

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma}. Asamblea
Legislativa

4^{ta}. Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

R. del S. 621

7 de octubre de 2026

Presentada por la señora *Álvarez Conde*

Referida a la Comisión de Asuntos Internos

RESOLUCIÓN

Para ordenar a la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico realizar una investigación sobre la operación de la Oficina del Procurador del Ciudadano, con particular atención al manejo y resolución de querellas; disponibilidad de personal y recursos para el manejo efectivo de casos; la accesibilidad a los servicios que ofrece la agencia; así como el cumplimiento con los demás deberes y funciones delegados en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman) ocupa un lugar particular dentro de nuestro sistema de gobierno, pues fue creada para servir como un instrumento accesible a la ciudadanía para reivindicar sus derechos ante actuaciones administrativas que pudieran resultar contrarias a la ley. La propia Exposición de Motivos de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977 reconoció que la creciente complejidad de la administración pública podía colocar al ciudadano en una posición de incertidumbre respecto a dónde acudir cuando una decisión administrativa le afectara, y se concibió al Ombudsman como un instrumento para tales proteger intereses legítimos, mejorar los procedimientos gubernamentales y fortalecer la confianza del pueblo en su gobierno.

A casi cinco décadas de la creación de esta institución, corresponde al Senado evaluar si la Oficina del Procurador del Ciudadano cuenta con la estructura, el personal y los recursos necesarios para cumplir plenamente con esa encomienda. La necesidad de esta investigación senatorial adquiere particular relevancia ante el volumen y la diversidad de asuntos que llegan a la consideración del Ombudsman. Según el Informe Anual de la Oficina, durante el año fiscal 2024-2025, el Departamento de Corrección y Rehabilitación encabezó las reclamaciones, mientras que LUMA, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, entre otras agencias, acumularon también un número significativo de reclamos; asimismo, se identificaron cientos de reclamaciones que permanecían activas y sin resolución desde años anteriores. El propio informe reseñó que la Oficina contaba con 17 investigadores y que algunos procesos podían extenderse por meses. Estos datos, que ameritan ser examinados, plantean una pregunta de interés público: si la institución pública destinada a ser un instrumento accesible para el ciudadano dispone de los recursos necesarios para atender oportunamente el universo de reclamaciones que recibe.

De igual manera, es necesario examinar de manera objetiva el manejo de las querellas desde su presentación hasta su resolución, incluyendo los criterios utilizados para investigar, orientar o referir un reclamo; los términos de tiempo aplicables; la comunicación con las personas reclamantes; el seguimiento a las recomendaciones formuladas; y la respuesta de las agencias concernidas. Sobre lo último, la Oficina ha señalado dificultades para lograr que determinadas agencias conviertan sus hallazgos y recomendaciones en acciones concretas.

El propósito de esta Procuraduría tiene un fin loable y está para el beneficio de los ciudadanos, es por eso, por lo que debemos darle más recursos, no menos, y las herramientas para que los servicios puedan llegar y ayudar a más personas a las que representa. Así las cosas, resulta apremiante conocer cuáles son las necesidades, qué recursos tiene disponible, cómo se están atendiendo y resolviendo las querellas y qué obstáculos limitan su capacidad de respuesta. El Senado debe contar con esa

información para determinar, de ser necesario, si corresponde acción legislativa para fortalecer su estructura administrativa, asignar recursos adicionales o realizar ajustes al marco legal que permitan que el Procurador del Ciudadano ejerza de manera óptima la función que la Asamblea Legislativa le encomendó.

RESUÉLVESE POR EL SENADO DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se ordena a la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico
2 realizar una investigación sobre la operación de la Oficina del Procurador del
3 Ciudadano, con particular atención al manejo y resolución de querellas;
4 disponibilidad de personal y recursos para el manejo efectivo de casos; la
5 accesibilidad a los servicios que ofrece la agencia; así como el cumplimiento con los
6 demás deberes y funciones delegados en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977,
7 según enmendada.

8 Sección 2.- La Comisión podrá celebrar vistas públicas; citar funcionarios y
9 testigos; requerir información, documentos y objetos; y cualquier otra gestión
10 pertinente a fin de cumplir con el mandato establecido en la Sección 1, de esta
11 Resolución, de conformidad con el Artículo 31 del Código Político de Puerto Rico de
12 1902.

13 Sección 3.- La Comisión rendirá un informe con sus hallazgos, conclusiones y
14 recomendaciones de acciones legislativas que deban ser adoptadas con relación al
15 objeto de esta investigación, dentro del término de noventa (90) días, luego de la
16 aprobación de esta Resolución.

17 Sección 4. - Esta Resolución entrará en vigor inmediatamente después de su
18 aprobación.