

PROCESOS ANTE EL DACO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19

1. Hay tres formas de radicar querellas. La más sencilla es a través de la sección Servicios en Línea, en la página <https://www.daco.pr.gov> (por el momento, esta alternativa solo está disponible para quienes comparecen por derecho propio). También se puede radicar a través del correo electrónico servicio@daco.pr.gov, o por correo regular, a la dirección postal de la Oficina Regional que corresponda (ver punto 3).
2. Si la radicación es a través de Servicios en Línea, el proceso es el siguiente:
 - a. Acceder a la página <https://www.daco.pr.gov>, y escoger la opción “querellas” que aparece en la sección Servicios en Línea. Una vez seleccionado ese enlace, el Sistema le va a dar dos opciones. La opción de la izquierda, titulada “servicio en línea” le permite llenar la información y someter todo tipo de documentación directamente a través del Sistema. La opción de la derecha titulada “formularios”, le facilitará documentos modelo para que pueda imprimir y radicar por los otros medios disponibles (correo electrónico o correo regular).
 - b. Si escogió la opción de “servicio en línea”, el siguiente paso será crear una cuenta. Para esto, solo necesita tener un correo electrónico activo, al cual se le enviará una contraseña provisional.
 - c. Una vez creada la cuenta, debe escoger la opción “nueva reclamación”, la cual le guiará paso a paso con toda la información que se necesita para tramitar su querella.
3. Las direcciones postales a las que se puede radicar por correo regular son:
San Juan: Apartado 41059 Estación Minillas, San Juan PR, 00940-1059
Caguas y Ponce: PO Box 1031, Caguas PR, 00726.
Arecibo: 101 Calle Gonzalo Marín, Arecibo PR, 00612-4754
Mayagüez: 50 Calle Nenadich, Suite W-307, Mayagüez PR, 00680-3660
4. Tras radicarse la querella inicia el proceso ante el DACO. De haber algún problema con la información sometida, o requerirse información adicional, un técnico del Departamento estará comunicándose con el querellante.
5. Cualquier cambio en el estatus del caso aparecerá en la cuenta (si la radicación fue a través de Servicios en Línea), y también se notificará directamente a través del correo electrónico suministrado. Si no se le ha notificado, ello quiere decir que no ha habido ningún cambio de estatus en el caso.
6. Como medida de prevención, toda consulta se está atendiendo de modo remoto. Ello se hace por teléfono, a través de la sección de consultas de la página <https://www.daco.pr.gov> o del correo electrónico servicio@daco.pr.gov. También se atienden consultas por Inbox en Facebook. Para situaciones particulares que requieran atención personal, como lo sería la revisión de expedientes físicos, se atenderá únicamente por citas.