

## INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES JUNIO 2023

<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>	Negociado de Instituciones de Custodia, adscrito a la Secretaría Auxiliar de Programas y Servicios
<b>Unidad de información:</b>	Sección de Servicios Sociopenales Adultos y de Trabajo Social Institucional y de Comunidad Juvenil.
<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 2022-2023
<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).
<b>Dirección de portal de Internet:</b>	<a href="http://dcr.pr.gov/">http://dcr.pr.gov/</a>
<b>Costo del informe:</b>	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.

19 de julio 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.

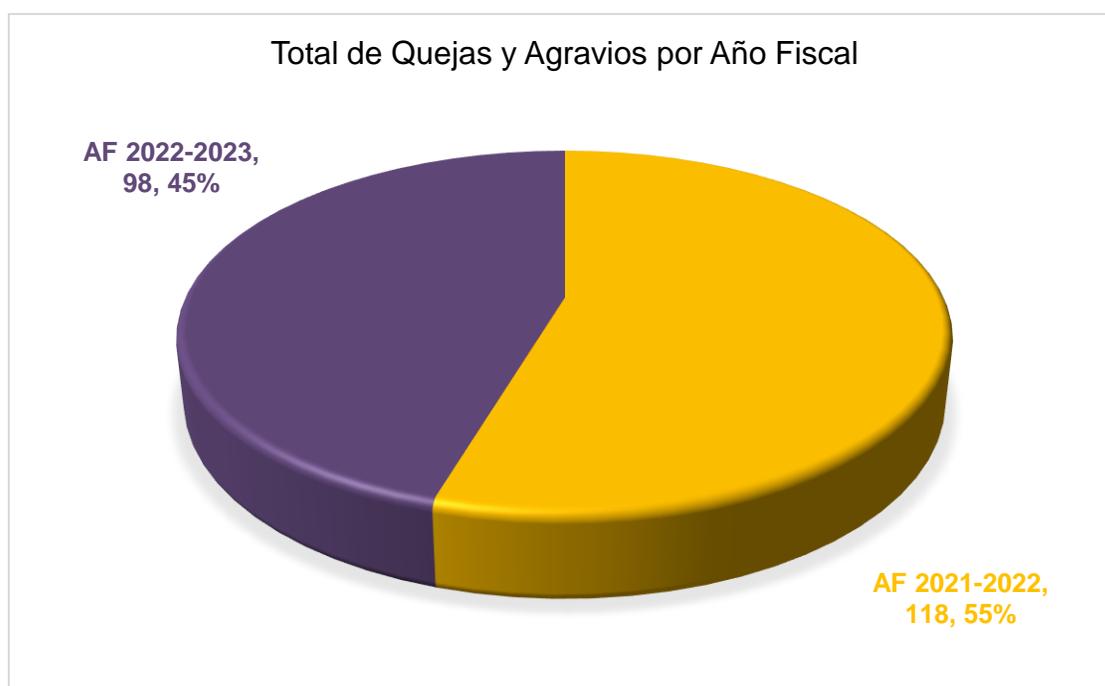
Los objetivos específicos de este informe son:

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 porcentajes y frecuencias.

