

**INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES**  
**Mayo de 2021**

<b>Nombre del Informe Estadístico:</b>	Informe Estadístico Mensual de Quejas y Agravios de Juveniles
<b>Nombre de la entidad responsable:</b>	Departamento de Corrección y Rehabilitación
<b>Oficina Responsable:</b>	División de Servicios Operacionales del Negociado de Instituciones de Custodia, adscrito a la Secretaría Auxiliar de Programas y Servicios
<b>Unidad de información:</b>	Quejas y Agravios
<b>Clasificación Temática:</b>	1.8 Otras estadísticas sociales, demográficas y conexas.
<b>Descripción:</b>	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.
<b>Objetivos:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.</li><li>2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.</li><li>3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.</li><li>4. Dar a conocer las quejas respondidas a favor del menor.</li><li>5. Proveer información para desarrollar política pública sobre las quejas y agravios en el sistema juvenil.</li></ol>
<b>Población de referencia:</b>	Menores transgresores

<b>Variable(s) principal(es):</b>	Número de quejas y agravios radicadas.
<b>Cobertura:</b>	Nivel Isla
<b>Unidad de análisis:</b>	Quejas y Agravios
<b>Nivel de estimación:</b>	El informe estadístico proviene de un registro administrativo de datos, por lo que la estadística no tiene niveles de estimación.
<b>Fuente(s) de información:</b>	La información proviene de un registro administrativo.
<b>Instrumento de recopilación:</b>	Formulario de entrada de datos en MS Excel para recopilar la información mediante un proceso administrativo.
<b>Periodo de recopilación:</b>	Mensual
<b>Periodo de referencia:</b>	AF 2020-21
<b>Información presentada en el informe es desglosada por género:</b>	No.
<b>Política de revisión de datos previamente publicados:</b>	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.
<b>Frecuencia de divulgación:</b>	Mensual, Anual
<b>Solicitud del informe:</b>	En persona, correo electrónico, fax
<b>Obtención del informe:</b>	En persona (se proveerá un formato digital), por correo electrónico, o a través del portal del Departamento.
<b>Medios de divulgación de informe:</b>	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.

7 de junio 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.

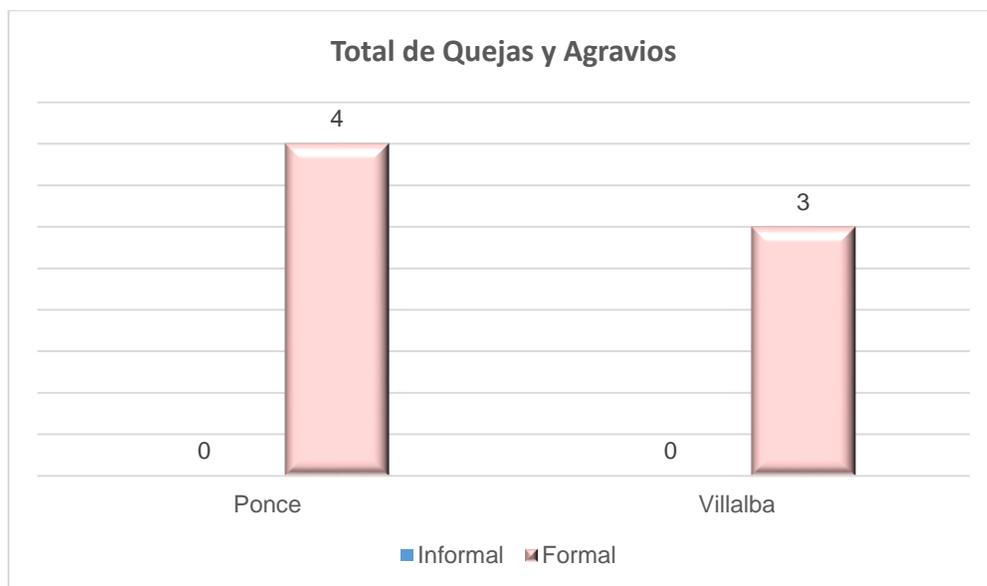
La variable principal utilizada es el número de quejas y agravios radicadas a nivel isla y otras variables que nos permitan que los datos reportados sean uniformes y comparables año tras año. Se incluyen gráficas y tablas en las cuales presentamos los datos en porcentos y frecuencias.

## RESULTADOS PRINCIPALES

### Radicadas

Los menores del CTS Ponce radicaron 4 quejas y agravios en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbal) y 4 formales (escritas).

