

## INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES NOVIEMBRE 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 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 diciembre de 2022

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:

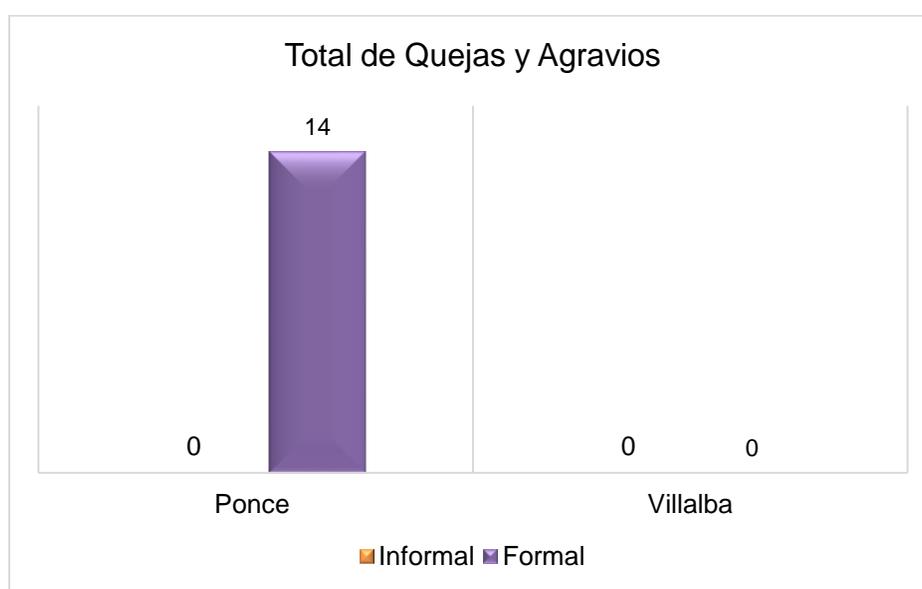
1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
5. Proveer información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

## RESULTADOS PRINCIPALES

### Radicadas

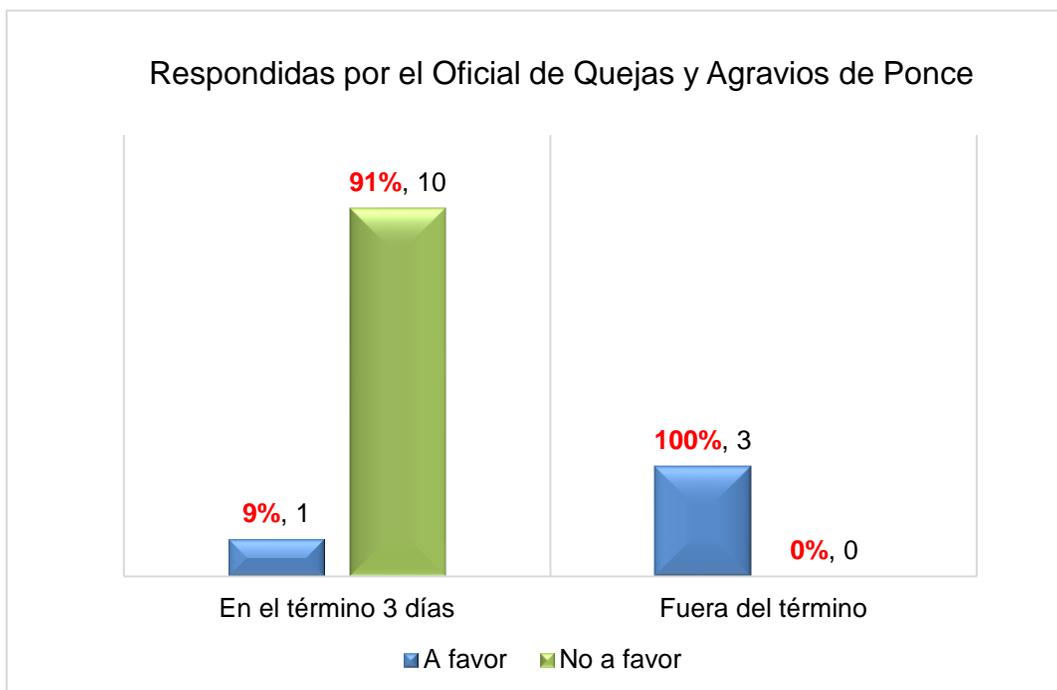
Las radicaciones de quejas y agravios hechas por los jóvenes del Centro de Tratamiento Social de Ponce ascendieron a 14. Las radicaciones fueron formales. No hubo otros reportes.



