ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Administración para el Sustento de Menores

18 de marzo de 2015

A todo el personal

Lcda. Rosabelle Padín Batista
Administradora

MI- 2015-07: Inicio de proyecto piloto con el 3-1-1

En la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) reconocemos la importancia de ofrecer a la ciudadanía el servicio que buscan en la agencia, ya sea presencialmente, por internet o por teléfono.

Como parte de nuestro plan de trabajo, hemos estado buscando opciones que permitan mejorar el servicio que se ofrece telefónicamente. Para ello, acordamos ampliar, mediante un proyecto piloto, el servicio que nos presta el 3-1-1 Tu Línea de Servicios del Gobierno, de manera que se conviertan en el centro de llamadas de la ASUME.

Este proyecto incluye el transferir automáticamente algunas de las opciones marcadas por los ciudadanos al llamar al cuadro general de la ASUME, adiestrar tanto al personal del 311 como a los empleados de la ASUME que sirven como enlaces regionales, mejorar las plantillas y la programación de información a la que tiene acceso el personal del 311, entre otros asuntos.

Con estos cambios, el personal del 311 ofrecerá más información a los ciudadanos participantes sobre los servicios de la agencia y podrá atender aquellos asuntos de fácil disposición. Entre estos; los ciudadanos podrán obtener información sobre sus pagos y balances, solicitar certificaciones, obtener orientación sobre trámites, obtener documentos que le permitan iniciar trámites en la agencia como abrir un caso o una revisión o modificación de una orden de alimentos, obtener información sobre calendarización de vistas administrativas. Aquellas situaciones presentadas por los ciudadanos que requieran la orientación o el trámite especializado del personal de la ASUME serán referidas a la agencia mediante un sistema de plataforma en la internet (llamado *Respond*) al que personal enlace en las regiones y la oficina central tienen acceso. Este enlace tiene la gran responsabilidad de responder a la llamada del ciudadano en 48 horas. Si la orientación o servicio que requiere el ciudadano puede completarse en esa primera llamada, el servicio se da por terminado.

Sin embargo, sabemos que en ocasiones los enlaces en las regiones solicitarán de los y las Especialistas de pensiones alimentarias y Oficiales de pensión alimentaria información de acciones tomadas o seguimiento a casos referidos por esta vía. Solicitamos el apoyo a estos enlaces para que pueda tramitarse en un tiempo prudente el referido del ciudadano, ya sea brindándole una orientación o el servicio. Deben mantener

Oficina de la Administradora
Edificio Metro Center, 5 Calle Mayagüez, Hato Rey
PO BOX 364443, San Juan PR 00936-4443
Tel. 787-767-1500 Fax 787-282-8324
www.asume.pr.gov

ASUME Administración para el Sustento de Menores Estado Libre Asociado de Puerto Rico
FAMILIA

informado al enlace regional para que este, a su vez, pueda actualizar la información en la plataforma de manejo de casos 311.

Este proyecto piloto, que venimos trabajando hace unos meses e inició la pasada semana, se estará evaluando durante el mes de septiembre. En los primeros tres días se ofrecieron más de 500 servicios.

Esperamos con este proyecto, impactar positivamente el servicio que brinda la ASUME y mejorar la atención telefónica a los participantes y la ciudadanía en general.

c. Hon. Idalia Colón Rondón
Secretaria del Departamento de la Familia

Directores Regionales