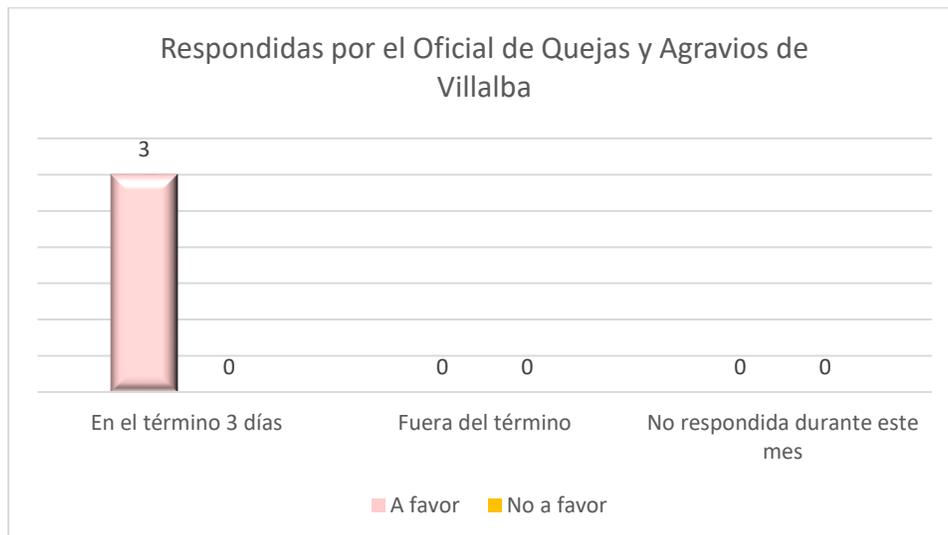
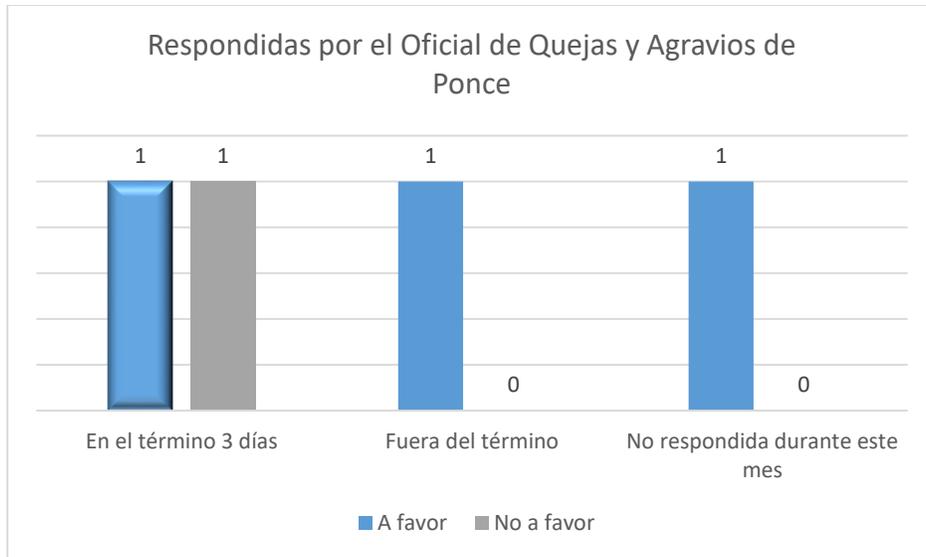
Los menores del CTS de Villalba radicaron 3 quejas y agravios en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbales) y 3 fueron formales (escritas).



### Respondidas

El Oficial de Quejas y Agravios del CTS Ponce respondió 2 quejas en el término de los 3 días reglamentarios, 1 fuera de término y 1 no respondida durante este mes.

