INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES AGOSTO 2023

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:	Negociado de Instituciones de Custodia, adscrito a la Secretaría Auxiliar de Programas y Servicios
Unidad de información:	Sección de Servicios Sociopenales Adultos y de Trabajo Social Institucional y de Comunidad Juvenil.
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 2023-2024
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 sobro las normas y procedimientos institucionales, servicios, programas, abuso o

4. 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.
5. Reclamante: Joven que promueve una queja y/o agravio, con sujeción a lo dispuesto con la Norma.
6. Situaciones de Emergencia: Cualquier situación que ponga en riesgo la seguridad, vida y/o integridad de los jóvenes.

22 de septiembre de 2023

Oficina de Desarrollo Programático y Estadísticas
Persona contacto para este informe: Alba M. Aguayo Pérez

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.

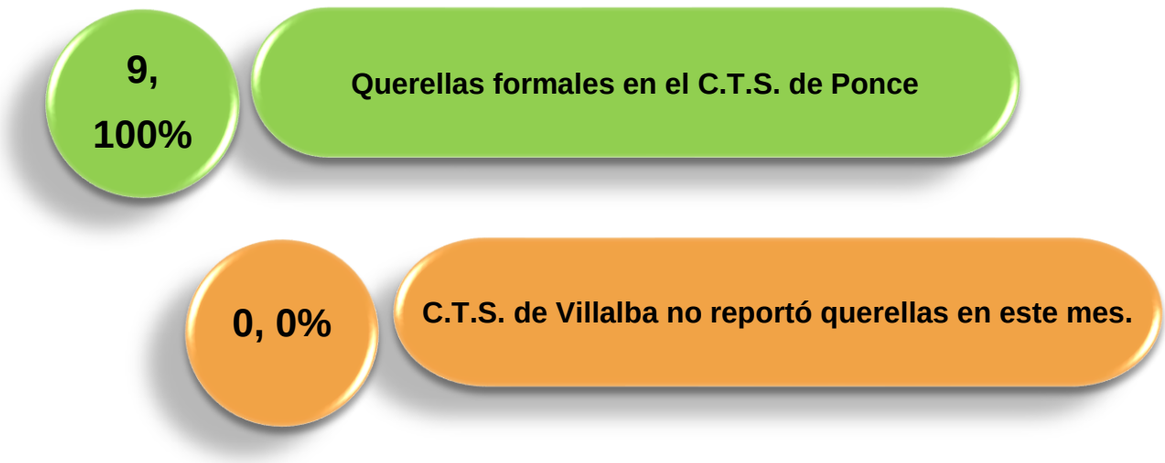
3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
5. Proveer información para desarrollar política pública sobre las quejas y agravios en el sistema juvenil.

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 porcientos y frecuencias.

