INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES
JUNIO 2022

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 2021-2022
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 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.

20 de julio de 2022
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:

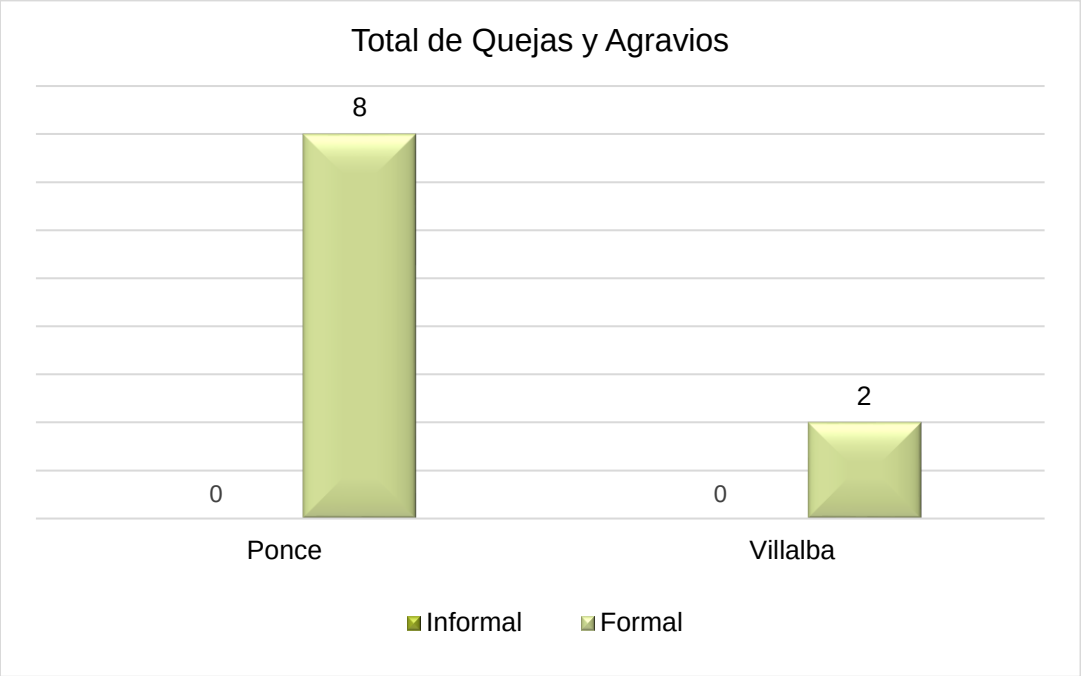
1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
5. Proveer información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

RESULTADOS PRINCIPALES

Radicadas

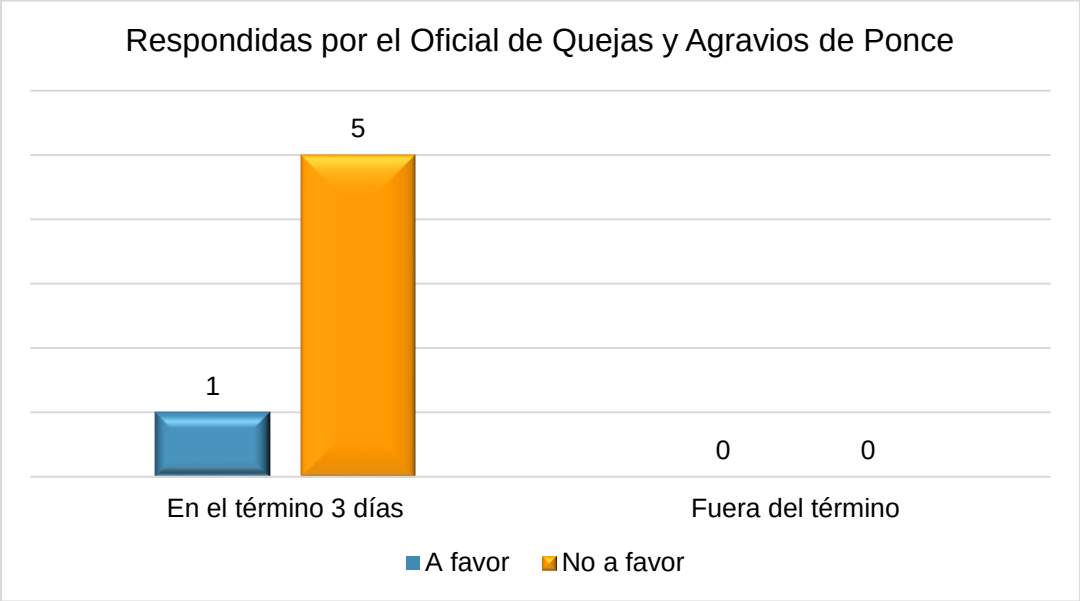
Este mes los jóvenes radicaron un total de diez (10) quejas o agravios. El 100% (10) de las radicaciones formales. Desglosando los datos por Centro de Tratamiento Social, observamos un 80% (8) de quejas en Ponce y un 20% (2) en Villalba.

