

## INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES MAYO 2022

<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 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.

8 de junio 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.

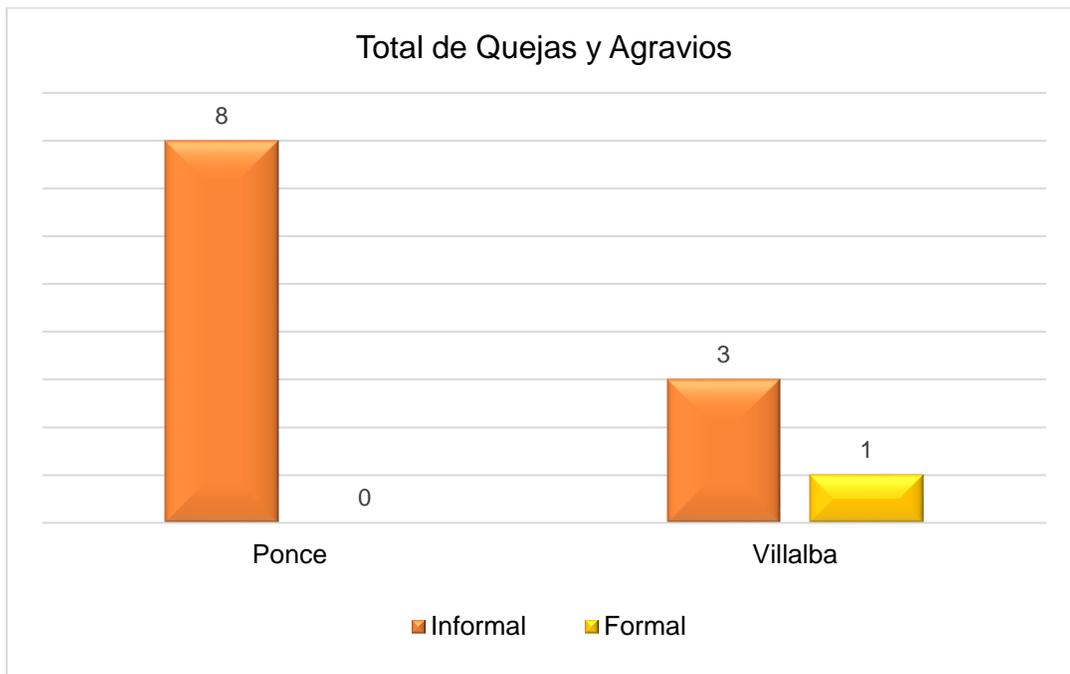
La variable principal utilizada es el número de quejas y agravios radicadas a nivel isla y otras variables que nos permitan que los datos reportados sean uniformes y comparables año tras año. Se incluyen gráficas y tablas en las cuales presentamos los datos en porcentos y frecuencias.

## RESULTADOS PRINCIPALES

### Radicadas

Este mes los jóvenes radicaron un total de doce quejas o agravios. El 92% (11) de las radicaciones fueron informales y el 8% (1) formales. Desglosando los datos por Centro de Tratamiento Social, observamos un 67% (8) de quejas en Ponce y un 33% (4) en Villalba.

