

**INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES
ENERO 2024**

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 2023-2024
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 y 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.

15 de febrero de 2024

Oficina de Desarrollo Programático

Persona contacto para este informe: Alba M. Aguayo Pérez

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:

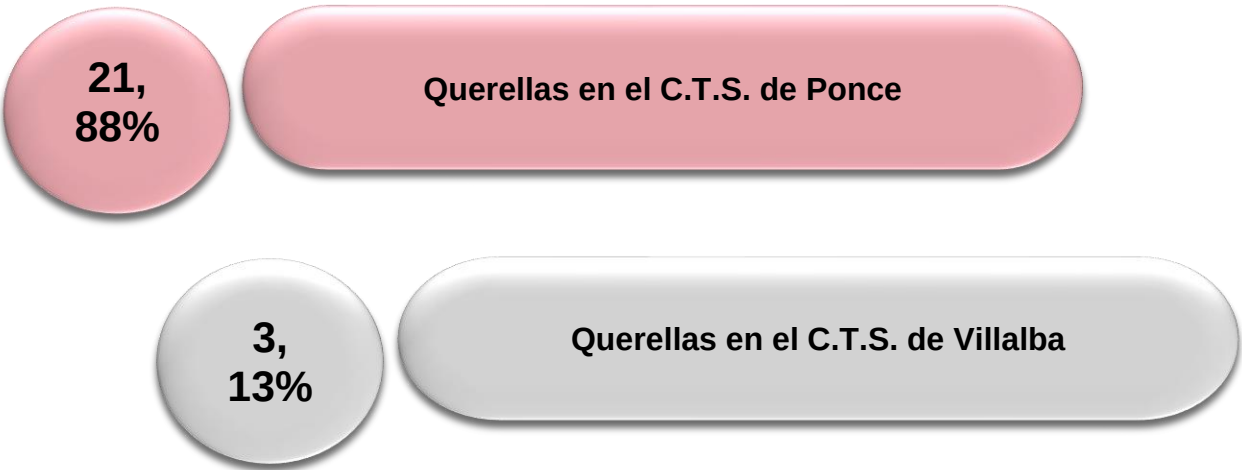
- 1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
- 2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
- 3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
- 4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
- 5. Proveer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

