



13 de noviembre de 2015

A todo el personal

Lcda. Rosabelle Padín Batista
Administradora

MI- 2015-32 Creación de evento para proyecto 3-1-1

Durante el mes de septiembre la *Administración para el Sustento de Menores* (ASUME) firmó un acuerdo interagencial con tu *Línea de Servicios del Gobierno 3-1-1* con el propósito de ampliar los servicios que se ofrecen a través del teléfono.

Como parte de los acuerdos, el personal del 3-1-1 puede atender aquellos asuntos de fácil disposición como son: brindar información sobre pagos y balances, certificaciones, ofrecer orientación sobre trámites y documentos, entre otros asuntos. Aquellas situaciones presentadas por los ciudadanos que requieran la orientación o el trámite especializado del personal de la ASUME son referidos a la agencia mediante un sistema de plataforma en la internet conocido como *Respond*, al que los enlaces en las regiones y la oficina central tienen acceso. Este personal enlace tiene la 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 entiende por terminado. A los Especialistas u Oficiales de pensión alimentaria se les podrá referir la situación planteada por el participante para que tome las acciones que resuelvan el referido.

Para facilitar las tareas relacionadas con el manejo de estos referidos recibidos del personal del 3-1-1, hemos creado en el sistema de manejo de casos PRACSES el evento "Referido recibido 311" (0022100). Este se encuentra en Menú de Eventos (MEV), Tipo de eventos: Iniciación/Correo/Teléfonos. Este permite el texto extendido para que las personas contactos en las regiones de la ASUME puedan incluir la información pertinente sobre la situación planteada y las acciones tomadas al realizar la primera llamada (SLA-1) al participante. Igualmente, el especialista a cargo del caso puede utilizarlo para indicar las gestiones que realice relacionadas con el referido recibido.

La creación y utilización de eventos específicos facilita la búsqueda y referencia de la gestión realizada y la obtención de información estadística. Por lo que, deben utilizar el evento antes descrito al atender estos casos.

Esperamos continuar impactando 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
Departamento de la Familia

Directores Regionales