

**INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE QUEJAS Y AGRAVIOS DE JUVENILES
MARZO 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.

8 de abril 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:

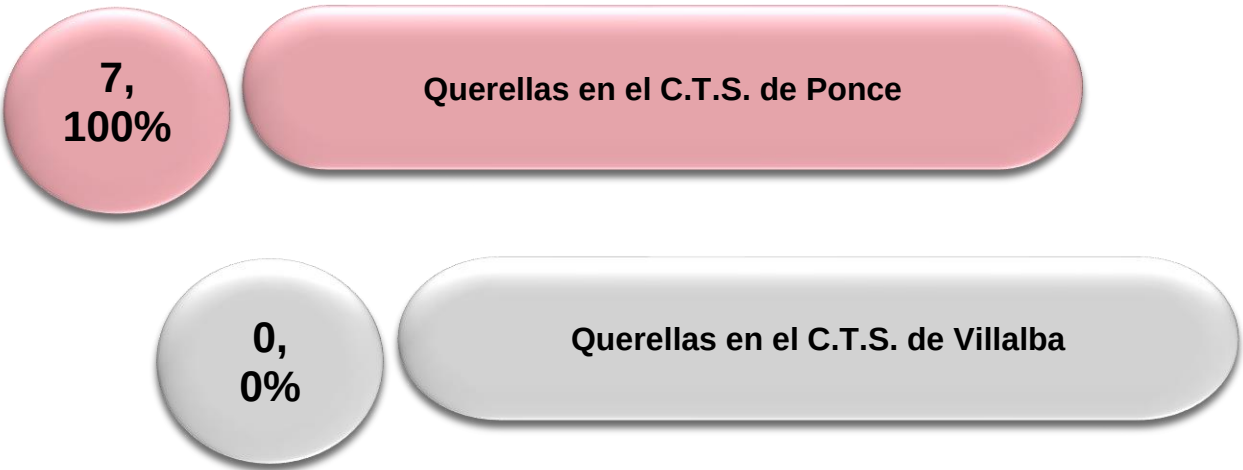
- 1. Brindar información relacionada a las quejas y agravios radicadas por los menores transgresores.
- 2. Evaluar las áreas implicadas en cada Centro.
- 3. Analizar las respuestas en cada etapa dentro de los términos reglamentarios.
- 4. Dar a conocer las respondidas a favor del menor.
- 5. Proveer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