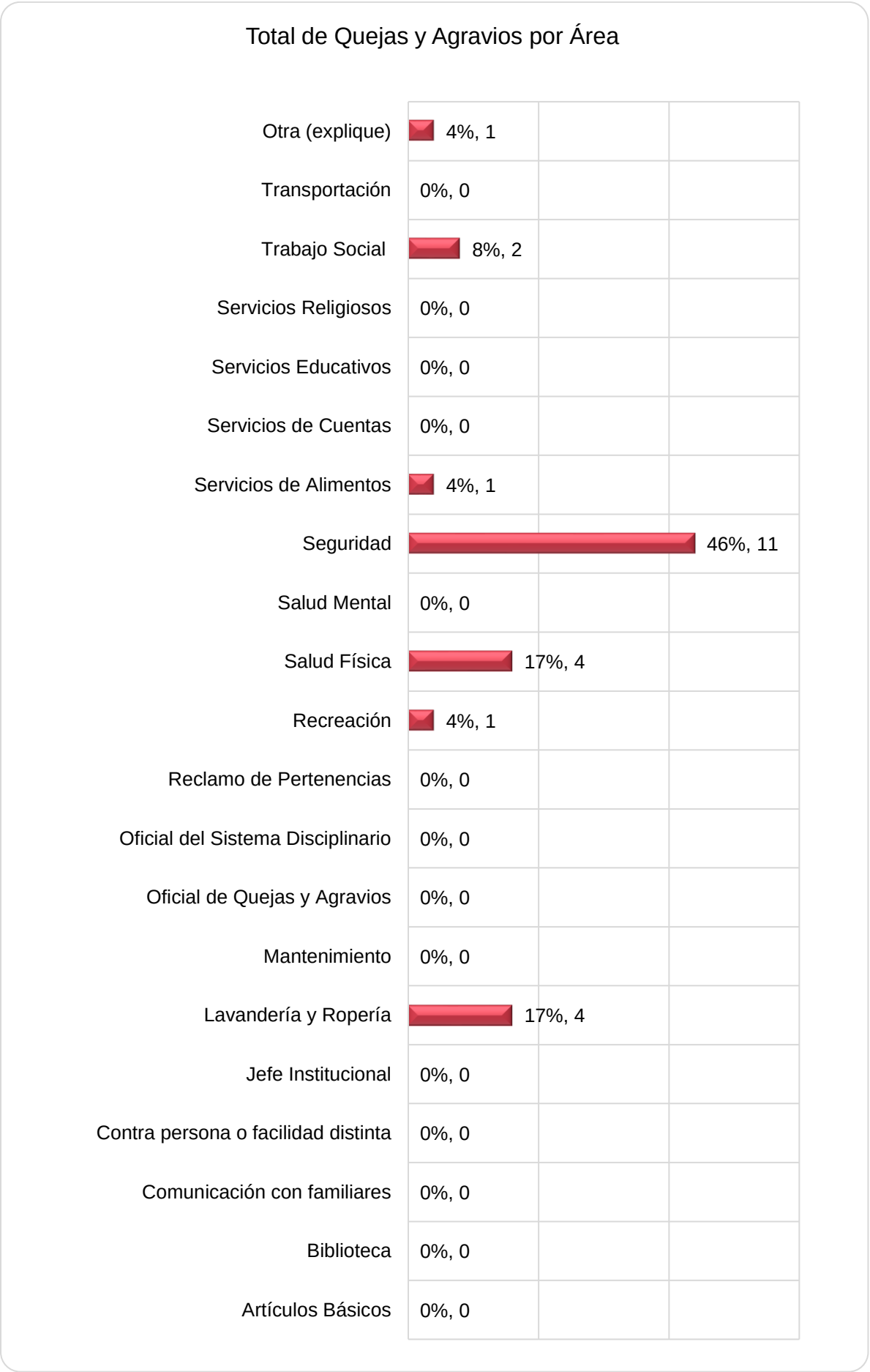
RESULTADOS PRINCIPALES

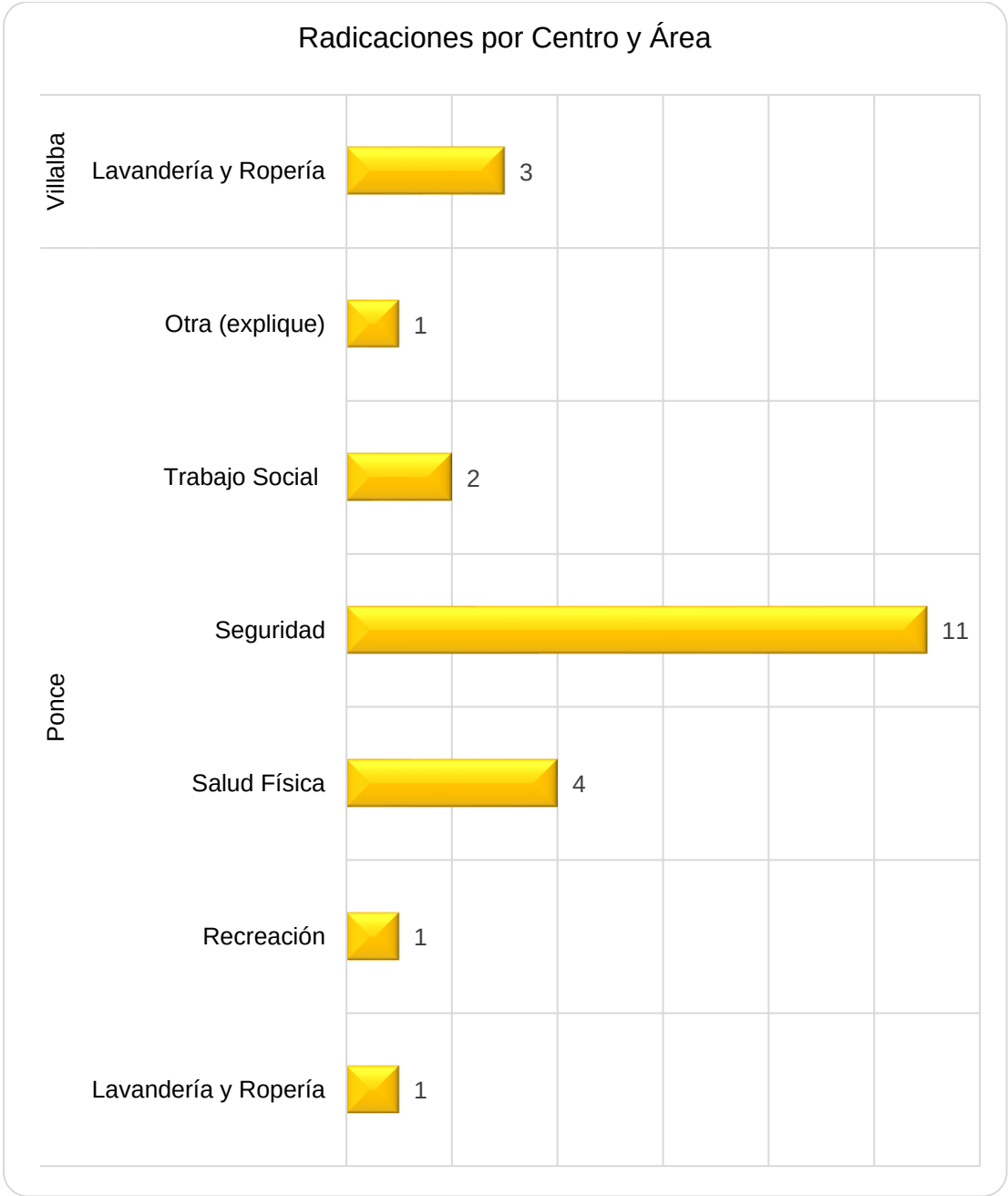
Radicadas

Este mes, jóvenes del Centro de Tratamiento Social de Ponce radicaron 21 (88%) querellas y del Centro de Tratamiento Social de Villalba, 3 (13%), para un total de 24.



Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios





Respondidas

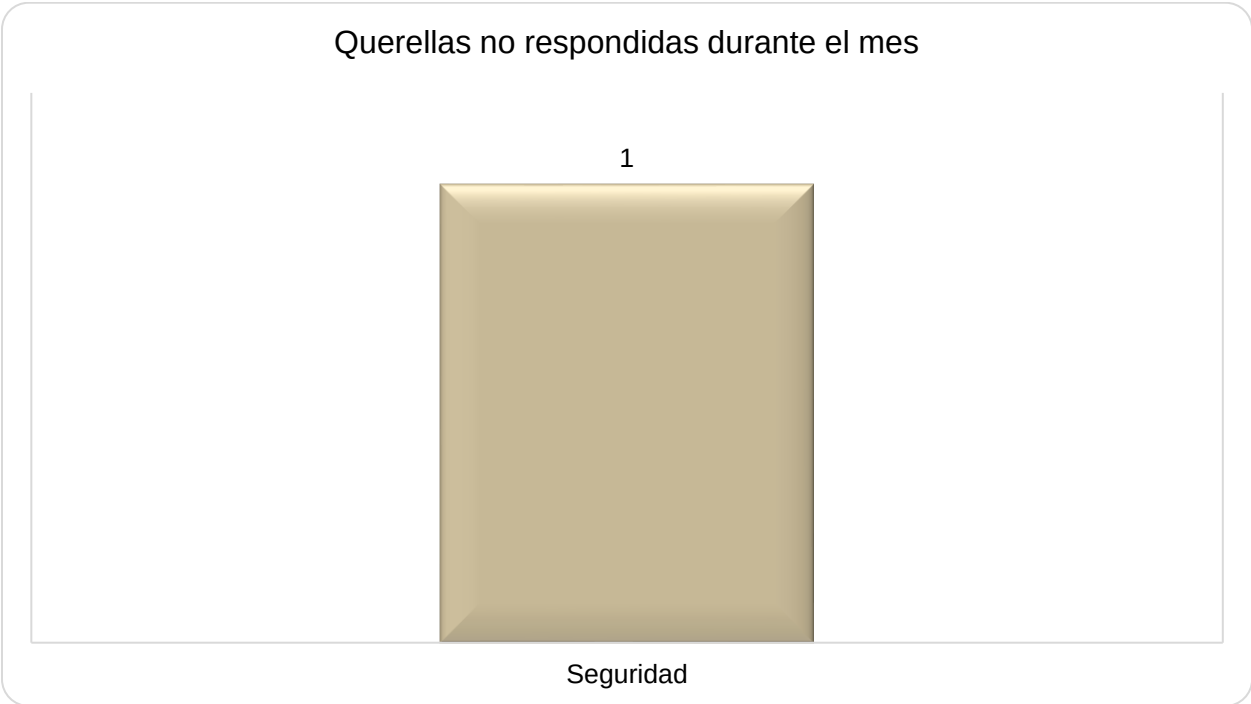
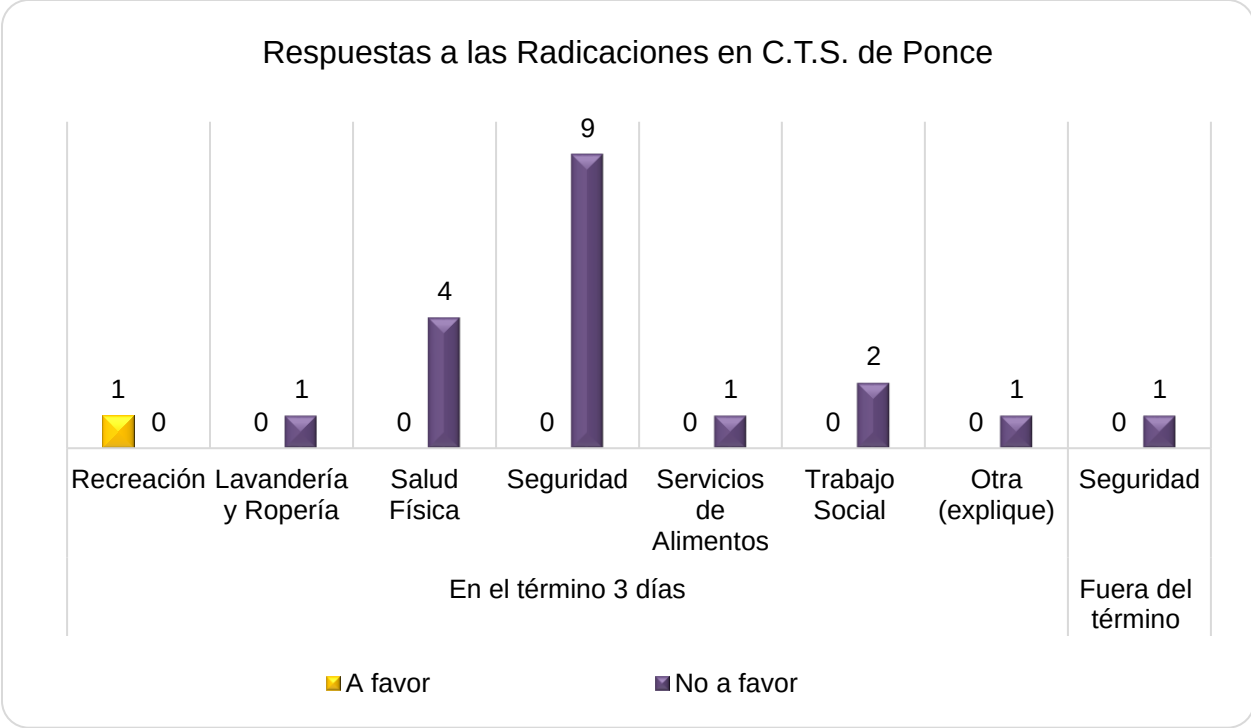
El funcionario responsable de atender, investigar y proveer una resolución rápida y justa de las quejas y agravios presentadas por los/las jóvenes es el Oficial de Quejas y Agravios. El Oficial tiene un término de 3 días para responder las quejas realizadas.