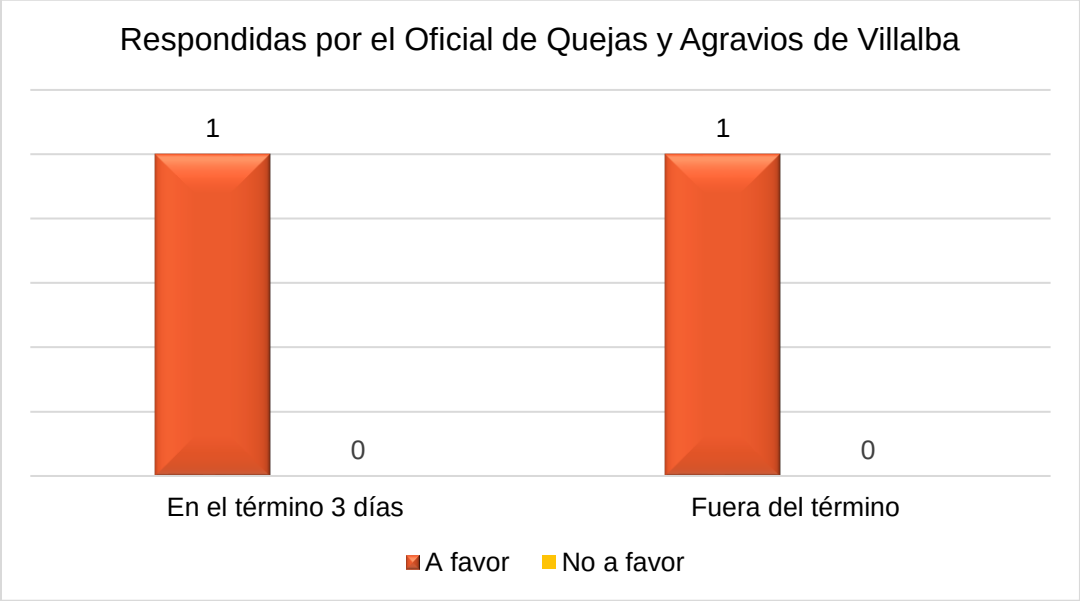


Respondidas

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 dias para responder las quejas realizadas.

De las 10 radicaciones, 7 (70%) fueron contestadas en el término de 3 dias. De estas, 3 (38%) fueron a favor y 5 (63%) no. Sin embargo, 2 (20%) no fueron respondidas durante el mes.