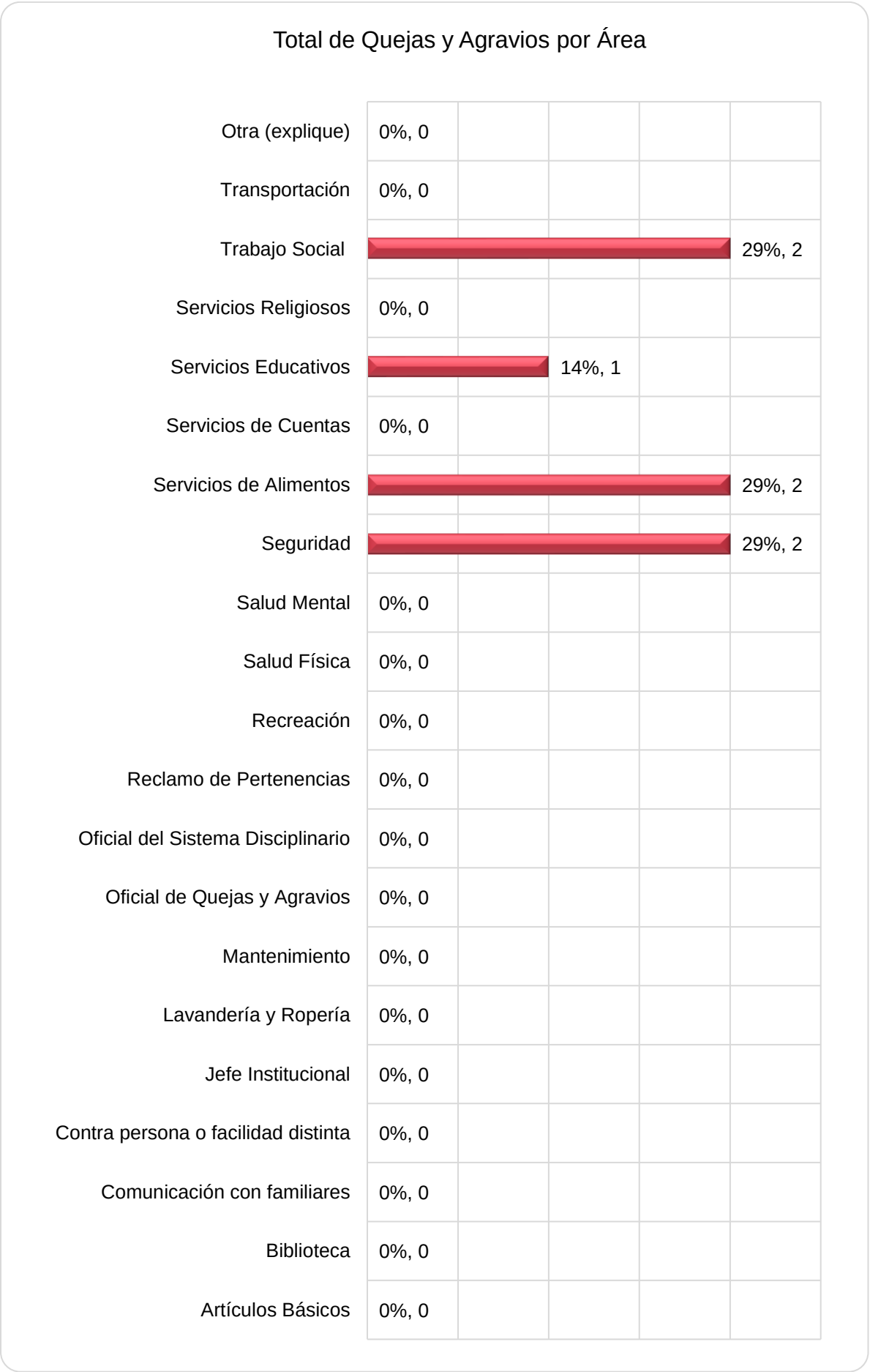
RESULTADOS PRINCIPALES

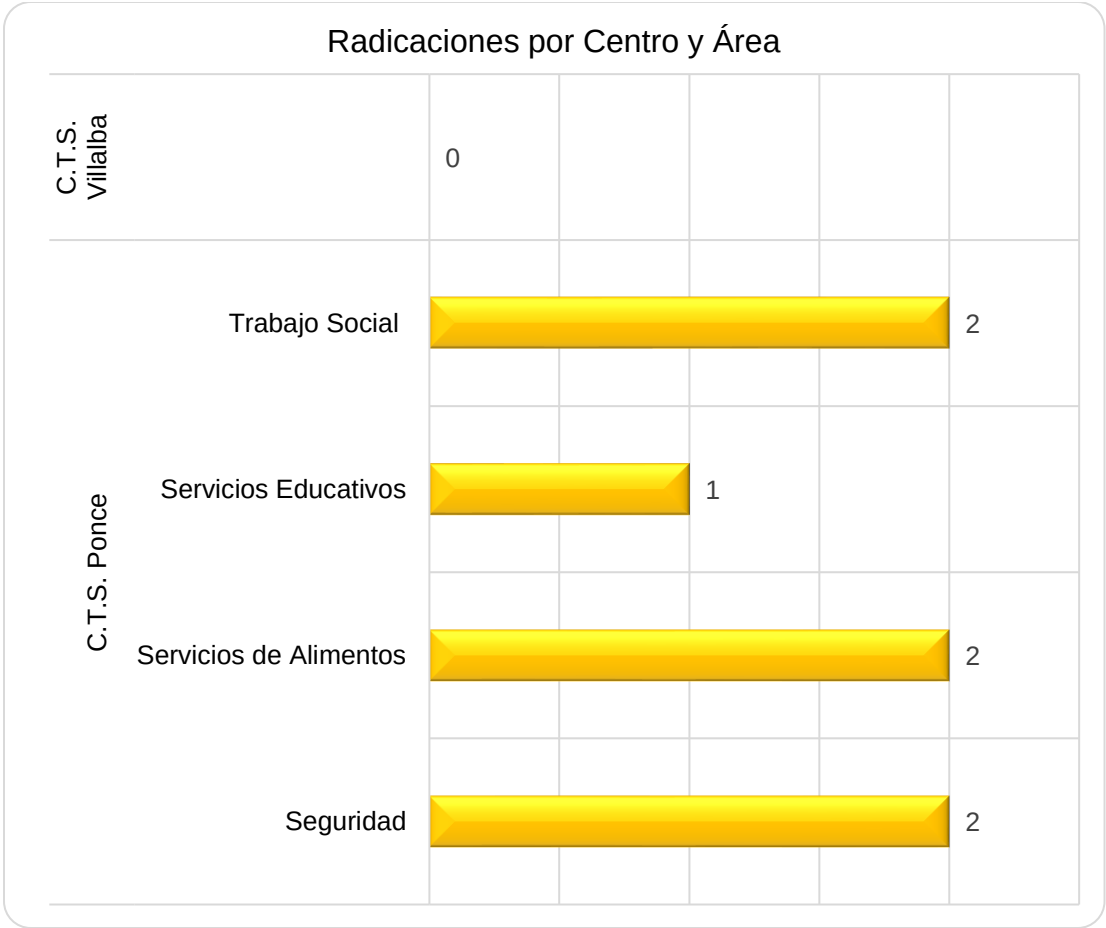
Radicadas

Este mes, jóvenes del Centro de Tratamiento Social de Ponce radicaron 7 (100%) querellas, mientras que en el Centro de Tratamiento Social de Villalba no hubo reportes.



Áreas en las que reportaron Quejas y Agravios



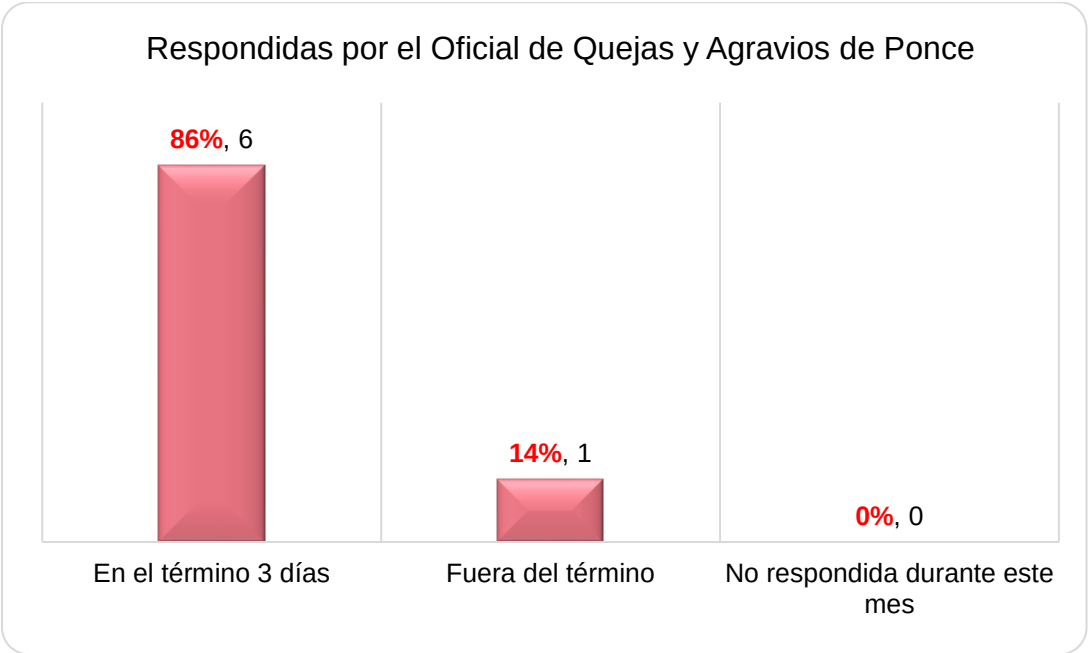


Respondidas