### AÑO FISCAL 2022-2023

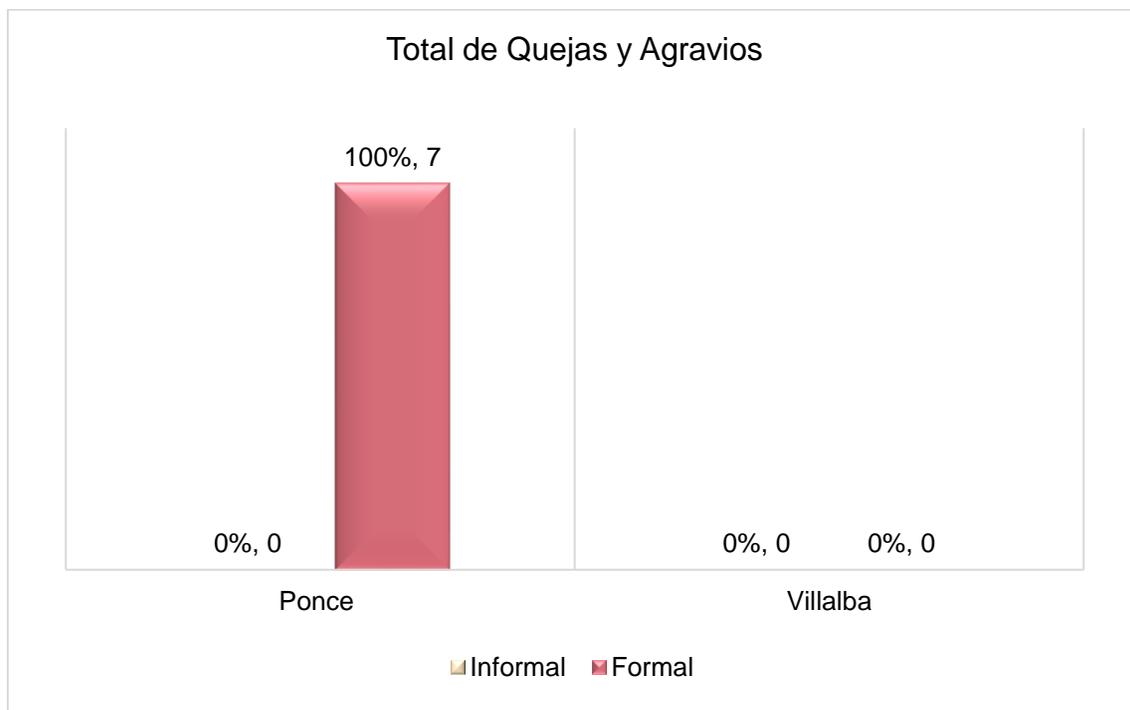
El año fiscal culminó con un total de 98 querellas de quejas y agravios; 20 menos que el año fiscal 2021-2022 (118). Sin embargo, en el C.T.S. de Ponce las radicaciones ascendieron a 84, cinco (5) más que el A.F. anterior (79). Mientras que en el C.T.S. de Villalba, el año fiscal terminó con 14 querellas reportadas. Esto muestra 25 querellas menos que el año fiscal anterior (39).



## RESULTADOS PRINCIPALES

### Radicadas

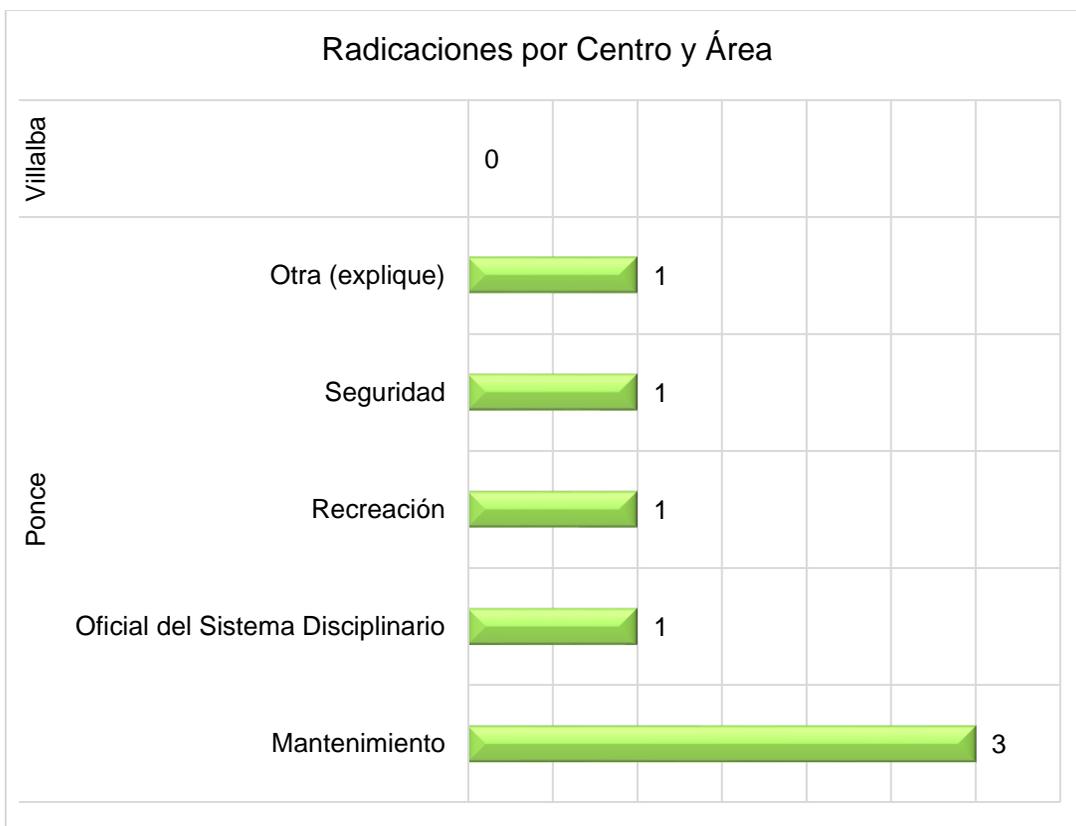
Este mes, jóvenes en el C.T.S. de Ponce radicaron un total de siete (7) querellas de quejas y agravios. Todas fueron formales y no hubo otros reportes.



### Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

**Total de Quejas y Agravios por Área**

Otra (explique)	13%, 1		
Transportación	0%, 0		
Trabajo Social	0%, 0		
Servicios Religiosos	0%, 0		
Servicios Educativos	0%, 0		
Servicios de Cuentas	0%, 0		
Servicios de Alimentos	0%, 0		
Seguridad	13%, 1		
Salud Mental	0%, 0		
Salud Física	0%, 0		
Recreación	13%, 1		
Reclamo de Pertenencias	0%, 0		
Oficial del Sistema Disciplinario	13%, 1		
Oficial de Quejas y Agravios	0%, 0		
Mantenimiento	38%, 3		
Lavandería y Ropería	0%, 0		
Jefe Institucional	0%, 0		
Contra persona o facilidad distinta	0%, 0		
Comunicación con familiares	0%, 0		
Biblioteca	0%, 0		
Artículos Básicos	0%, 0		

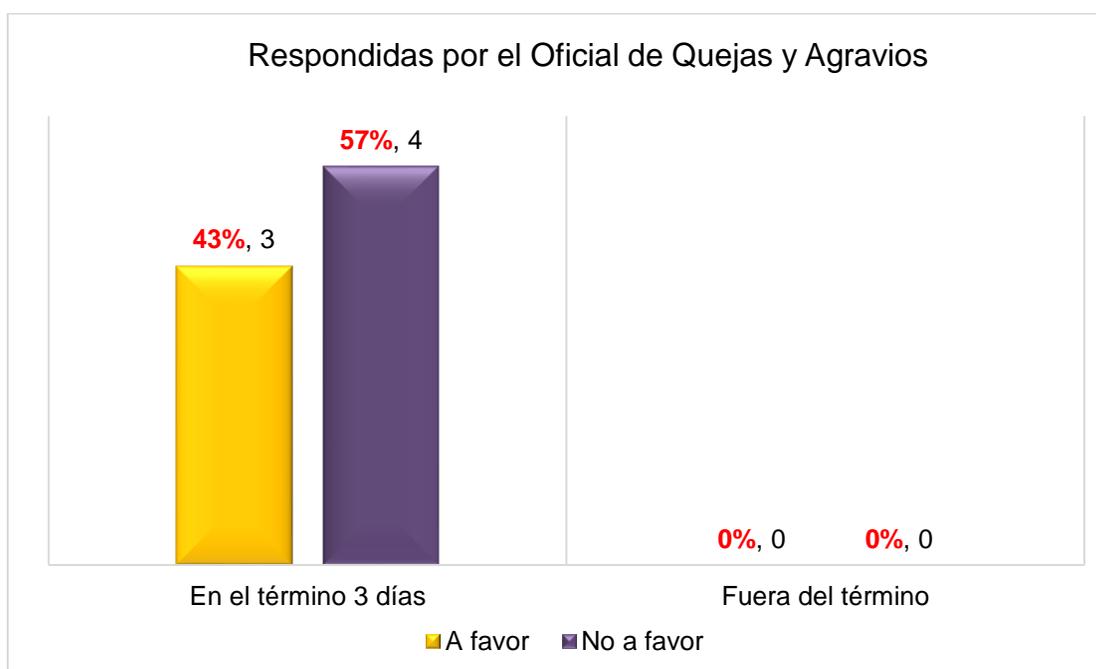


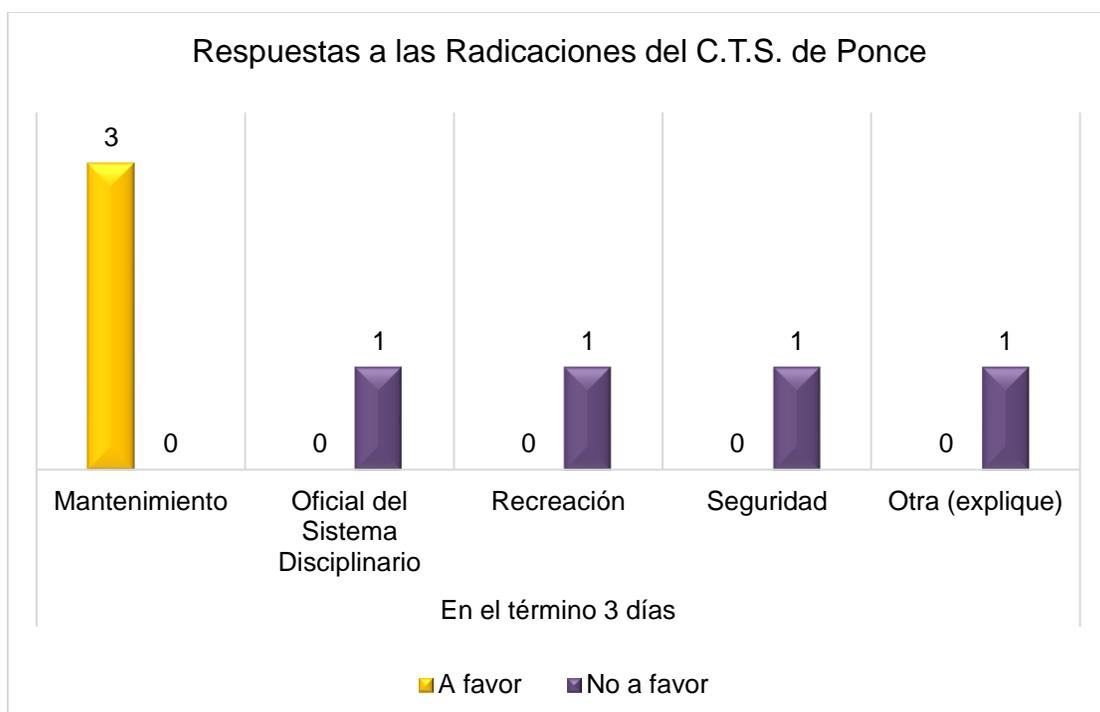
### Respondidas

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.

Los datos se muestran en las siguientes gráficas.

### C.T.S. de Ponce





## 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.

**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	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			1						2
Mantenimiento				2	1			1	6	2		3	15
Oficial de Quejas y Agravios								1					1
Oficial del Sistema Disciplinario												1	1
Reclamo de Pertenencias													0
Recreación				1					1			1	3
Salud Física	1	1			1			2	2	2	1		10
Salud Mental													0
Seguridad									2	1	2	1	6
Servicios de Alimentos	1	2		4	8	1		1	6	5	2		30
Servicios de Cuentas							1						1
Servicios Educativos	1				1	1							3
