

## **ASUME y 3-1-1 extienden ámbito de colaboración** para ofrecer servicios de orientación y referidos

**San Juan, 29 de septiembre de 2015-** La administradora de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME), Rosabelle Padín Batista, y el director ejecutivo de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, Juan G. Morales Vargas, suscribieron un nuevo acuerdo de integración para extender los servicios de orientación y referidos que Tu Línea de Servicios del Gobierno 3-1-1 ofrece a los ciudadanos.

El acuerdo, que forma parte de los esfuerzos sobre eficiencia gubernamental dispuestos por el Gobernador mediante la Red Estratégica de Servicios al Ciudadano, fue suscrito en presencia del secretario de Estado, David E. Bernier Rivera, y la secretaria del Departamento de la Familia, Idalia Colón Rondón.



“Este proyecto interagencial permite cumplir con la máxima del plan del gobierno de lograr mayor eficiencia en la manera en que las agencias ofrecen sus servicios a los ciudadanos y de forma interconectada con el número único del gobierno, el 3-1-1. Esta es una opción eficaz para mejorar un servicio importante para la ciudadanía”, indicó la administradora de la ASUME.

Desde inicios de este año, las agencias habían establecido un proyecto experimental para convertir al 3-1-1 en el centro de servicio telefónico de la ASUME, mediante la transferencia de llamadas recibidas en su oficina central. Desde entonces los telecomunicadores del 3-1-1 han ofrecido más de 25,000 servicios relacionados con la ASUME.

A los ciudadanos que llaman directamente al 3-1-1 o aquellos cuyas llamadas son transferidas desde el cuadro telefónico de la ASUME se le ofrecen servicios como: información sobre sus

pagos y balances, expedir certificaciones, orientación sobre trámites y procesos, obtener documentos que le permitan iniciar trámites en la agencia y orientación a patronos. En los casos en que un ciudadano requiera información particular o especializada, el telecomunicador del 3-1-1 crea un referido para atención por el personal de la ASUME. Esta a su vez cuenta con personal destacado para atender los referidos.

"Hoy demostramos que la Línea de Servicios del Gobierno 3-1-1 es el centro de gestión gubernamental de nuestro país, el plan piloto que establecimos al inicio del 2015 fue excelente, se



brindaron más de 25 mil servicios mediante la utilización del 3-1-1. Exhortamos a los ciudadanos a vivir la experiencia de llamar al 3-1-1 y recibir en una sola llamada los sobre 1,500 servicios que tenemos disponibles. Esta iniciativa es parte de la encomienda instruida por el gobernador Alejandro García Padilla de hacer eficiente y ágil los servicios que reciben los puertorriqueños" expresó el Director Ejecutivo de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, Juan G. Morales Vargas.

Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 permite al ciudadano acceder a una gama de servicios gubernamentales de manera ágil y confiable mediante una sola llamada. La ASUME forma parte de las agencias integradas al 3-1-1 desde el 2012.

###

Contactos:

Ángel Raúl Matos

787-214-3554 / [angelrmatos@gmail.com](mailto:angelrmatos@gmail.com)

Rebeca Dorna, ASUME

787-366-9837 / [rdorna@asume.pr.gov](mailto:rdorna@asume.pr.gov)

Lynnette Moreno, Departamento de la Familia

787-405-5009 / [lmoreno@familia.pr.gov](mailto:lmoreno@familia.pr.gov)