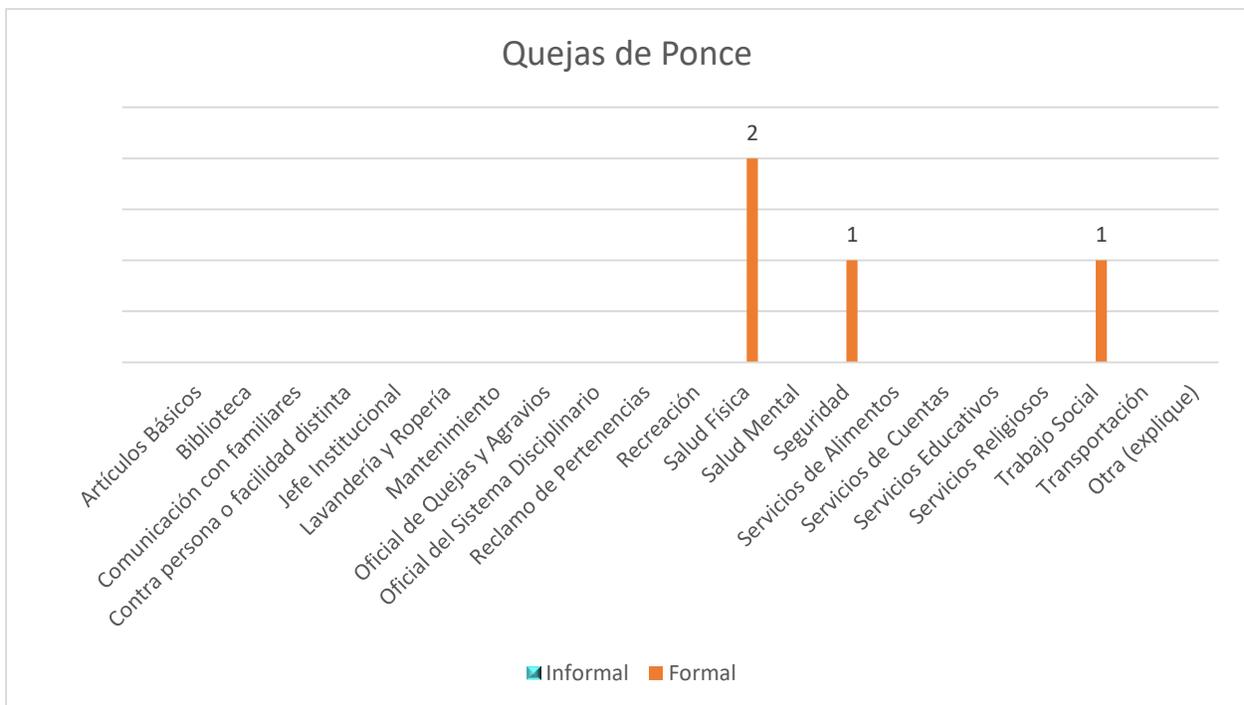
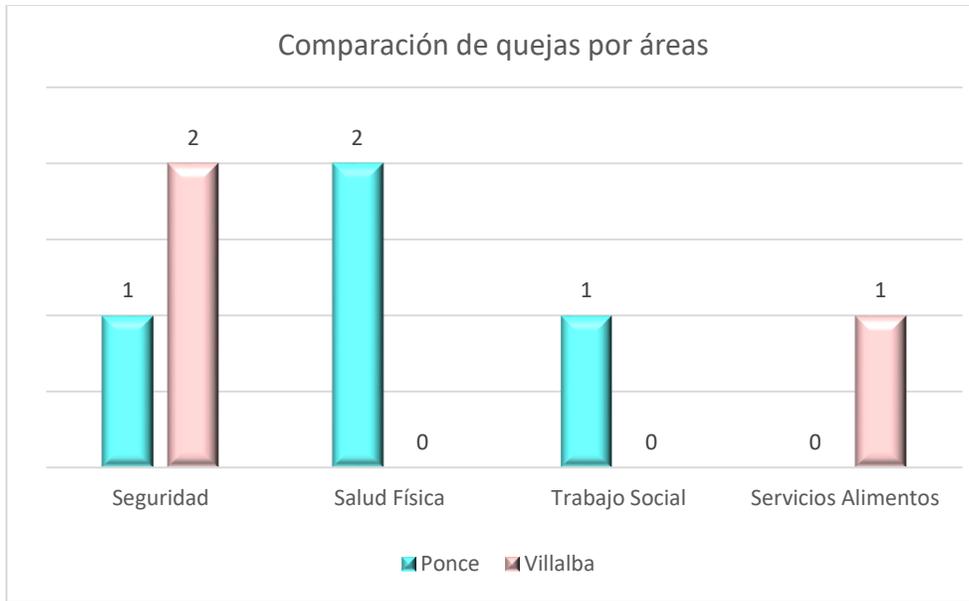
En el CTS de Villalba el Oficial de Quejas y Agravios respondió las 3 quejas en el término de los 3 días reglamentarios.

