

## INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES Septiembre 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 2021-2022                                                                                                                                                       |
| <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.

13 de octubre 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:

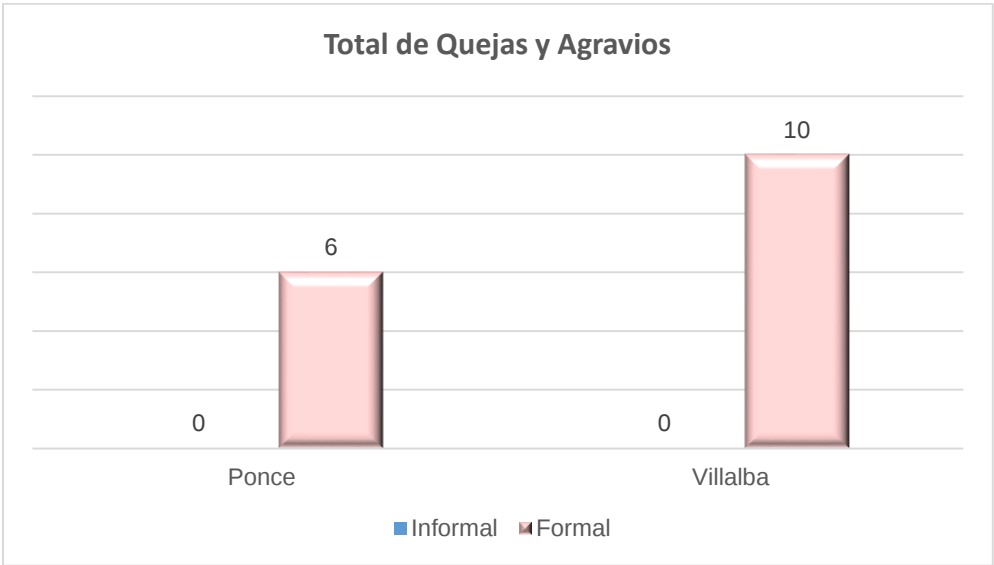
1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
5. Proveer información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