Durante el mes fueron contestadas 23 (96%) de las quejas realizadas por los jóvenes de ambos centros y 1 (4%) no. Del total de quejas contestadas, 22 (92%) fueron respondidas en el termino de 3 dias, 1 (4%) fuera del término y como mencionáramos, 1 (4%) no fue respondida durante el mes.

Con relación a las querellas respondidas, 4 (17%) fueron a favor y 19 (83%) no. Las figuras a continuación detallan los datos reportados por centro.

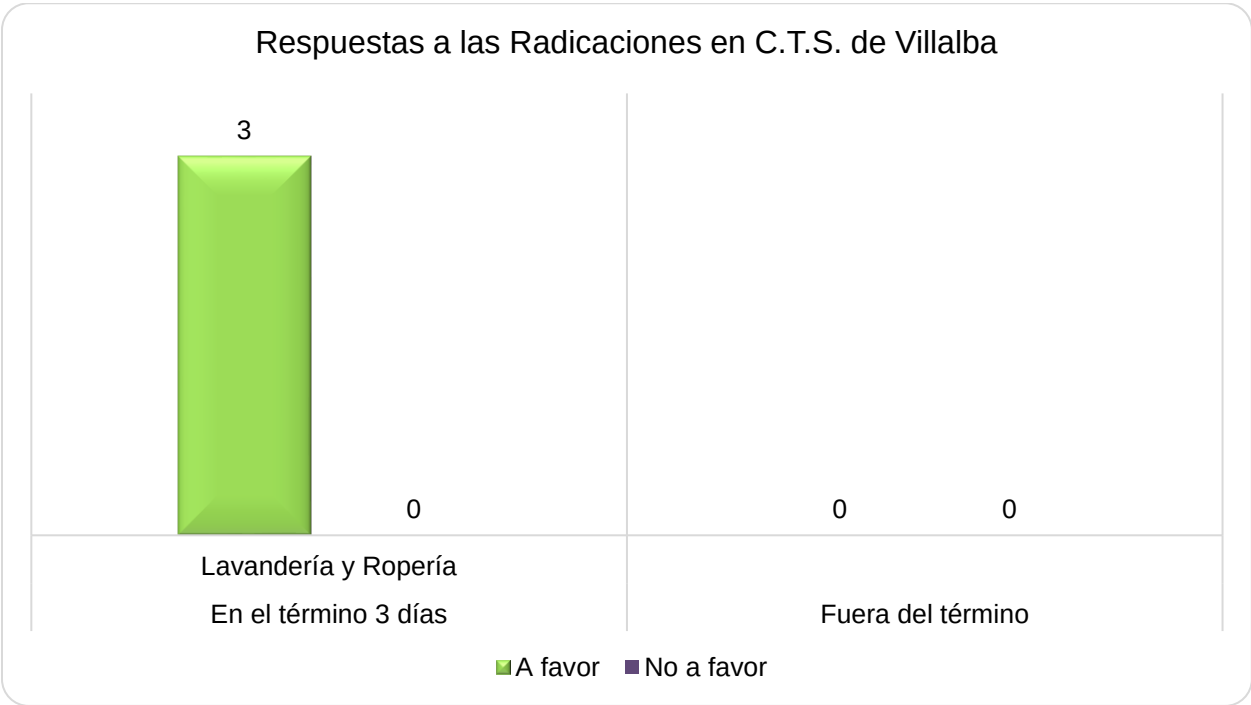
C.T.S. de Ponce

El Oficial de Quejas y Agravios de Ponce reportó haber contestado 20 (95%) quejas durante el mes y 1 (5%) no. Del total de quejas respondidas, 1 (5%) fue a favor y 19 (95%) no.



C.T.S. de Villalba

Las 3 quejas realizadas por jóvenes del C.T.S. de Villalba fueron contestadas durante el termino de los 3 días. Las respuestas fueron a favor.



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.

- En el mes de este informe, el Oficial de Quejas y Agravios del C.T.S. de Ponce reportó 1 respuesta “A Favor” en la queja de un joven al área de recreación, pero el menor apeló en el término de 3 dias. La respuesta a esta apelación fue **A Lugar**.
- Debido a que el informe no tiene otra información, solicité que verificaran que estaba correcto a través de Eunice. La Oficial de Quejas y Agravios certificó que la información estaba correcta.
- No hubo otros 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.

No hubo reportes en esta categoría.

TENDENCIAS A TRAVÉS DEL TIEMPO

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Artículos Básicos								0
Biblioteca								0
Comunicación con familiares								0
Contra persona o facilidad distinta								0
Jefe Institucional								0
Lavandería y Ropería			1			1	4	6
Mantenimiento	1				1			2
Oficial de Quejas y Agravios								0
Oficial del Sistema Disciplinario								0
Reclamo de Pertenencias								0