### Respondidas

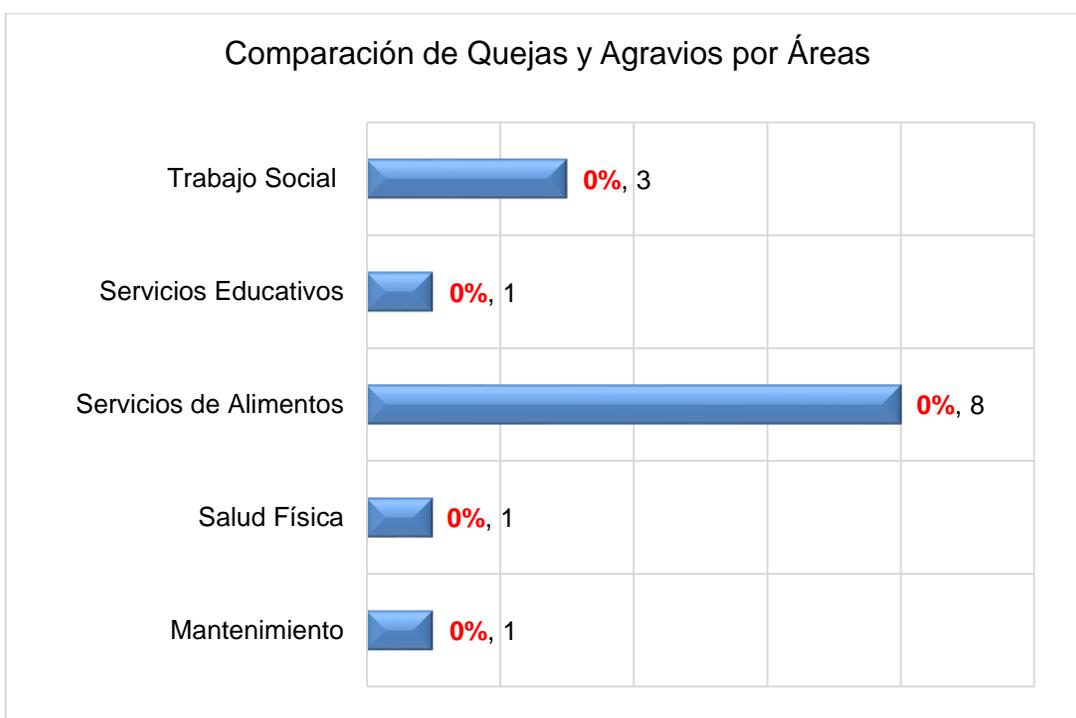
El funcionario responsable de atender, investigar y proveer una resolución rápida y justa de las quejas y agravios presentadas por los/las jóvenes es el Oficial de Quejas y Agravios. El Oficial tiene un término de 3 días para responder las quejas realizadas.

El 79% (11) de las radicaciones fueron contestadas en el término de 3 días. De estas, un 9% (1) fueron a favor y el 91% (10) no a favor. No obstante, las querellas respondidas fuera del término (21% - 3) fueron a favor.



### Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

La mayor cantidad de quejas fue en Servicios de Alimentos con un 57% (8), seguido por el área de Trabajo Social con un 21% (3). Además, hubo un 7% (1) en Mantenimiento, así como también en, Salud Física y Servicios Educativos.



### **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 en esta categoría.**

## Tendencias a través del tiempo

### General

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	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			1	3
Salud Mental						
Seguridad						
Servicios de Alimentos	1	2		4	8	15
Servicios de Cuentas						
Servicios Educativos	1				1	2
Servicios Religiosos						
Trabajo Social	5		1	2	3	11
Transportación						
Otra (explique)	1		1	1		3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>39</b>

### C.T.S. de Ponce

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	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	13
Servicios de Cuentas						
Servicios Educativos					1	1
Servicios Religiosos						
Trabajo Social	4		1	2	3	10
Transportación						
Otra (explique)			1			1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>32</b>

**C.T.S. de Villalba**

<b>Quejas y Agravios</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Total</b>
Artículos Básicos						
Biblioteca						
Comunicación con familiares						
Contra persona o facilidad distinta						
Jefe Institucional						
Lavandería y Ropería						
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						
Servicios Educativos	1					1
Servicios Religiosos						
Trabajo Social	1					1
Transportación						
Otra (explique)	1					1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

**Graficas Tendencias**