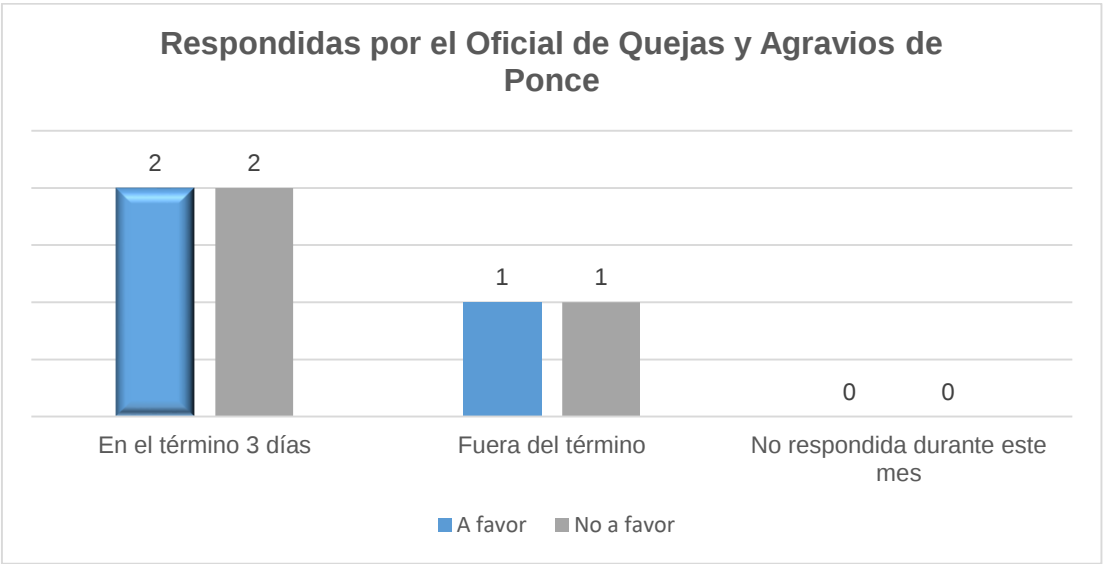
Radicadas

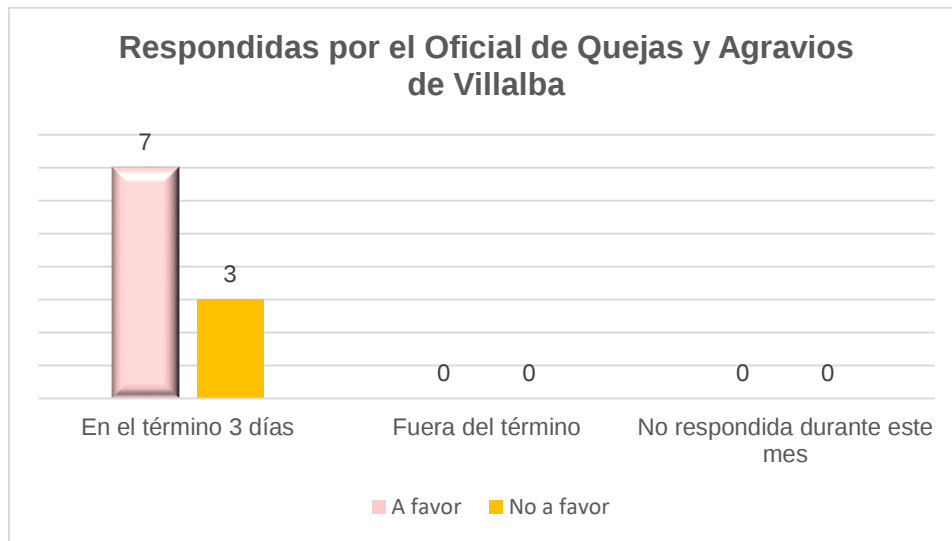
Los menores del CTS Ponce radicaron 6 queja y agravio en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbal) y 6 formal (escritas). Los menores del CTS de Villalba radicaron 10 queja y agravio en el mes, de las cuales 0 fueron informales (verbales) y 10 formal (escritas).



Respondidas

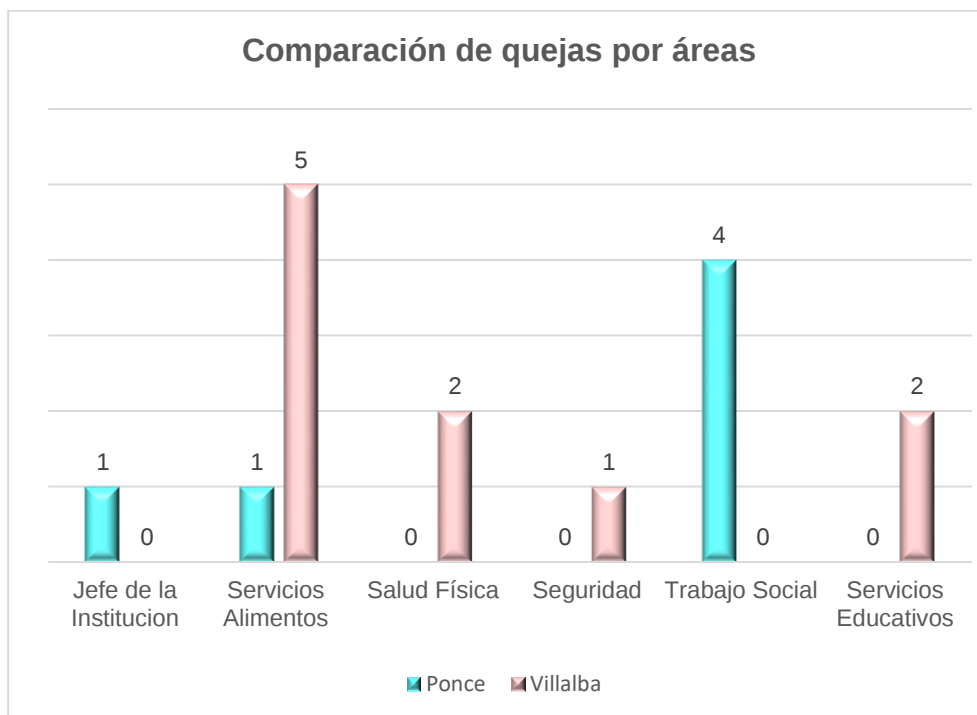
El Oficial de Quejas y Agravios del CTS Ponce respondió 4 queja en el término de los 3 días reglamentarios y dos no respondidas fuera del término de los 3 días reglamentario. En el CTS de Villalba el Oficial de Quejas y Agravios respondió 10 queja en el término de los 3 días reglamentarios en este mes.