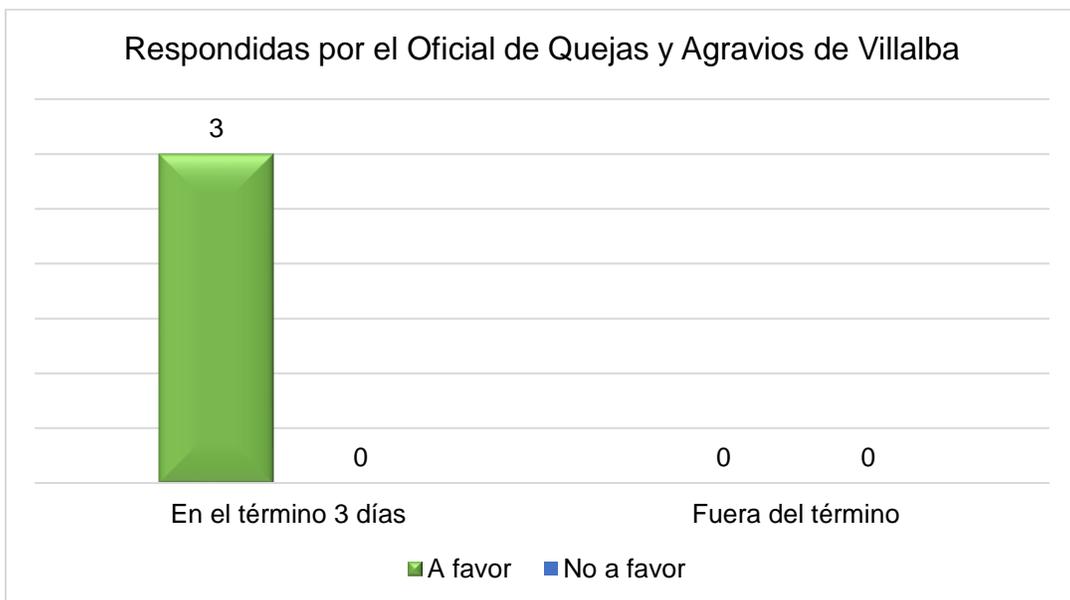
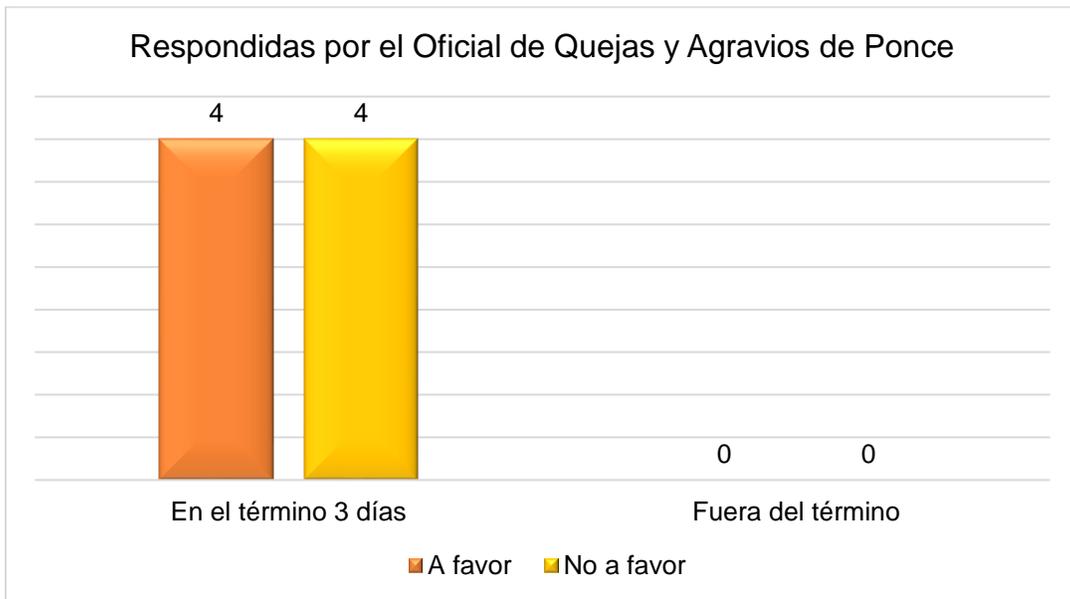
Con relación a las radicaciones en Ponce, el 100% (8) fueron informales, mientras que en Villalba fueron 75% (3) informales y 25% (1) formales.



