

**INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES
ENERO 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 2022-2023
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.

23 de febrero de 2023

Oficina de Desarrollo Programático y Estadísticas

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:

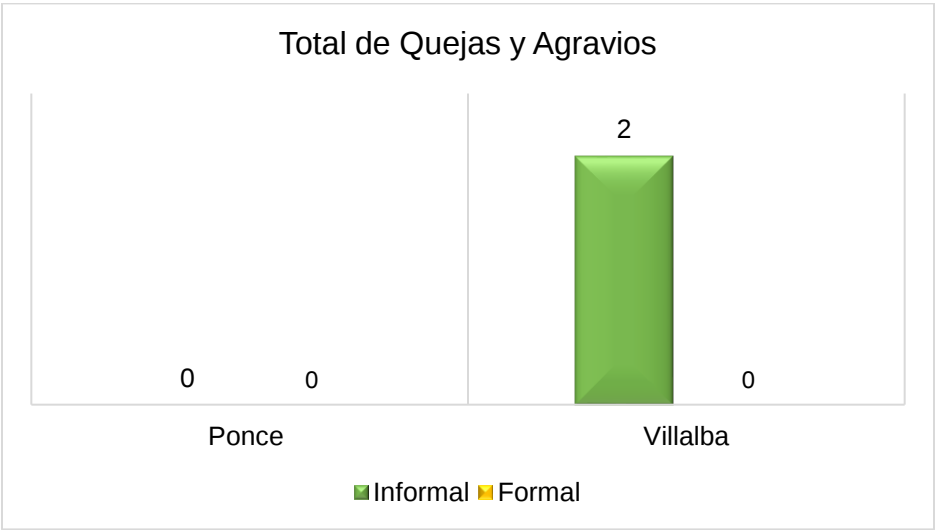
- 1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
- 2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
- 3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
- 4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
- 5. Proveer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

Las radicaciones informales de quejas y agravios hechas por los jóvenes del Centro de Tratamiento Social de Villalba fueron 2. El C.T.S. de Ponce no reportó radicaciones.



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.

El 100% (2) de las radicaciones no fueron contestadas durante este mes.

Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

Este mes hubo 1 (33%) queja de menor por los Servicios de Cuentas y 1 (33%) por los servicios de Lavandería y Ropería.

Comparación de Quejas y Agravios por Áreas						
Otra (explique)	0%, 0					
Transportación	0%, 0					
Trabajo Social	0%, 0					
Servicios Religiosos	0%, 0					
Servicios Educativos	0%, 0					
Servicios de Cuentas						33%, 1
Servicios de Alimentos	0%, 0					
Seguridad	0%, 0					
Salud Mental	0%, 0					
Salud Física	0%, 0					
Recreación	0%, 0					
Reclamo de Pertenencias	0%, 0					
Oficial del Sistema Disciplinario	0%, 0					
Oficial de Quejas y Agravios	0%, 0					
Mantenimiento	0%, 0					
Lavandería y Ropería						33%, 1
Jefe Institucional	0%, 0					
Contra persona o facilidad distinta	0%, 0					
Comunicación con familiares	0%, 0					
Biblioteca	0%, 0					
Artículos Básicos	0%, 0					

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.

Este mes no hubo reportes en esta categoría.

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 en esta categoría.

Tendencias a través del tiempo

General

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Artículos Básicos								
Biblioteca								
Comunicación con familiares								
Contra persona o facilidad distinta								
Jefe Institucional								
Lavandería y Ropería				1			1	2
Mantenimiento				2	1			3
Oficial de Quejas y Agravios								
Oficial del Sistema Disciplinario								
Reclamo de Pertenencias								
Recreación				1				1
Salud Física	1	1			1			3
Salud Mental								
Seguridad								
Servicios de Alimentos	1	2		4	8	1		16
Servicios de Cuentas							1	1
Servicios Educativos	1				1	1		3
Servicios Religiosos								
Trabajo Social	5		1	2	3	1		12
Transportación								
Otra (explique)	1		1	1				3
Total	9	3	2	11	14	3	2	44

C.T.S. Ponce

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Artículos Básicos								
Biblioteca								
Comunicación con familiares								
Contra persona o facilidad distinta								
Jefe Institucional								
Lavandería y Ropería				1				1
Mantenimiento				2	1			3
Oficial de Quejas y Agravios								
Oficial del Sistema Disciplinario								
Reclamo de Pertenencias								
Recreación				1				1
Salud Física	1				1			2
Salud Mental								
Seguridad								
Servicios de Alimentos		1		4	8	1		14
Servicios de Cuentas								
Servicios Educativos					1	1		2
Servicios Religiosos								
Trabajo Social	4		1	2	3	1		11
Transportación								
Otra (explique)			1					1
Total	5	1	2	10	14	3	0	35

C.T.S. Villalba

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Artículos Básicos								
Biblioteca								
Comunicación con familiares								
Contra persona o facilidad distinta								
Jefe Institucional								
Lavandería y Ropería							1	1
Mantenimiento								
Oficial de Quejas y Agravios								
Oficial del Sistema Disciplinario								
Reclamo de Pertenencias								
Recreación								
Salud Física		1						1
Salud Mental								
Seguridad								
Servicios de Alimentos	1	1						2
Servicios de Cuentas							1	
Servicios Educativos	1							1
Servicios Religiosos								
Trabajo Social	1							1
Transportación								
Otra (explique)	1							1
Total	4	2	0	0	0	0	2	8