Recreación							1	1
Salud Física		1		2	1	4	4	12
Salud Mental						2		2
Seguridad				1	1	2	11	15
Servicios de Alimentos	3	6	2	1			1	13
Servicios de Cuentas								0
Servicios Educativos				1				1
Servicios Religiosos								0
Trabajo Social		1	5	8			2	16
Transportación								0
Otra (explique)		1			5		1	7
Planta Física			1					1
Programa de Modificación de Conducta			1					1
Total	4	9	10	13	8	9	24	77

C.T.S. de Ponce

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Artículos Básicos								0
Biblioteca								0
Comunicación con familiares								0
Contra persona o facilidad distinta								0
Jefe Institucional								0
Lavandería y Ropería			1			1	1	3
Mantenimiento	1				1			2
Oficial de Quejas y Agravios								0
Oficial del Sistema Disciplinario								0
Reclamo de Pertenencias								0
Recreación							1	1
Salud Física		1		2	1	4	4	12
Salud Mental						2		2
Seguridad				1	1	2	11	15
Servicios de Alimentos	3	6	2	1			1	13
Servicios de Cuentas								0
Servicios Educativos				1				1
Servicios Religiosos								0
Trabajo Social		1	5	7			2	15
Transportación								0
Otra (explique)		1			5		1	7
Total	4	9	8	12	8	9	21	71

C.T.S. de Villalba

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Artículos Básicos								0
Biblioteca								0
Comunicación con familiares								0
Contra persona o facilidad distinta								0
Jefe Institucional								0
Lavandería y Ropería							3	3
Mantenimiento								0
Oficial de Quejas y Agravios								0
Oficial del Sistema Disciplinario								0
Reclamo de Pertenencias								0
Recreación								0
Salud Física								0
Salud Mental								0
Seguridad								0
Servicios de Alimentos								0
Servicios de Cuentas								0
Servicios Educativos								0
Servicios Religiosos								0
Trabajo Social				1				1
Transportación								0
Planta Física			1					1
Programa de Modificación de Conducta			1					1
Total	0	0	2	1	0	0	3	6