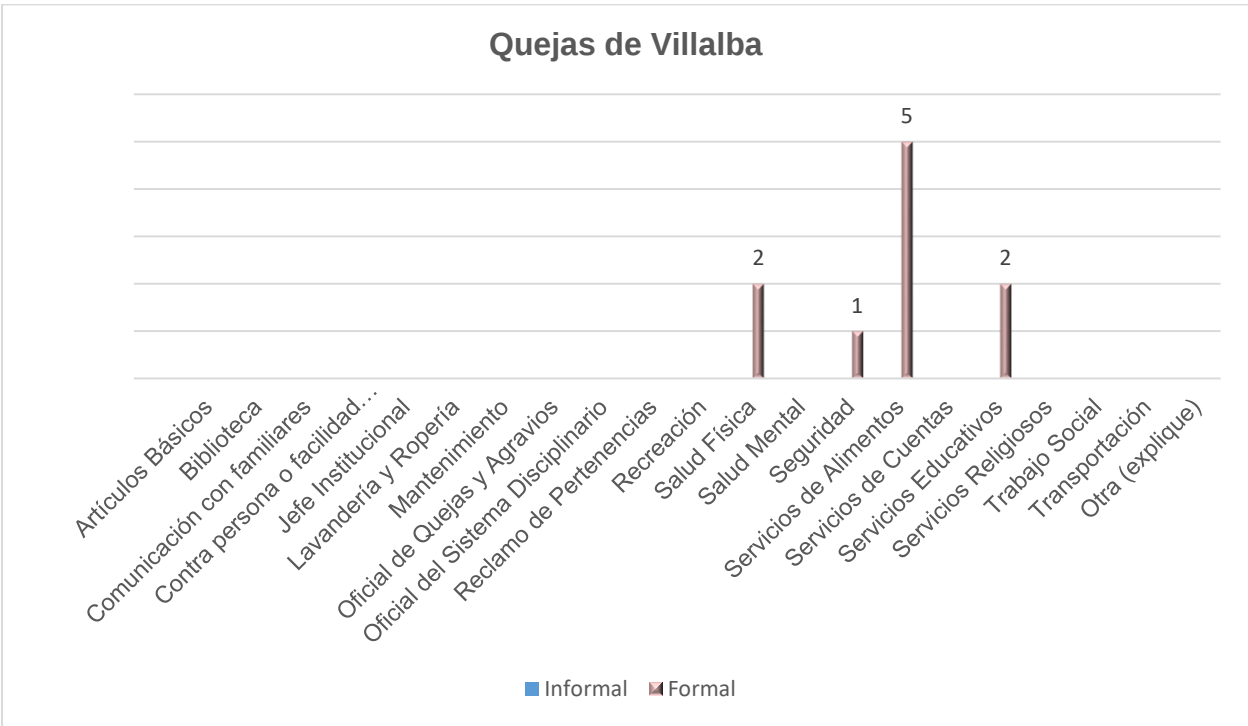
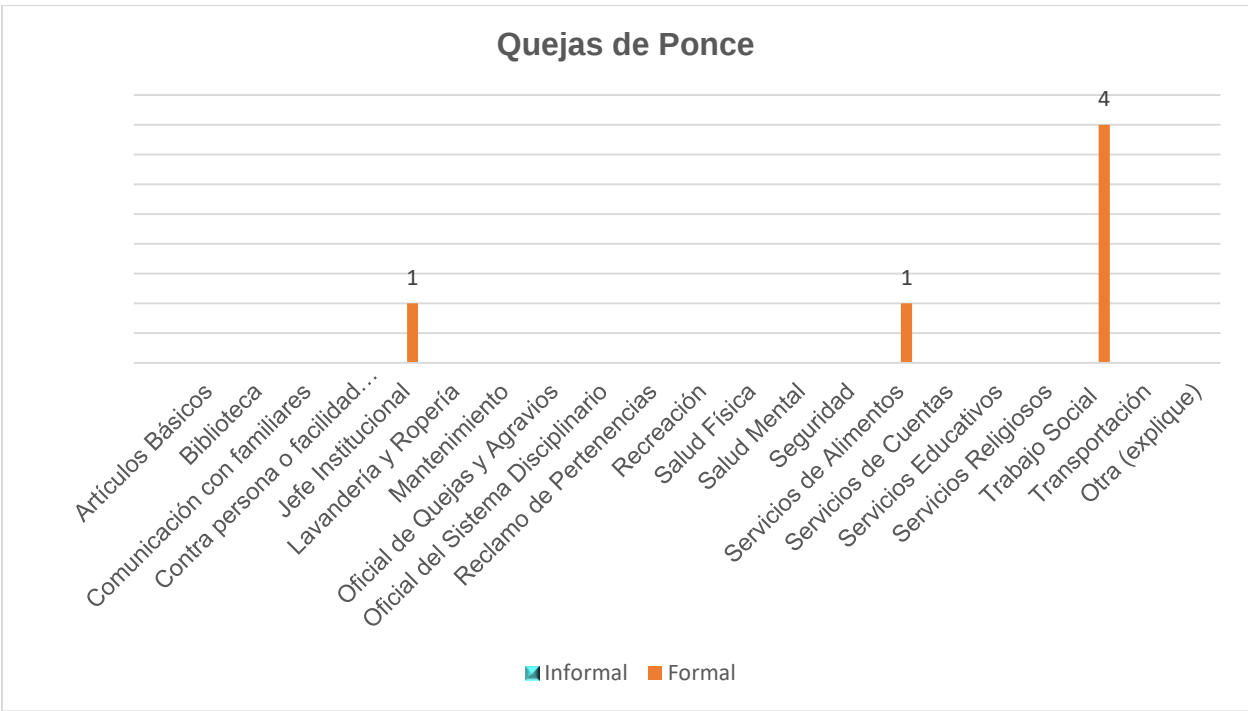




### Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

El 67% de las quejas reportadas del CTS de Ponce fueron del área de Trabajo Social, un 17% en las Áreas de Servicio Alimentos y Jefe de la institución. El CTS de Villalba refleja un 50% de quejas en el Área de Servicios Alimentos, un 20% en las Áreas de Salud Física y Servicios Educativos un 10% en el Área de Seguridad.





## 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 1 apelación siendo respondida ha lugar por el Jefe Institucional en el término de tiempo reglamentario. En el CTS de Villalba, todas las quejas y agravios fueron respondidas, 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

| Ponce                               | julio | agosto | septiembre | Total |
|-------------------------------------|-------|--------|------------|-------|
| Artículos Básicos                   |       |        |            | 0     |
| Biblioteca                          |       |        |            | 0     |
| Comunicación con familiares         |       |        |            | 0     |
| Contra persona o facilidad distinta |       |        |            | 0     |
| Jefe Institucional                  |       |        | 1          | 1     |
| Lavandería y Ropería                |       | 1      |            | 1     |
| Mantenimiento                       | 1     | 4      |            | 5     |
| Oficial de Quejas y Agravios        |       |        |            | 0     |
| Oficial del Sistema Disciplinario   |       | 2      |            | 2     |
| Reclamo de Pertenencias             |       |        |            | 0     |
| Recreación                          |       |        |            | 0     |
| Salud Física                        |       | 1      |            | 1     |
| Salud Mental                        |       |        |            | 0     |
| Seguridad                           |       | 3      |            | 3     |
| Servicios de Alimentos              |       | 6      | 1          | 7     |
| Servicios de Cuentas                |       |        |            | 0     |
| Servicios Educativos                |       |        |            | 0     |
| Servicios Religiosos                |       |        |            | 0     |
| Trabajo Social                      |       | 4      | 4          | 8     |
| Transportación                      |       |        |            | 0     |
| Otra (explique)                     |       |        |            | 0     |
| Total                               | 1     | 21     | 6          | 28    |

| Villalba                            | julio | agosto | septiembre | Total |
|-------------------------------------|-------|--------|------------|-------|
| Artículos Básicos                   |       |        |            | 0     |
| Biblioteca                          |       |        |            | 0     |
| Comunicación con familiares         |       |        |            | 0     |
| Contra persona o facilidad distinta |       |        |            | 0     |
| Jefe Institucional                  |       |        |            | 0     |
| Lavandería y Ropería                |       |        |            | 0     |
| Mantenimiento                       |       |        |            | 0     |
| Oficial de Quejas y Agravios        |       |        |            | 0     |
| Oficial del Sistema Disciplinario   |       |        |            | 0     |
| Reclamo de Pertenencias             |       |        |            | 0     |
| Recreación                          |       |        |            | 0     |
| Salud Física                        |       | 5      | 2          | 7     |
| Salud Mental                        |       |        |            | 0     |
| Seguridad                           |       | 2      | 1          | 3     |
| Servicios de Alimentos              | 1     | 1      | 5          | 7     |
| Servicios de Cuentas                |       |        |            | 0     |
| Servicios Educativos                |       | 1      | 2          | 3     |
| Servicios Religiosos                |       |        |            | 0     |
| Trabajo Social                      |       |        |            | 0     |
| Transportación                      |       |        |            | 0     |
| Otra (explique)                     |       |        |            | 0     |
| Total                               | 1     | 9      | 10         | 20    |

