

Gobierno de Puerto Rico
Departamento de la Familia
ADMINISTRACION PARA EL SUSTENTO DE MENORES



OFICINA DEL ADMINISTRADOR

13 de abril de 1998

Subadministrador
Ayudantes Especiales
Jefe, Oficina de Procuradores
Directores Asociados

QUERELLAS DEL OMBUDSMAN


Todo asunto referido a nuestra atención por la Oficina del Ombudsman debe investigarse y procesarse durante el término de los 20 días laborables de haberse recibido, de no poderse completar se deberá notificar a dicha Oficina el status de dicha investigación y solicitar una prórroga.

En la contestación final se deberá indicar a la Oficina del Ombudsman si conforme a nuestros récords, incluyendo en sistema de información (PRACSES), si existe; si el reclamante recurrió a nuestra Oficina, llamó a la línea 1-800, o remitió una carta reclamando el asunto que sometiera a la Oficina del Ombudsman. Esto debe informarse a dicha oficina como parte de la contestación a la querrela presentada.

Una vez realizada la investigación y procesada la contestación se deberá tomar aquellos pasos necesarios para corregir la situación presentada, ejemplo de esto:

Si se determina que el problema identificado tiene que ver con el patrono y este no identificaba correctamente el pago o no lo remitía a la agencia diligentemente, se deberá citar al patrono y notificarle la intención de imponerle una penalidad por el error cometido.

Les recuerdo que todo contacto con el cliente, ya sea por teléfono, la línea 800, o visita a la oficina local, debe entrarse en notas al caso, incluyendo cartas recibidas y cartas contestadas.


Lcdo. Miguel A. Verdiales
Administrador