

**OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES  
INFORME ANUAL**

**Del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023**

**QUEJAS DE CONSUMIDORES PRESENTADAS ANTE EL  
CONTRATISTA**

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 1/7/2022 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): N.H.

OFICINA OCRA: FDLRC

CARÁCTER DEL RECLAMO: Falta de representación

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Proveer más servicios de OCRA

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 1/8/2022 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): J.W.

OFICINA OCRA: RCOC

CARÁCTER DEL RECLAMO: Comunicación con la Oficina OCRA

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Acuerdo de adaptación de la comunicación para el cliente

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 9/8/2022 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): T.B.

OFICINA OCRA: FNRC

CARÁCTER DEL RECLAMO: Falta de representación

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 22/2/2011 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): R.C.

OFICINA OCRA: IRC

CARÁCTER DEL RECLAMO: Manejo del caso por parte de OCRA

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 22/12/2022 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): B.L.

OFICINA OCRA: WRC

CARÁCTER DEL RECLAMO: Negativa de representación

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 22/2/2023 (primer nivel)  
RECLAMANTE (INICIALES): A.E.  
OFICINA OCRA: IRC  
CARÁCTER DEL RECLAMO: Falta de representación  
ESTADO: Cerrado  
RESULTADO: Ofreció y prestó más servicios

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 7/4/2023 (primer nivel)  
RECLAMANTE (INICIALES): M.M.  
OFICINA OCRA: KRC  
CARÁCTER DEL RECLAMO: Comunicación del personal  
ESTADO: Cerrado  
RESULTADO: Acciones confirmadas del personal, servicio ofrecido

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 3/5/2023 (primer nivel)  
RECLAMANTE (INICIALES): M.S.  
OFICINA OCRA: ACRC  
CARÁCTER DEL RECLAMO: Comunicación del personal y falta de representación  
ESTADO: Cerrado  
RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 16/5/2023 (primer nivel)  
RECLAMANTE (INICIALES): K.C.  
OFICINA OCRA: RCEB  
CARÁCTER DEL RECLAMO: Comunicación del personal y falta de representación  
ESTADO: Cerrado  
RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal y se ofrecieron más servicios

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 16/5/2023 (primer nivel)  
RECLAMANTE (INICIALES): A.E.  
OFICINA OCRA: IRC  
CARÁCTER DEL RECLAMO: Comunicación del personal y manejo de casos  
ESTADO: Cerrado  
RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal y se ofrecieron más servicios