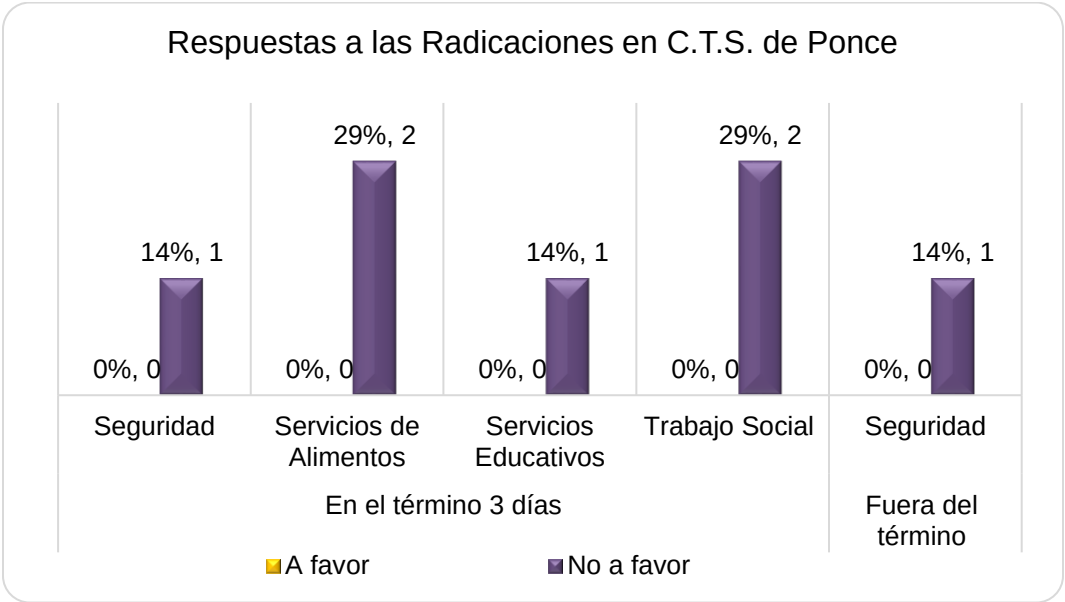
El funcionario responsable de atender, investigar y proveer una resolución rápida y justa de las quejas y agravios presentadas por los/las jóvenes es el Oficial de Quejas y Agravios. El Oficial tiene un término de 3 días para responder las quejas realizadas. Durante el mes, respondió 6 (86%) quejas en el término de 3 días y 1 (14%) fuera del término.

