

INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES OCTUBRE 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 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 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.

9 de noviembre 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.

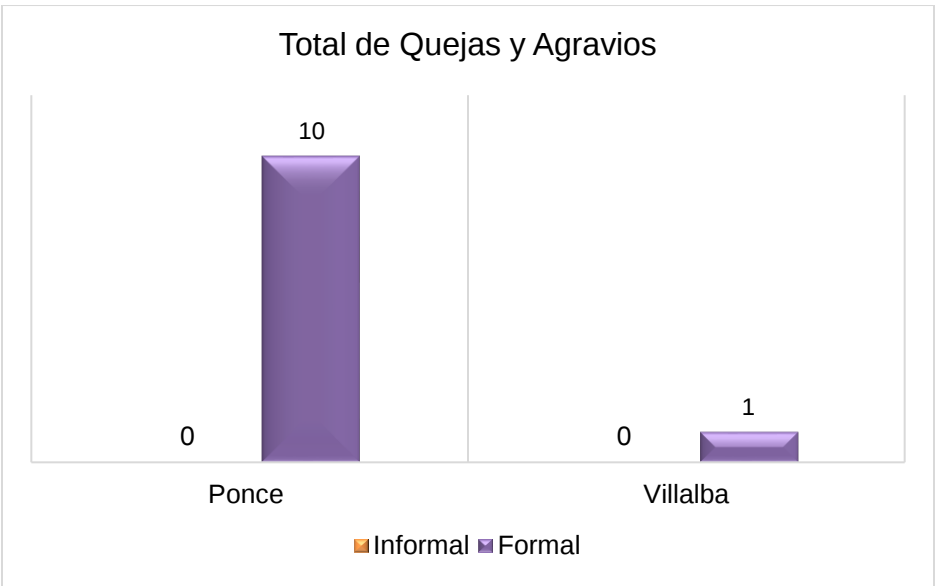
La variable principal utilizada es el número de quejas y agravios radicadas a nivel isla y otras variables que nos permitan que los datos reportados sean uniformes y comparables año tras año. Se incluyen gráficas y tablas en las cuales presentamos los datos en porcentos y frecuencias.

RESULTADOS PRINCIPALES

Radicadas

Las radicaciones de quejas y agravios hechas por los jóvenes ascendieron a 11. De estas, 10 (91%) fueron del Centro de Tratamiento Social de Ponce y 1 (9%) del Centro de Tratamiento Social de Villalba. Las radicaciones fueron formales.

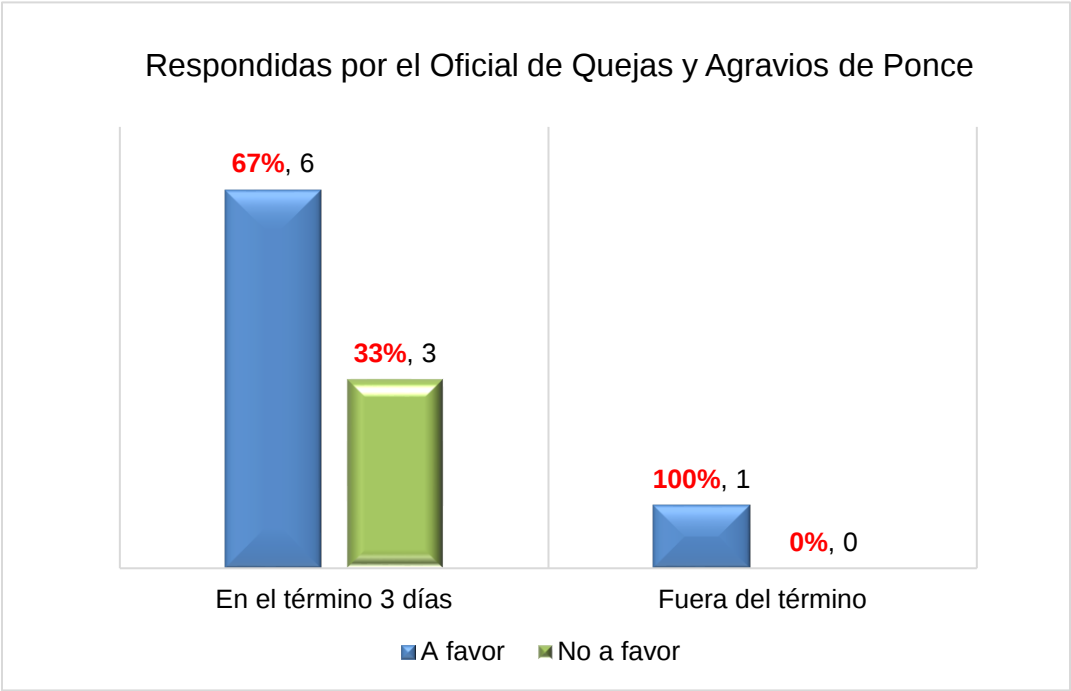
De acuerdo con el reporte enviado por Villalba, la querella del 24 de octubre se convirtió en un Referido de Maltrato y Negligencia Institucional (0041) y por esa razón no la desglosaron en el resto del informe.