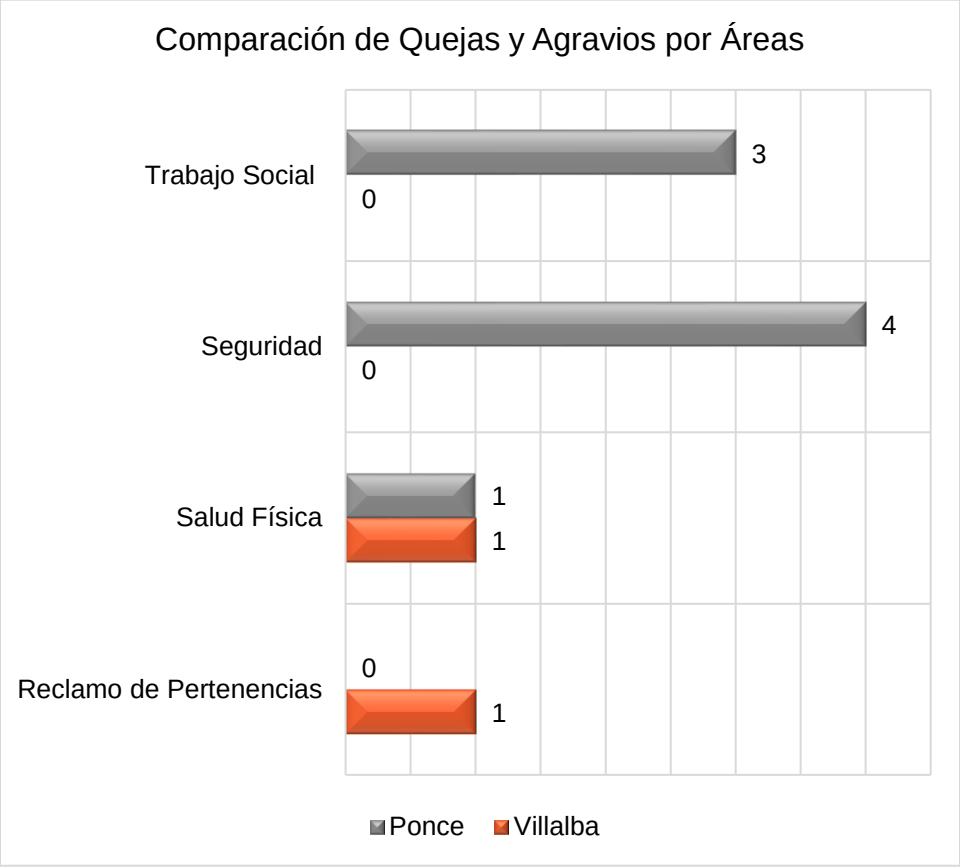


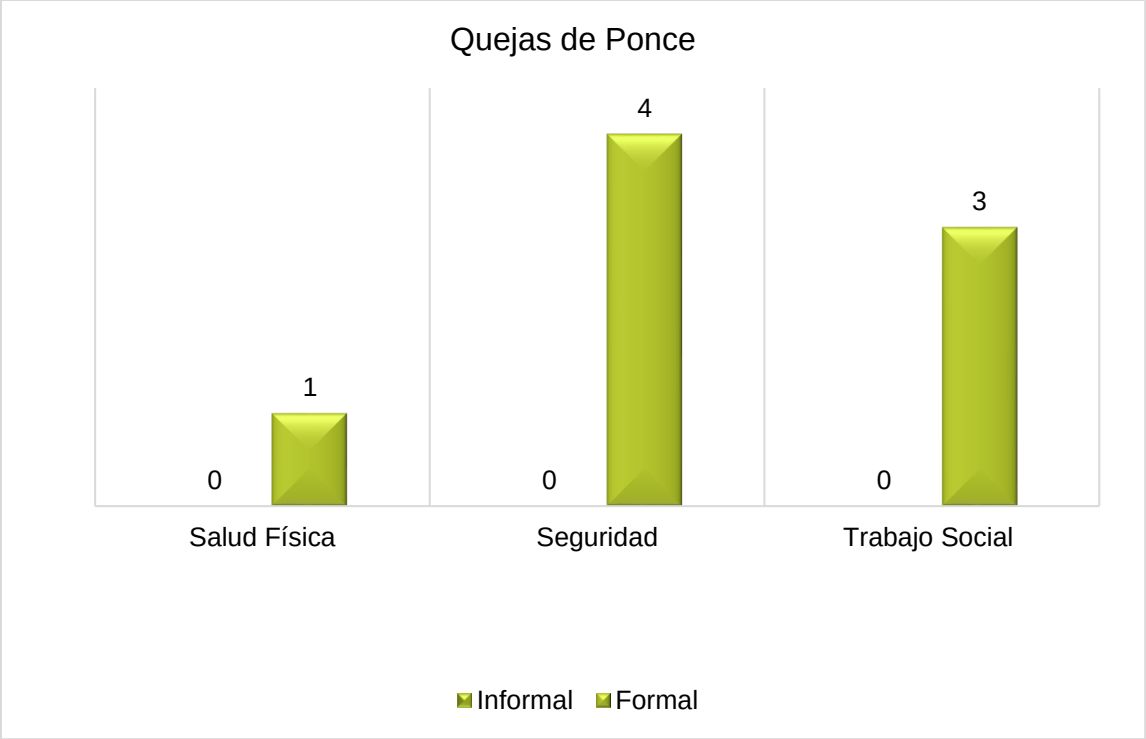


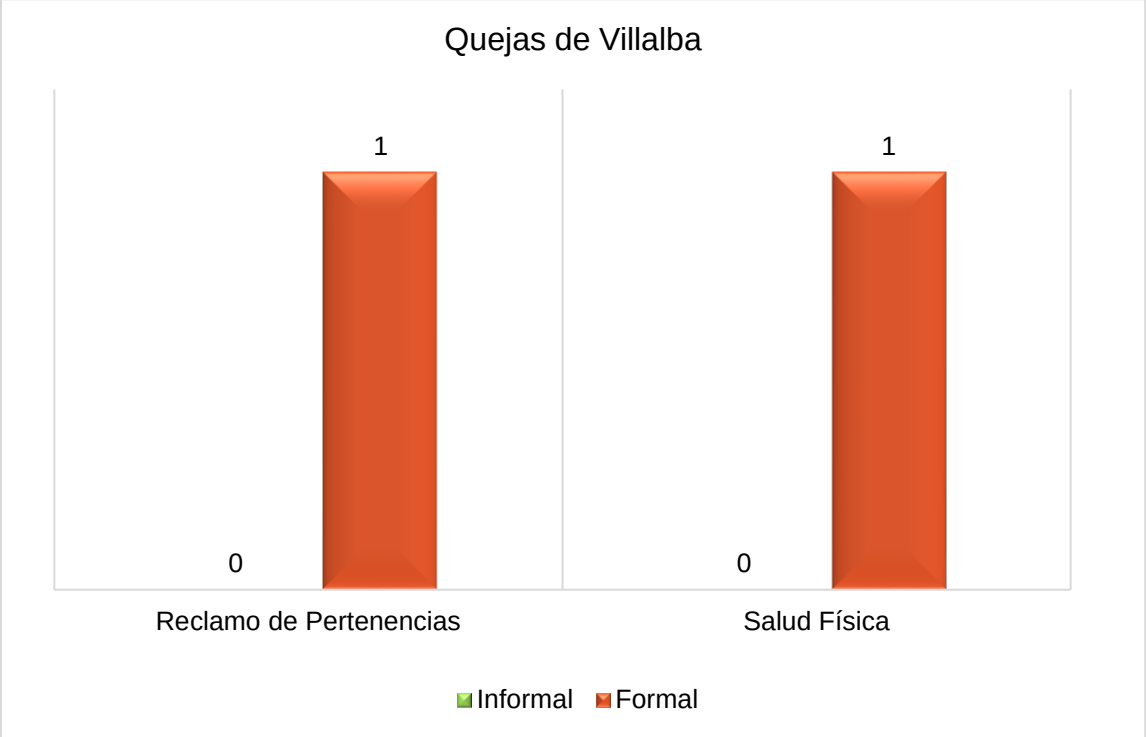
Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

Del total de quejas, 40% (4) fueron sobre el área de Seguridad, 30% (3) del área de Trabajo Social, 20% (2) del área de Salud Física y 10% (1) del área de Reclamo de Pertenencias.