## 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.

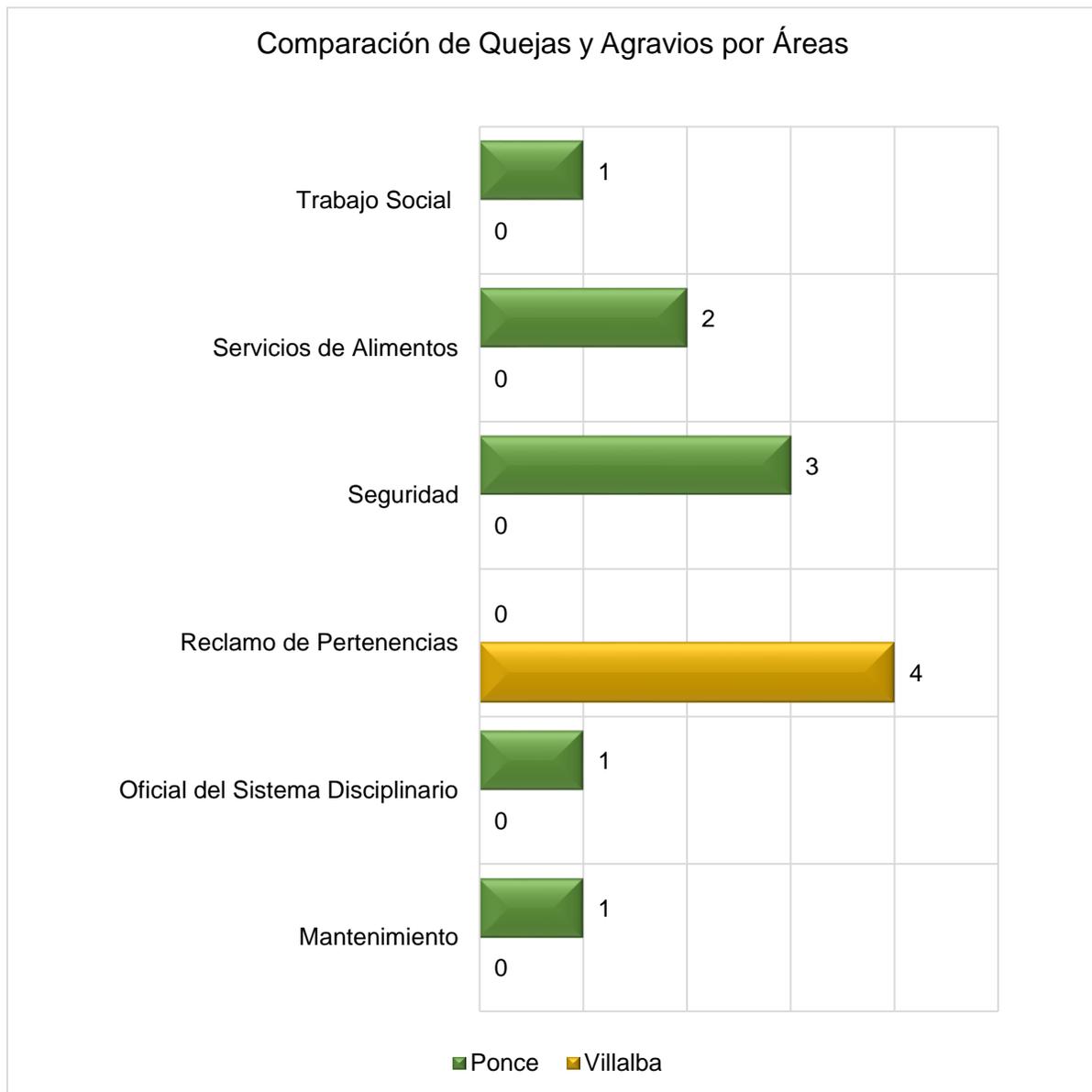
De las doce radicaciones, 11 (92%) fueron contestadas en el término de 3 días. De estas, 7 (64%) fueron a favor y 4 (36%) no. Sin embargo, 1 (8%) no fue respondida durante el mes.

