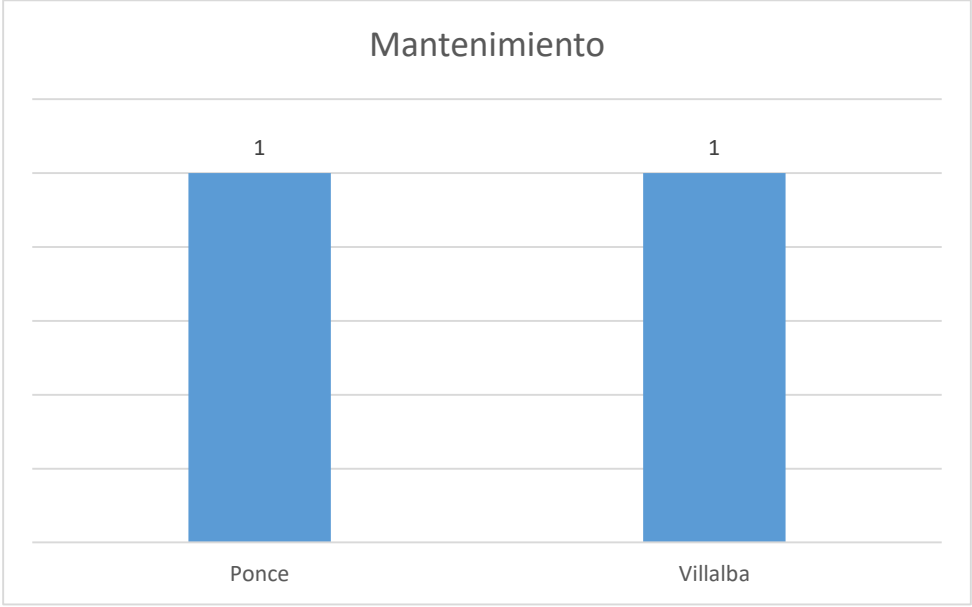
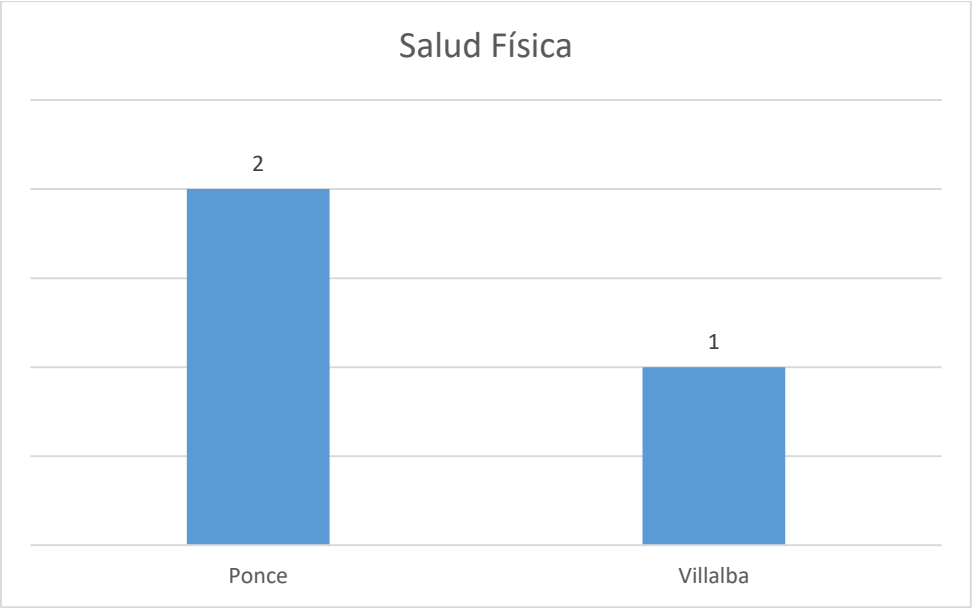
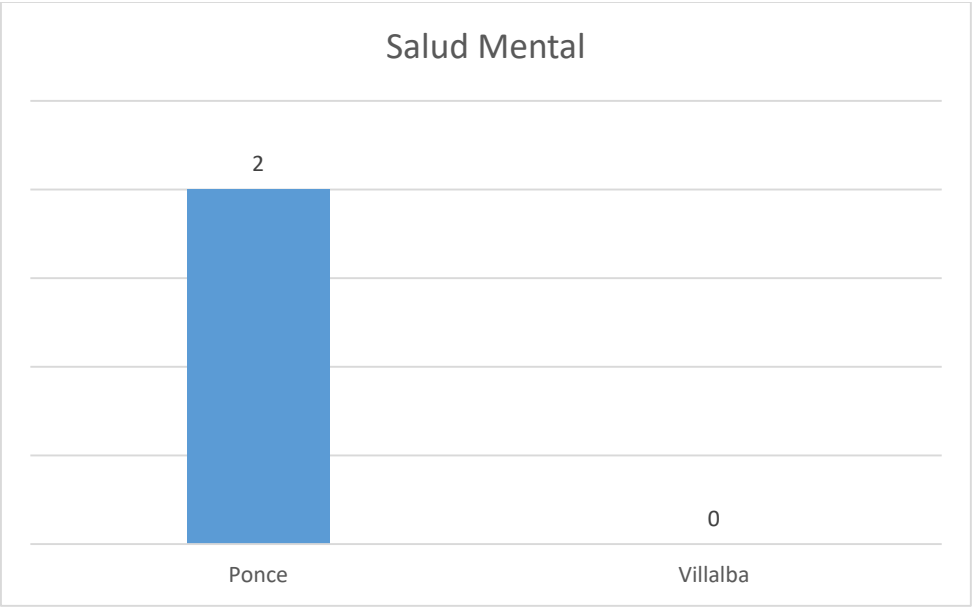
1. Trabajo Social
2. Seguridad
3. Lavandería y Ropería