Servicios Religiosos									0				0
Trabajo Social	5		1	2	3	1			3	2	2		19
Transportación													0
Otra (explique)	1		1	1				1			1	1	6
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>98</b>

## C.T.S. 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									1
Mantenimiento				2	1			1	6	2		3	15
Oficial de Quejas y Agravios								1					1
Oficial del Sistema Disciplinario												1	1
Reclamo de Pertencencias													0
Recreación				1					1			1	3
Salud Física	1				1			1	1	2	1		7
Salud Mental													0
Seguridad									1	1	2	1	5
Servicios de Alimentos		1		4	8	1		1	6	5	2		28
Servicios de Cuentas													0
Servicios Educativos					1	1							2
Servicios Religiosos													0
Trabajo Social	4		1	2	3	1			2	2	2		17
Transportación													0
Otra (explique)			1					1				1	3
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>84</b>

**C.T.S. Villalba**

<b>Quejas y Agravios</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Total</b>
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													0
Reclamo de Pertenencias													0
Recreación													0
Salud Física		1						1	1				3
Salud Mental													0
Seguridad									1				1
Servicios de Alimentos	1	1											2
Servicios de Cuentas							1						1
Servicios Educativos	1												1
Servicios Religiosos													0
Trabajo Social	1								1				2
Transportación													0
Otra (explique)	1			1							1		3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

## Gráficas Tendencias