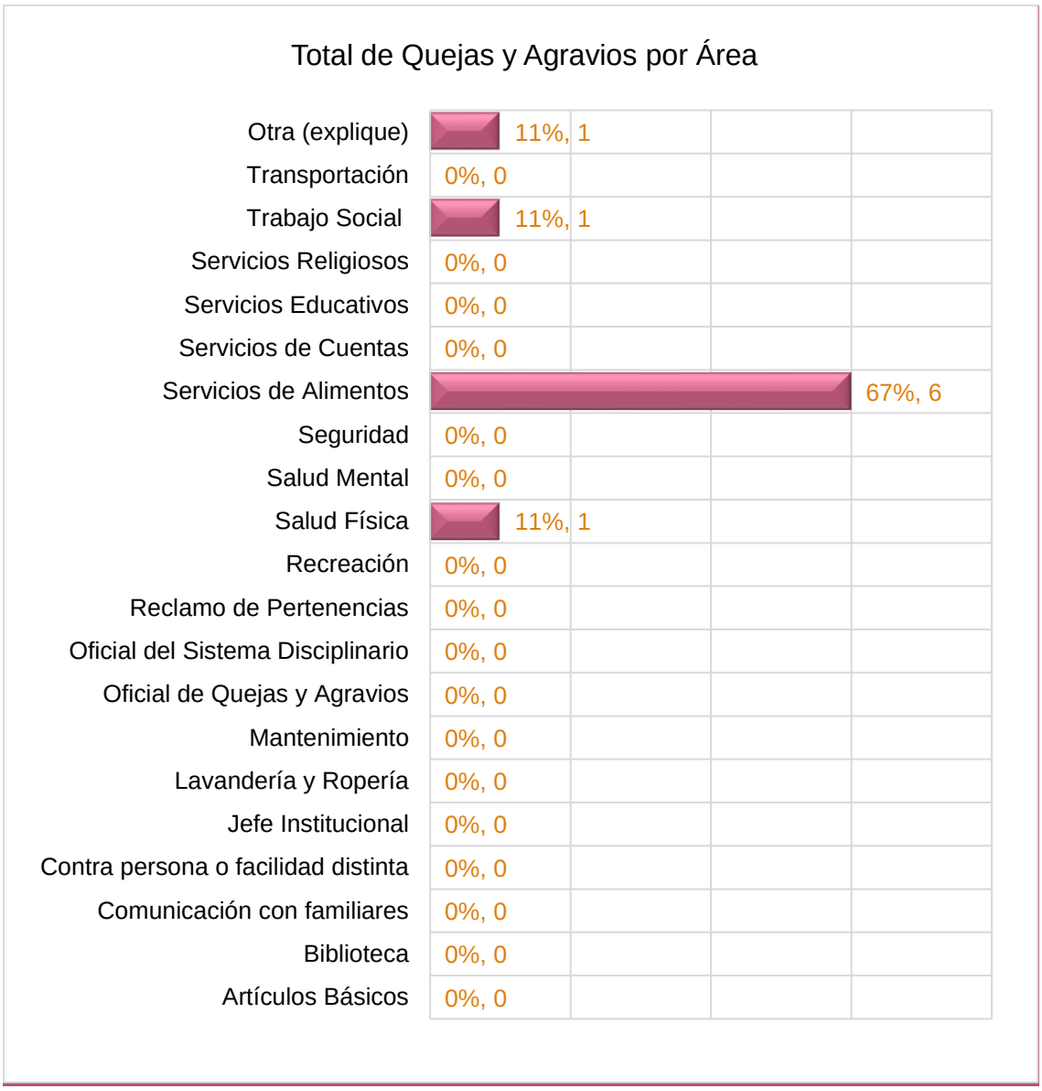
RESULTADOS PRINCIPALES

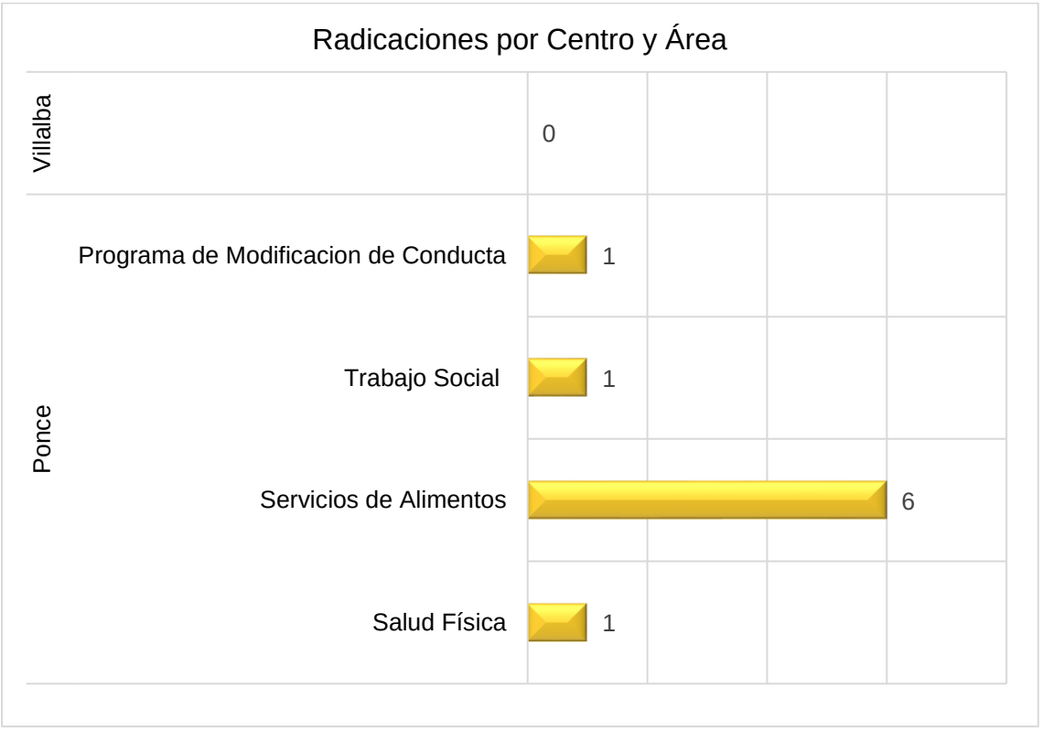
Radicadas

Este mes, jóvenes en el C.T.S. de Ponce radicaron un total de nueve (9) querellas de quejas y agravios. Todas fueron formales y no hubo otros reportes.



Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios



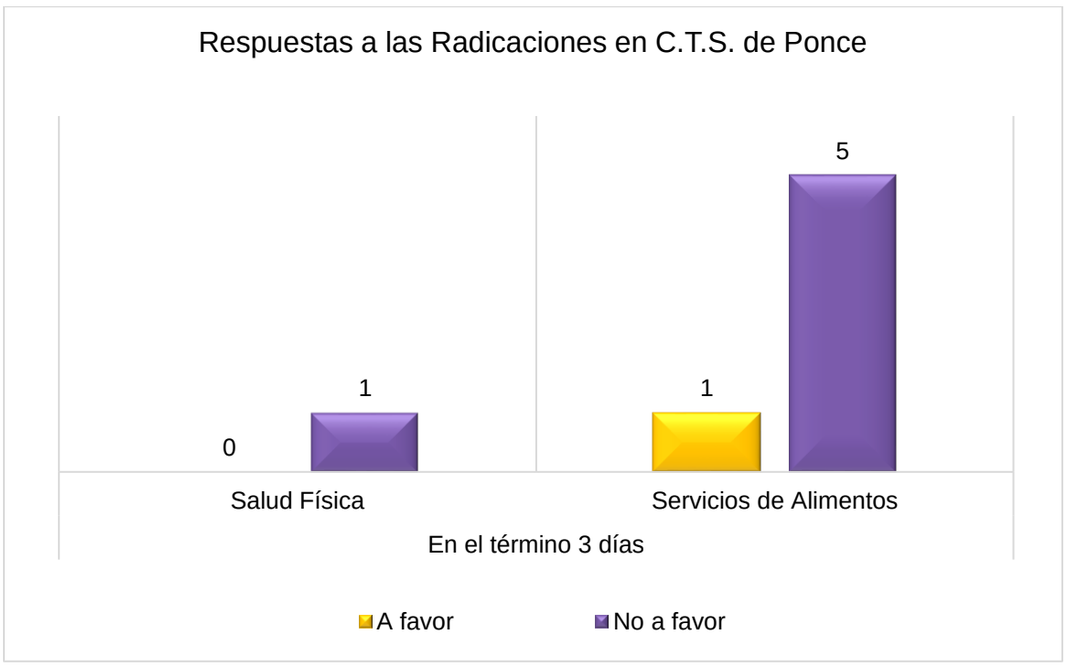


Respondidas

El funcionario responsable de atender, investigar y proveer una resolución rápida y justa de las quejas y agravios presentadas por los/las jóvenes es el Oficial de Quejas y Agravios. El Oficial tiene un término de 3 días para responder las quejas realizadas.

C.T.S. de Ponce

Hubo un total de 7 (78%) quejas contestadas por el Oficial de Quejas y Agravios de Ponce. Las respuestas fueron: 1 (14%) a favor y 6 (86%) no. No obstante, 2 (22%) quejas no fueron contestadas durante el mes.



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.

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.

Este mes no hubo reportes de:

- **Primera apelación**
- **Segunda apelación**

TENDENCIAS A TRAVÉS DEL TIEMPO

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Total
Artículos Básicos			**0**
Biblioteca			**0**
Comunicación con familiares			**0**
Contra persona o facilidad distinta			**0**
Jefe Institucional			**0**
Lavandería y Ropería			**0**
Mantenimiento	1		**1**
Oficial de Quejas y Agravios			**0**
Oficial del Sistema Disciplinario			**0**
Reclamo de Pertenencias			**0**
Recreación			**0**
Salud Física		1	**1**
Salud Mental			**0**
Seguridad			**0**
Servicios de Alimentos	3	6	**9**
Servicios de Cuentas			**0**
Servicios Educativos			**0**
Servicios Religiosos			**0**
Trabajo Social		1	**1**
Transportación			**0**
Otra (explique)		1	**1**
Total	**4**	**9**	**13**

C.T.S. de Ponce

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Total
Artículos Básicos			**0**
Biblioteca			**0**
Comunicación con familiares			**0**
Contra persona o facilidad distinta			**0**
Jefe Institucional			**0**
Lavandería y Ropería			**0**
Mantenimiento	1		**1**
Oficial de Quejas y Agravios			**0**
Oficial del Sistema Disciplinario			**0**
Reclamo de Pertenencias			**0**
Recreación			**0**
Salud Física		1	**1**
Salud Mental			**0**
Seguridad			**0**
Servicios de Alimentos	3	6	**9**
Servicios de Cuentas			**0**
Servicios Educativos			**0**
Servicios Religiosos			**0**
Trabajo Social		1	**1**
Transportación			**0**
Otra (explique)		1	**1**
Total	**4**	**9**	**13**

C.T.S. de Villalba

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Total
Artículos Básicos	0	0	**0**
Biblioteca	0	0	**0**
Comunicación con familiares	0	0	**0**
Contra persona o facilidad distinta	0	0	**0**
Jefe Institucional	0	0	**0**
Lavandería y Ropería	0	0	**0**
Mantenimiento	0	0	**0**
Oficial de Quejas y Agravios	0	0	**0**
Oficial del Sistema Disciplinario	0	0	**0**
Reclamo de Pertenencias	0	0	**0**
Recreación	0	0	**0**
Salud Física	0	0	**0**
Salud Mental	0	0	**0**
Seguridad	0	0	**0**
Servicios de Alimentos	0	0	**0**
Servicios de Cuentas	0	0	**0**
Servicios Educativos	0	0	**0**
Servicios Religiosos	0	0	**0**
Trabajo Social	0	0	**0**
Transportación	0	0	**0**
Otra (explique)	0	0	**0**
Total	**0**	**0**	**0**