En la siguiente figura mostramos una comparación de las quejas presentadas en ambos Centros.




Quejas de Ponce
0
1
0
4
0
3
Salud Física
Seguridad
Trabajo Social
Informal
Formal


Quejas de Villalba
0
1
0
1
Reclamo de Pertenencias
Salud Física
Informal
Formal

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.

En ambos Centros de Tratamiento Social no hubo reportes de:

- Primera apelación
- Segunda apelación

Tendencias a través del tiempo

General

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Artículos Básicos													**0**
Biblioteca													**0**
Comunicación con familiares													**0**
Contra persona o facilidad distinta													**0**
Jefe Institucional			1										**1**
Lavandería y Ropería		1		3						1			**5**
Mantenimiento	1	4			2						1		**8**
Oficial de Quejas y Agravios													**0**
Oficial del Sistema Disciplinario		2		1							1		**4**
Reclamo de Pertenencias					1						4	1	**6**
Recreación					1				1				**2**
Salud Física		6	2			1		2		1		2	**14**
Salud Mental				1	1								**2**
Seguridad		5	1	6	1			1	3	3	3	4	**27**
Servicios de Alimentos	1	7	6		5			2		1	2		**24**
Servicios de Cuentas													**0**
Servicios Educativos		1	2	1									**4**
Servicios Religiosos													**0**
Trabajo Social		4	4	4			1	3			1		**20**
Transportación													**0**
Otra (explique)							1						**1**
Total	**2**	**30**	**16**	**16**	**11**	**1**	**2**	**8**	**4**	**6**	**12**	**10**	**118**