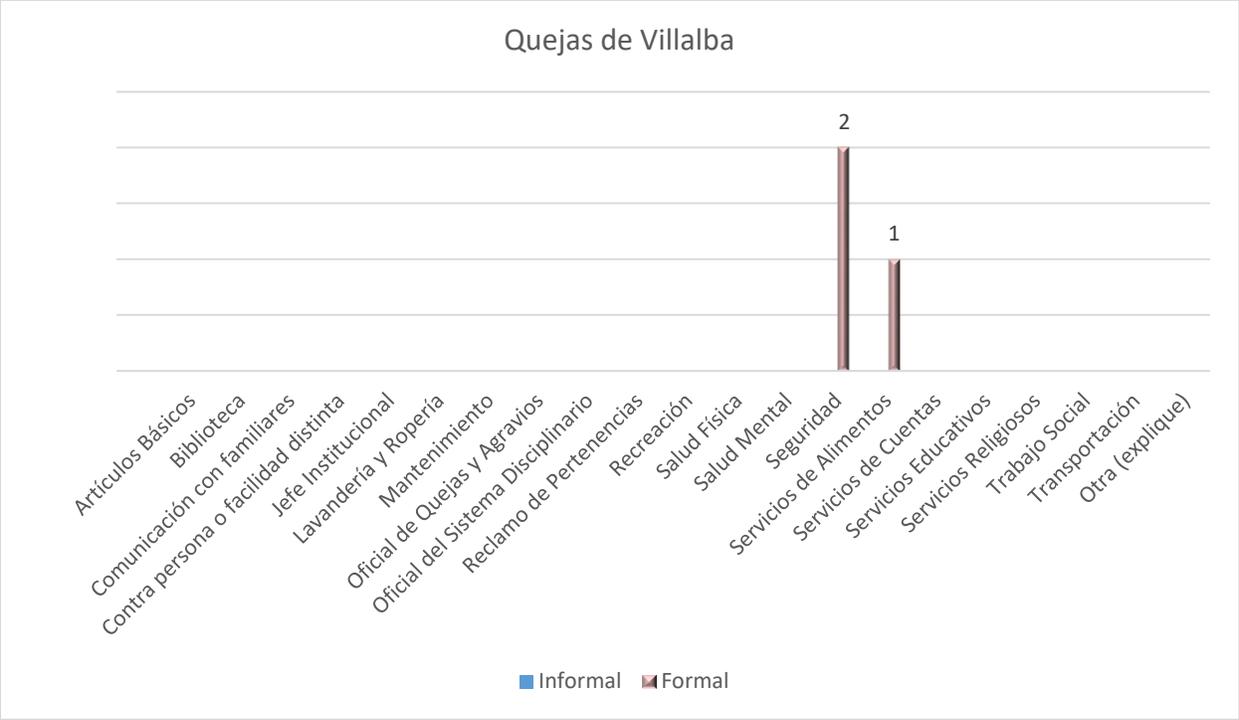


### Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

El 50% de las quejas del CTS de Ponce fueron en el área de seguridad y un 25% en cada una de las siguientes áreas: salud física y trabajo social.

El CTS de Villalba refleja un 67% de quejas en el área de seguridad y un 33% en servicios de alimentos.





**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.

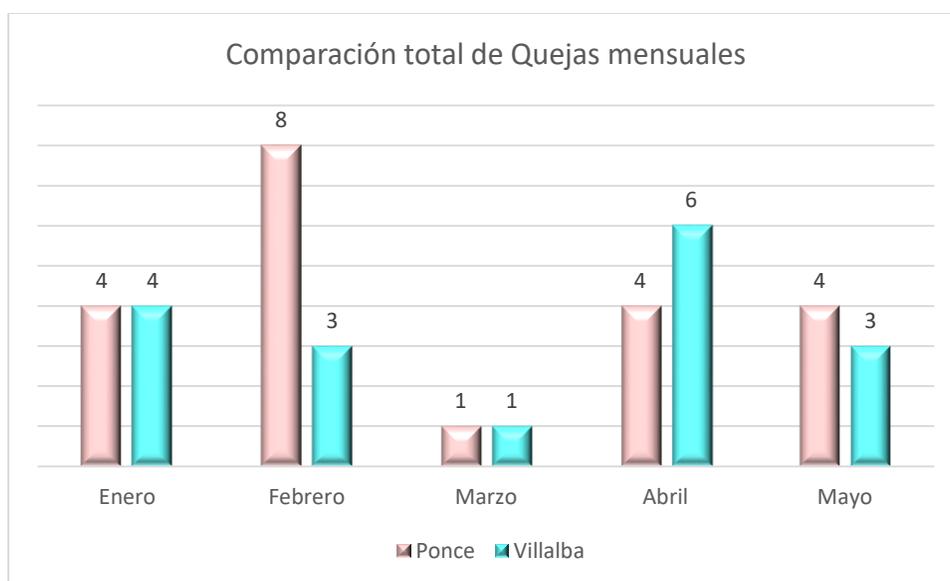
Ninguno de los Centros reportó apelaciones.

