

Tabla de contenido

Presentación del Informe	5
Datos biográficos Hon. Carlos Juan López Nieves	9
Haciendo historia	13
Estructura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	14
Trayectoria organizacional de la Oficina del Ombudsman	15
Diagrama de organización de la Oficina del Procurador del Ciudadano ..	16
VI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman	17
El Ombudsman y su intervención en beneficio de... ..	20
Logros y proyecciones	22
Legislación evaluada por la Oficina del Ombudsman	24
Los Procuradores Especializados	27
División de Investigaciones Especiales	30
Oficinas Regionales: Casos más importantes	36
Esquema de trámite de casos	45
 ANÁLISIS ESTADÍSTICO	
Total de casos	49
Impacto económico	53
Movimiento total de reclamaciones	54
Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas	57
Reclamaciones cerradas	58
Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	59
Reclamaciones activas por 6 meses o más	60
Aumento en reclamaciones	61
Reducción en reclamaciones recibidas	62
Porcentaje de eficiencia en 20 días o menos	63
Pocentaje de reclamaciones cerradas	64
Porcentaje de dilación	65
Oficinas del Ombudsmán	67