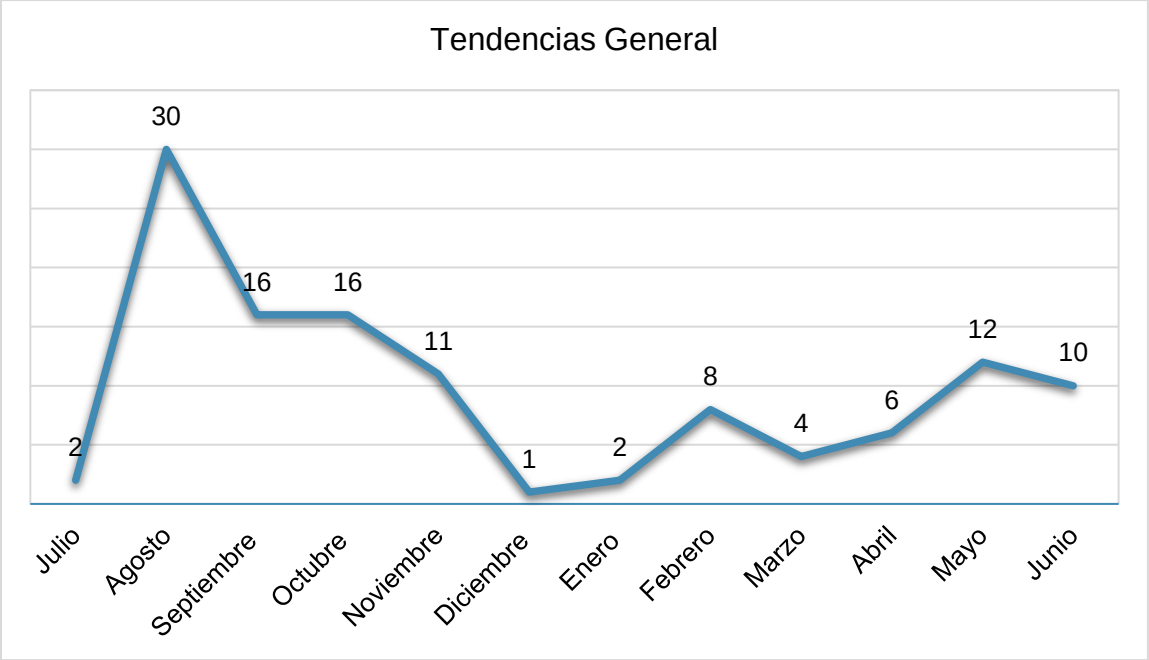
C.T.S. de Ponce

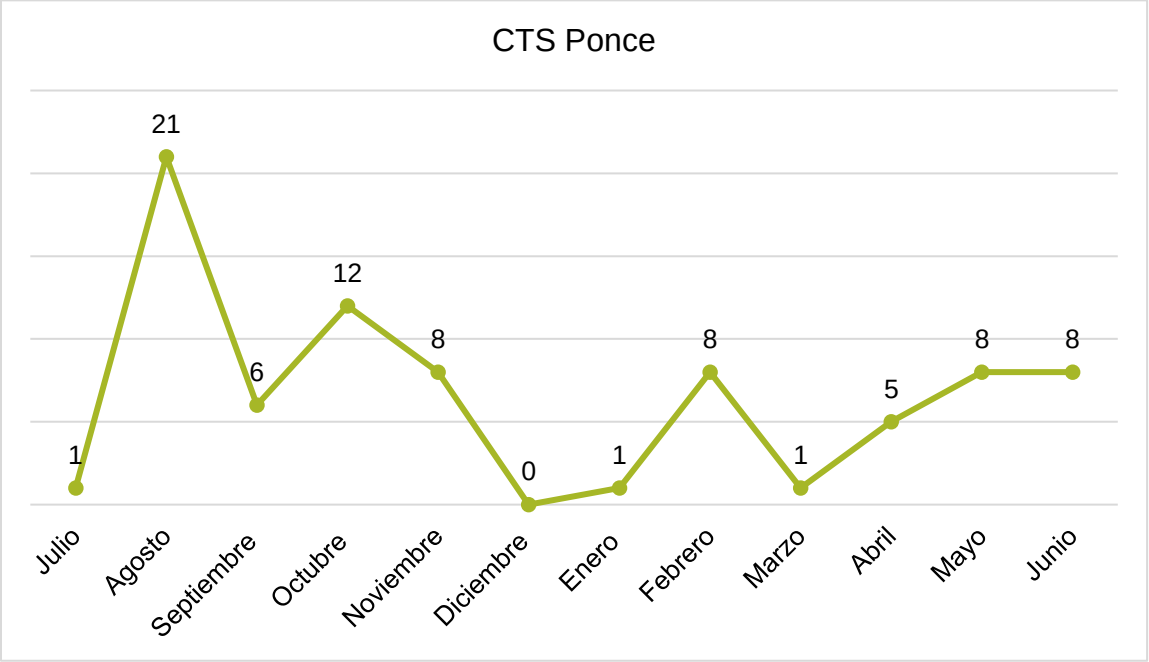
Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Artículos Básicos													**0**
Biblioteca													**0**
Comunicación con familiares													**0**
Contra persona o facilidad distinta													**0**
Jefe Institucional			1										**1**
Lavandería y Ropería		1		3									**4**
Mantenimiento	1	4			2						1		**8**
Oficial de Quejas y Agravios													**0**
Oficial del Sistema Disciplinario		2									1		**3**
Reclamo de Pertenencias					1								**1**
Recreación					1								**1**
Salud Física		1						2		1		1	**5**
Salud Mental				1	1								**2**
Seguridad		3		4				1	1	3	3	4	**19**
Servicios de Alimentos		6	1		3			2		1	2		**15**
Servicios de Cuentas													**0**
Servicios Educativos													**0**
Servicios Religiosos													**0**
Trabajo Social		4	4	4			1	3			1	3	**20**
Transportación													**0**
Otra (explique)													**0**
Total	**1**	**21**	**6**	**12**	**8**	**0**	**1**	**8**	**1**	**5**	**8**	**8**	**79**