C.T.S. de Ponce

La siguiente figura muestra los números reportados.



Las 7 (100%) quejas fueron respondidas no ha favor.

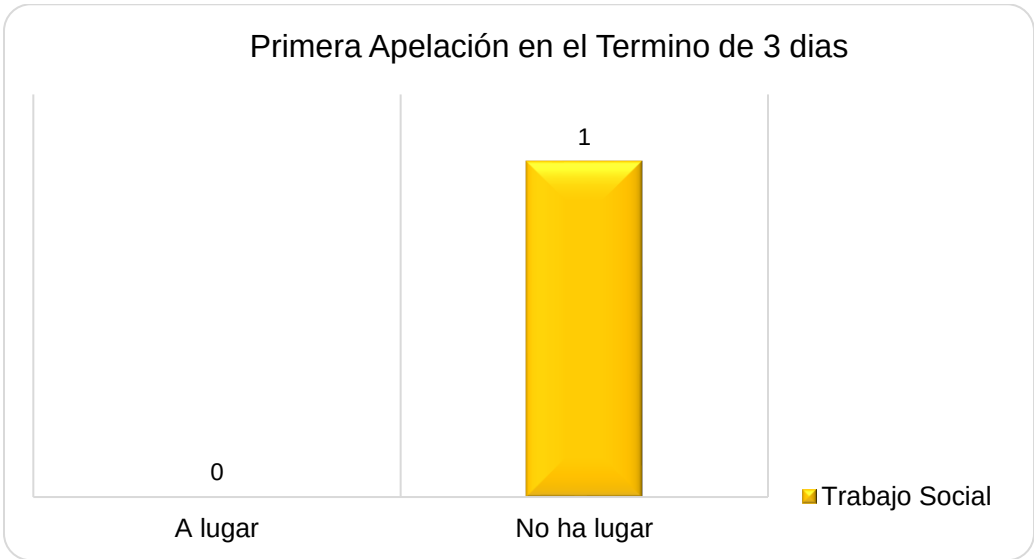


APELACIONES

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.

El Oficial de Quejas y Agravios reportó una apelación realizada por el menor en el término de 3 días. La figura muestra la respuesta a esta petición y el área implicada.



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	Febrero	Marzo	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		2
Salud Física		1		2	1	4	4	4		16
Salud Mental						2				2
Seguridad				1	1	2	11	5	2	22
Servicios de Alimentos	3	6	2	1			1		2	15
Servicios de Cuentas										0
Servicios Educativos				1				1	1	3
Servicios Religiosos										0
Trabajo Social		1	5	8			2		2	18
Transportación										0
Otra (explique)		1			5		1	1		8
Planta Física			1							1
Programa de Modificación de Conducta			1							1
Total	4	9	10	13	8	9	24	12	7	96

C.T.S. de Ponce

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	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		2
Salud Física		1		2	1	4	4	4		16
Salud Mental						2				2
Seguridad				1	1	2	11	5	2	22
Servicios de Alimentos	3	6	2	1			1		2	15
Servicios de Cuentas										0
Servicios Educativos				1				1	1	3
Servicios Religiosos										0
Trabajo Social		1	5	7			2		2	17
Transportación										0
Otra (explique)		1			5		1	1		8
Total	4	9	8	12	8	9	21	12	7	90

C.T.S. de Villalba

Quejas y Agravios	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	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	0	0	6

