
Índice

Presentación del Informe.....	3
Datos Biográficos Hon. Carlos J. López Nieves.....	5
Trasfondo Histórico.....	8
Estructura del Gobierno de Puerto Rico (Organigrama).....	9
Base Legal de la Oficina del Procurador del Ciudadano.....	10
Jurisdicción de la Oficina del Ombudsman.....	11
El Investigador y su Función.....	12
El Facilitador del Pueblo.....	12
Resumen de Logros y Proyecciones.....	13
División de Investigaciones Especiales.....	14
Organigrama División de Investigaciones Especiales.....	14
Agencias Más Reclamadas División de Investigaciones Especiales (Tabla) ..	15
Agencias Más Reclamadas División de Investigaciones Especiales (Gráfica) .	16
Sinopsis de Investigaciones Especiales Relevantes.....	19
Casos Especiales Relevantes.....	27
Estadísticas de Reclamaciones.....	29
Esquema Trámite de Reclamaciones (Organigrama).....	29
Reclamaciones por Región (Mapa).....	31
Reclamaciones Destacadas a Nivel Regional.....	32

Índice

TABLAS Y GRAFICAS

Total de Reclamaciones.....	40
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones.....	42
Impacto Económico.....	43
Por ciento de Reclamaciones Cerradas.....	44
Reclamaciones Cerradas en 20 Días o Menos.....	45
Reclamaciones Activas en 6 Meses o Más.....	46
Aumento en Reclamaciones.....	47
Reducción en Reclamaciones Recibidas.....	48
Oficinas Regionales Ombudsman.....	49