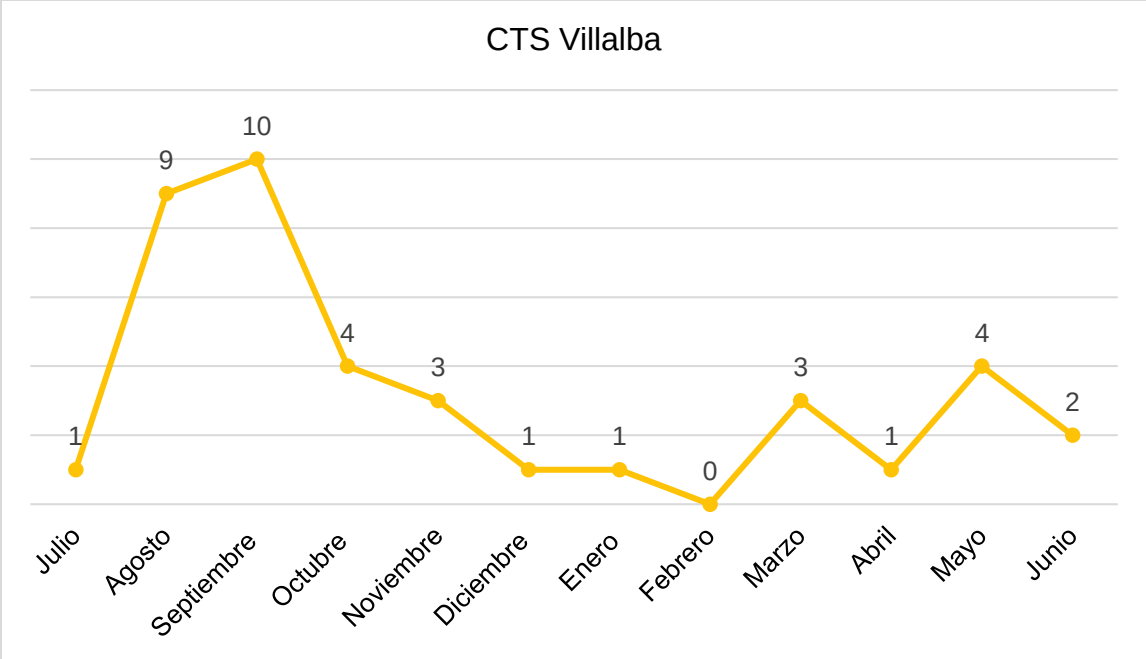
C.T.S. de Villalba

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	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													**0**
Oficial de Quejas y Agravios													**0**
Oficial del Sistema Disciplinario				1									**1**
Reclamo de Pertenencias											4	1	**5**
Recreación									1				**1**
Salud Física		5	2			1						1	**9**
Salud Mental													**0**
Seguridad		2	1	2	1				2				**8**
Servicios de Alimentos	1	1	5		2								**9**
Servicios de Cuentas													**0**
Servicios Educativos		1	2	1									**4**
Servicios Religiosos													**0**
Trabajo Social													**0**
Transportación													**0**
Otra (explique)							1						**1**
Total	**1**	**9**	**10**	**4**	**3**	**1**	**1**	**0**	**3**	**1**	**4**	**2**	**39**

Graficas Tendencias






CTS Villalba
1
9
10
4
3
1
1
0
3
1
4
2
Julio
Agosto
Septiembre
Octubre
Noviembre
Diciembre
Enero
Febrero
Marzo
Abril
Mayo
Junio