Respondidas

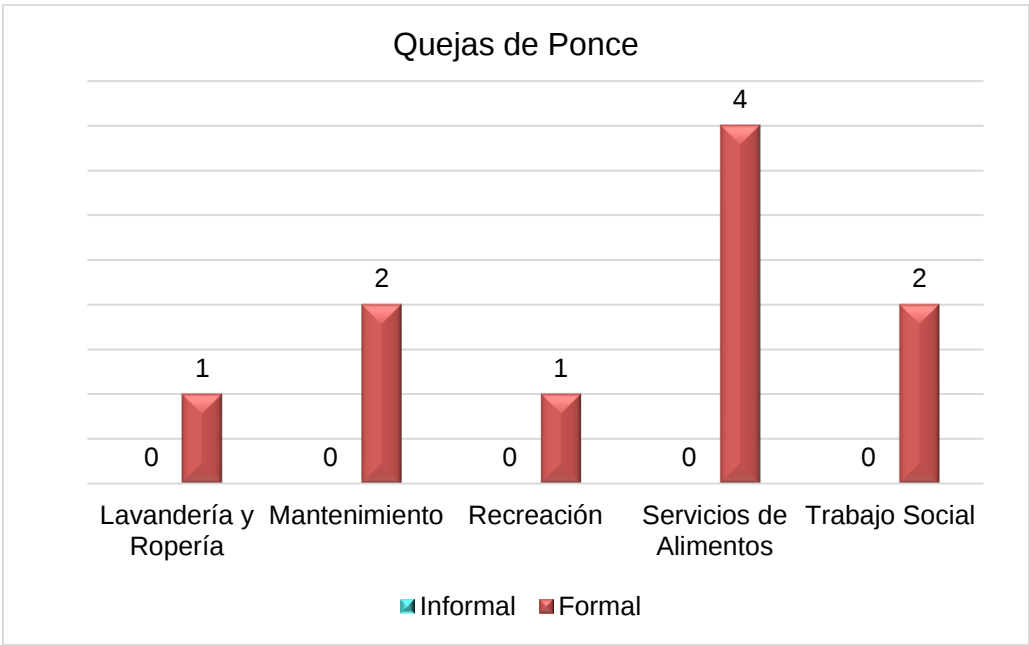
El funcionario responsable de atender, investigar y proveer una resolución rápida y justa de las quejas y agravios presentadas por los/las jóvenes es el Oficial de Quejas y Agravios. El Oficial tiene un término de 3 días para responder las quejas realizadas.

El 90% (9) de las radicaciones de Ponce fueron contestadas en el término de 3 días. De estas, un 67% (6) fueron a favor y un 33% (3) no a favor. La querella respondida fuera del término (10% - 1) fue a favor.



Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios

La mayor cantidad de quejas fue en Servicios de Alimentos con un 40% (4), seguido por las áreas de Mantenimiento y Trabajo Social con un 20% (2) cada una. Además, en Recreación, así como en Lavandería y Ropería hubo un 10% (1). La siguiente figura mostramos una comparación de las quejas presentadas en ambos Centros.



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.

De las 3 respuestas no favorables, solo 1 fue apelada por el menor. La siguiente tabla muestra los datos reportados.

Áreas	En el término 3 días	El menor apeló en el término 3 días	Respuesta en el término 3 días
	No a favor		No ha lugar
Lavandería y Ropería	1		
Recreación	1	1	1
Servicios de Alimentos	1		
Total	3	1	1

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	Total
Artículos Básicos					
Biblioteca					
Comunicación con familiares					
Contra persona o facilidad distinta					
Jefe Institucional					
Lavandería y Ropería				1	1
Mantenimiento				2	2
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	2		4	7
Servicios de Cuentas					
Servicios Educativos	1				1
Servicios Religiosos					
Trabajo Social	5		1	2	8
Transportación					
Otra (explique)	1		1	1	3
Total	9	3	2	11	25

C.T.S. de Ponce

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
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
Servicios de Cuentas					
Servicios Educativos					
Servicios Religiosos					
Trabajo Social	4		1		5
Transportación					
Otra (explique)			1		1
Total	5	1	2		8

C.T.S. de Villalba

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
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
Total	4	2	0	0	6

Graficas Tendencias