## Segunda Apelación

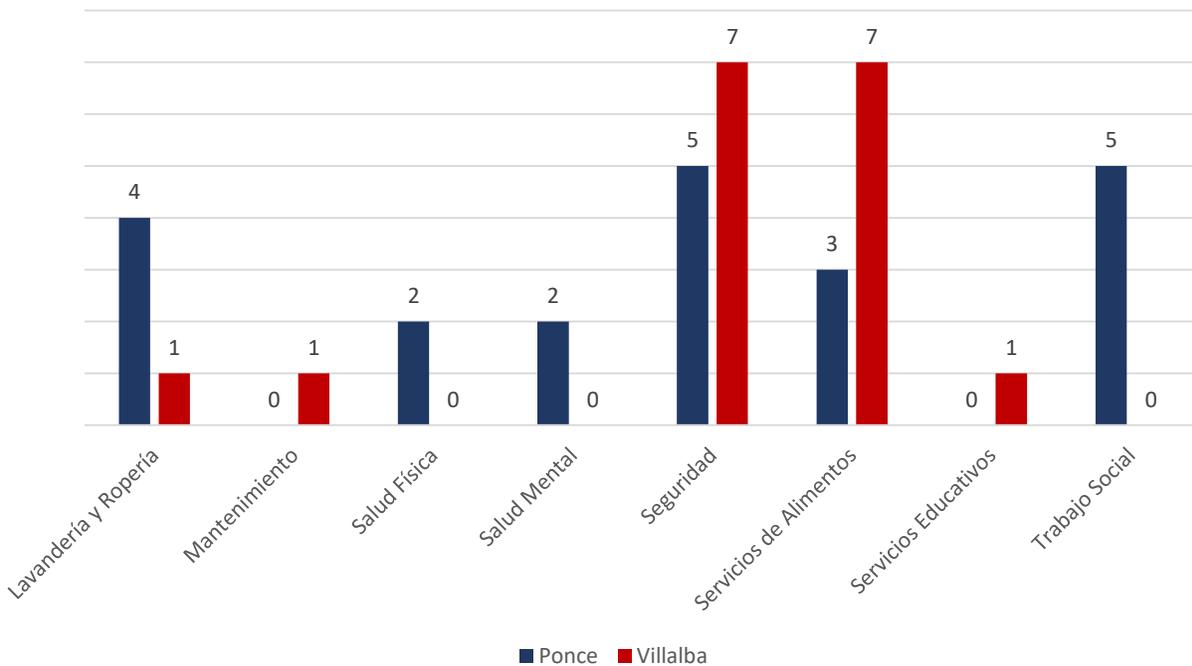
Este segundo proceso de apelación se lleva a cabo en aquellos casos cuando el joven no está satisfecho con la contestación escrita del Jefe Institucional y va dirigida por un funcionario designado en las Oficinas Centrales.

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

### Tendencias a través del tiempo



Comparación por áreas en ambos Centros



**Ponce**

Áreas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Artículos Básicos							0
Biblioteca							0
Comunicación con familiares							0
Contra persona o facilidad distinta							0
Jefe Institucional							0
Lavandería y Ropería	2	2					4
Mantenimiento							0
Oficial de Quejas y Agravios							0
Oficial del Sistema Disciplinario							0
Reclamo de Pertenencias							0
Recreación							0
Salud Física					2		2
Salud Mental				2			2
Seguridad		1	1	2	1		5
Servicios de Alimentos	1	2					3
Servicios de Cuentas							0
Servicios Educativos							0
Servicios Religiosos							0
Trabajo Social	1	3			1		5
Transportación							0
Otra (explique)							0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>21</b>

### Villalba

Áreas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Artículos Básicos							0
Biblioteca							0
Comunicación con familiares							0
Contra persona o facilidad distinta							0
Jefe Institucional							0
Lavandería y Ropería		1					1
Mantenimiento				1			1
Oficial de Quejas y Agravios							0
Oficial del Sistema Disciplinario							0
Reclamo de Pertenencias							0
Recreación							0
Salud Física							0
Salud Mental							0
Seguridad	3	1		1	2		7
Servicios de Alimentos	1	1		4	1		7
Servicios de Cuentas							0
Servicios Educativos			1				1
Servicios Religiosos							0
Trabajo Social							0
Transportación							0
Otra (explique)							0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>17</b>