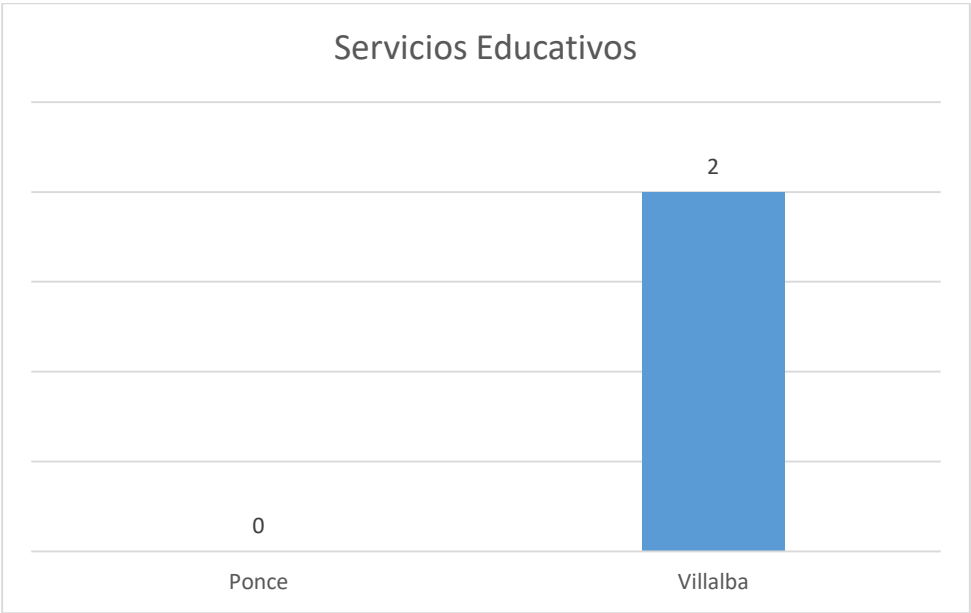
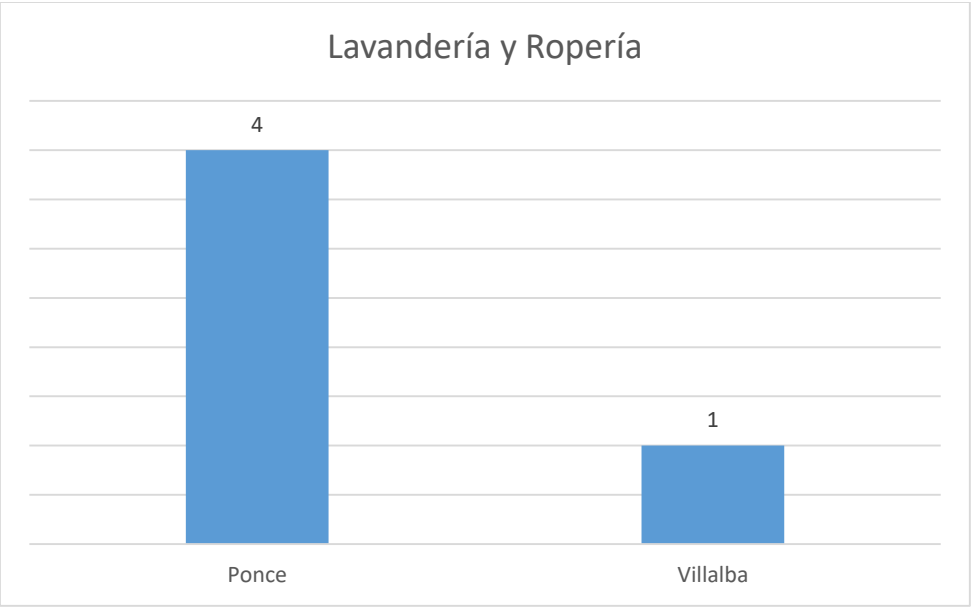
En Villalba las primeras tres áreas son mayor número de quejas fueron:

1. Seguridad
2. Servicios de Alimentos
3. Servicios Educativos

Áreas	Ponce	Villalba	Total
Seguridad	5	10	15
Servicios de Alimentos	4	8	12
Trabajo Social	6		6
Lavandería y Ropería	4	1	5
Salud Física	2	1	3
Mantenimiento	1	1	2
Salud Mental	2		2
Servicios Educativos		2	2
Recreación		1	1
Total	24	24	48







Ponce	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Artículos Básicos							
Biblioteca							
Comunicación con familiares							
Contra persona o facilidad distinta							
Jefe Institucional							
Lavandería y Ropería	2	2					4
Mantenimiento						1	1
Oficial de Quejas y Agravios							
Oficial del Sistema Disciplinario							
Reclamo de Pertenencias							
Recreación							
Salud Física					2		2
Salud Mental				2			2
Seguridad		1	1	2	1		5
Servicios de Alimentos	1	2				1	4
Servicios de Cuentas							
Servicios Educativos							
Servicios Religiosos							
Trabajo Social	1	3			1	1	6
Transportación							
Otra (explique)							
Total	4	8	1	4	4	3	24

Villalba	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Artículos Básicos							
Biblioteca							
Comunicación con familiares							
Contra persona o facilidad distinta							
Jefe Institucional							
Lavandería y Ropería		1					1
Mantenimiento				1			1
Oficial de Quejas y Agravios							
Oficial del Sistema Disciplinario							
Reclamo de Pertenencias							
Recreación						1	1
Salud Física						1	1
Salud Mental							
Seguridad	3	1		1	2	3	10
Servicios de Alimentos	1	1		4	1	1	8
Servicios de Cuentas							
Servicios Educativos			1			1	2
Servicios Religiosos							
Trabajo Social							
Transportación							
Otra (explique)							
Total	4	3	1	6	3	7	24