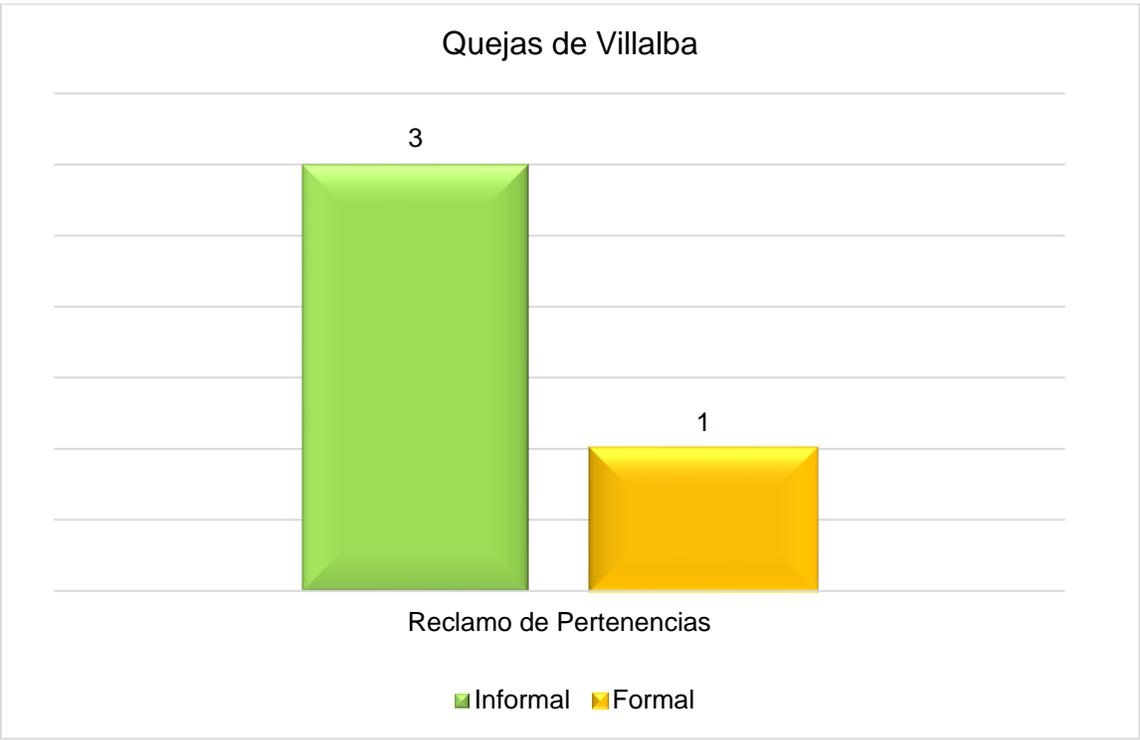
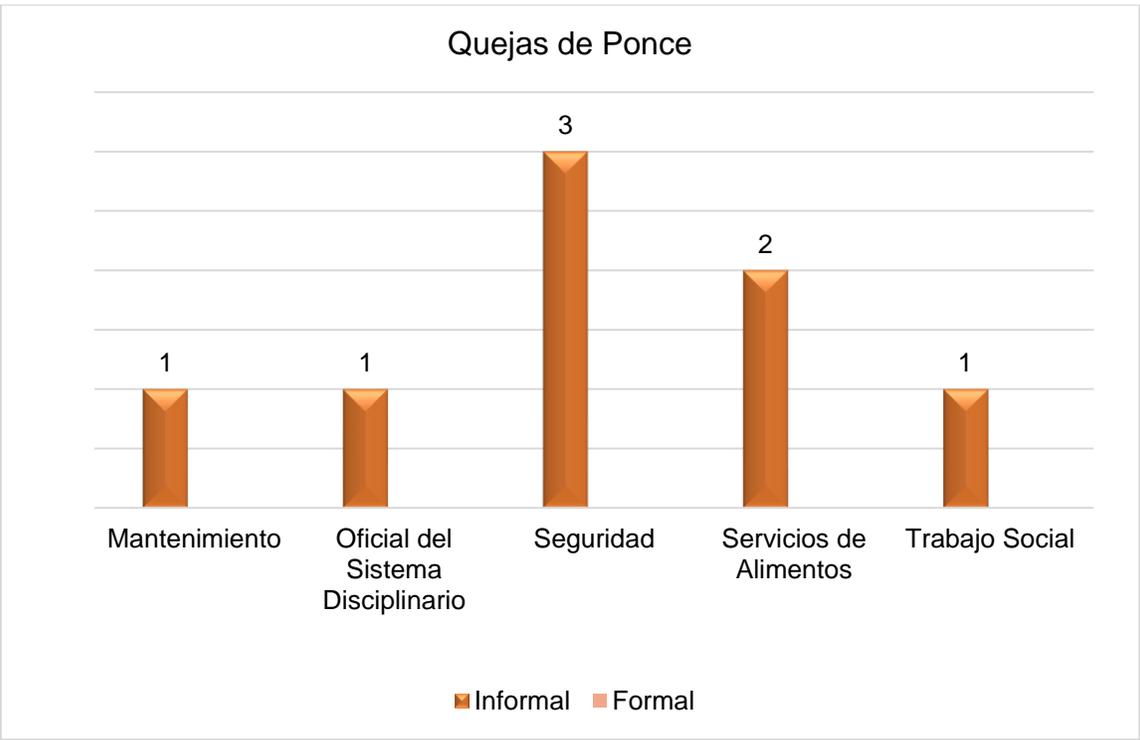


### Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

Del total de quejas, 33% (4) fueron sobre el área de Reclamo de Pertenencias, 25% (3) sobre Seguridad, 17% (2) sobre Servicios de Alimentos y 8% (1) sobre Mantenimiento, así como del Oficial del Sistema Disciplinario y de Trabajo Social.

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





## 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	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	5
Recreación					1				1			2
Salud Física		6	2			1		2		1		12
Salud Mental				1	1							2
Seguridad		5	1	6	1			1	3	3	3	23
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	17
Transportación												0
Otra (explique)							1					1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>108</b>

## C.T.S. de Ponce

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	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		4
Salud Mental				1	1							2
Seguridad		3		4				1	1	3	3	15
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	17
Transportación												0
Otra (explique)												0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>71</b>

## C.T.S. de Villalba

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	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	4
Recreación									1			1
Salud Física		5	2			1						8
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
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

## Graficas Tendencias

