

## Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1

### Información sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para las Agencias de Gobierno que soliciten integrarse



#### Descripción del Servicio

Ofrecer información a las agencias de gobierno que soliciten integrarse a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1, el cual es el mecanismo más moderno, ágil y confiable para acceder a una gama de servicios gubernamentales mediante una sola llamada.



#### Audiencia y Propósito

- Agencias gubernamentales no integradas.

Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 proporciona al ciudadano acceso rápido a los servicios, información y trámites que ofrecen las agencias de gobierno a través de un número de teléfono central, fácil de recordar y gratuito. Este servicio de atención al ciudadano fue creado para atender solicitudes de servicios de gobierno que no constituyen emergencias.



#### Consideraciones

- Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. El 3-1-1 orienta y guía a la agencia de gobierno durante todo el proceso de integración.
- El término Junta hará referencia a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.
- El término 3-1-1 hará referencia a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
- El 3-1-1 provee a los ciudadanos un directorio consolidado de las agencias de gobierno, a nivel federal, estatal y municipal. Todo ciudadano que necesite contactar a cualquiera de estas dependencias podrá llamar al 3-1-1 en Puerto Rico y recibirá la información de contacto de la agencia.
- Cuando una agencia de gobierno está integrada a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1, el telecomunicador ofrece a la ciudadanía acceso fácil y directo a los servicios y trámites identificados por la agencia brindando la información más reciente, precisa y clara.
- La visión del 3-1-1 es que el ciudadano nos identifique como su principal centro de información sobre trámites y servicios de las agencias del gobierno federal, estatal y municipal.
- Descripción de los servicios que brinda el 3-1-1 a las agencias integradas:
  - Recibo y atención de llamadas de ciudadanos que procuran información general sobre las agencias gubernamentales y los servicios provistos por dichas agencias.
    - Información sobre los programas y los servicios existentes. La misma se ofrece mediante la lectura de la información durante la llamada y/o el envío por correo electrónico o fax según la necesidad del ciudadano.
    - Localización de las diversas oficinas, teléfonos y fax de contacto.
    - Orientación sobre las herramientas electrónicas disponibles para el ciudadano.

## Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1

### Información sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para las Agencias de Gobierno que soliciten integrarse

- Información sobre diversos tipos de transacciones que pueden ser realizadas en las agencias gubernamentales:
    - Orientación sobre los requisitos asociados a dichas transacciones.
    - Información sobre los documentos que deben ser entregados por el ciudadano.
  - Ejecución de transacciones seleccionadas y acordadas entre la Junta y cada agencia integrada. Dichas transacciones pudiesen o no incluir el envío de formularios vía fax o correo electrónico.
  - Recibo y trámites de querellas de los ciudadanos hacia la agencia y referidos sobre otros servicios a la persona, área o función dentro de la agencia encargada de la resolución de dichas querellas o referidos mediante un sistema de seguimiento de casos fácil de usar.
  - Generación de estadísticas de llamadas atendidas, así como estadísticas de referidos y su resolución, incluyendo llamadas pendientes de resolver. Dicha información será compartida en forma periódica con los representantes de las agencias integradas.
  - Conjuntamente con los enlaces designados por cada agencia, el 3-1-1 provee asistencia en la identificación, organización, depuración y publicación del contenido. Este contenido será elemento principal de la base de datos o “knowledgebase” del 3-1-1.
  - Organización y ejecución de campañas publicitarias para orientar a los ciudadanos sobre los servicios que se ofrecen a través del 3-1-1.
  - Facilita herramientas tecnológicas para el procesamiento de llamadas de servicio al cliente, así como para el procesamiento de las transacciones y referidos que éstas generen. Dichas herramientas serán tanto para uso propio del 3-1-1 como para uso de las agencias gubernamentales integradas.
  - Prepara y provee a los telecomunicadores adiestramientos de servicio al cliente, adiestramientos en el uso de herramientas mecanizadas y otros de similar naturaleza, a los cuales podrán asistir empleados o recursos de las agencias.
- Algunos de los beneficios de las agencias al integrarse al 3-1-1:
    - El 3-1-1 sirve de enlace entre la agencia y el ciudadano para ofrecer la información más completa y actualizada de la agencia.
    - Ofrece atención personalizada según las necesidades de la agencia que se brindan a través de un telecomunicador bilingüe (español e inglés).
    - Libera la carga de trabajo al servidor público y reduce la cantidad de ciudadanos y el tiempo de espera en las oficinas de servicio al ciudadano de las agencias.
    - Brinda apoyo técnico en educación y campañas de comunicación con relación a la utilización correcta del 3-1-1.
    - Maximiza la calidad del servicio de atención al cliente que se le brinda a los ciudadanos pues contamos con un personal comprometido, con cien por ciento (100%) actitud positiva.
    - Monitoreo de la calidad del servicio que se le brinda al ciudadano.
    - Amplio horario de operaciones del Centro de Recepción de Llamadas del 3-1-1, de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm.
  - Tipos de llamadas que se reciben en el 3-1-1:

## Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1

### Información sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para las Agencias de Gobierno que soliciten integrarse

- Informativas: el operador ofrece al ciudadano la información solicitada de manera verbal, por fax o por correo electrónico a través de la búsqueda en la base de datos del 3-1-1.
  - Transaccional: el operador provee apoyo e información al ciudadano a través de la búsqueda en la base de datos del 3-1-1.
  - Referidos: el operador crea un referido sobre la situación que expresa el ciudadano. Este referido es enviado a la agencia correspondiente a través del Sistema de Manejo de Casos “RESPOND” para que se complete la solicitud del ciudadano por parte de la agencia.
  - Seguimiento: el operador puede proveer el estatus del referido hecho al ciudadano en una llamada anterior por medio de las actualizaciones de la agencia en el Sistema de Manejo de Casos.
- Responsabilidad del 3-1-1 con el Ciudadano:
    - Atender la llamada del ciudadano.
    - Proveer la información solicitada por el ciudadano.
    - Referir el caso del ciudadano a la agencia correspondiente cuando sea necesario.
    - Brindar al ciudadano información sobre el estado del caso, si aplica.
  - Responsabilidad del 3-1-1 con las Agencias Integradas:
    - Apoyar a las agencias para que se cumpla con los acuerdos de servicio establecidos.
    - Mantener comunicación continua y efectiva entre los Coordinadores Interagenciales y los Enlaces de las Agencias.
    - Ofrecer herramientas de medición y reportes periódicamente.
    - Adiestrar a los Enlaces de la Agencia en el uso del Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”.
  - Responsabilidades de las Agencias Integradas con el Ciudadano:
    - Contactar inicialmente al ciudadano que realiza un referido a través del 3-1-1 en un periodo no mayor de dos (2) días laborables (SLA1) de la agencia.
    - Cumplir con el acuerdo de servicio establecido como SLA 2 para los servicios identificados. La agencia se compromete a cerrar los referidos hechos por el 3-1-1 dentro de los parámetros de servicio.
    - Mantener al ciudadano informado sobre el estado de su caso a través de llamadas y utilizando el Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”.
  - Responsabilidades de las Agencias Integradas con el 3-1-1:
    - Mantener los recursos necesarios para operar las oficinas de enlace de las agencias.
    - Actualizar el Sistema de Manejo de Casos “RESPOND” con notas sobre los casos o referidos.
    - Mantener la comunicación continua y efectiva entre los Enlaces de las Agencias y los Coordinadores Interagenciales.
    - Cumplir con los acuerdos interagenciales.
  - Para información de las agencias (o dependencias de agencias) integradas al 3-1-1 y los servicios que éstas ofrecen favor de acceder al siguiente enlace [Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1](#).

Departamento de Estado  
Secretaría Auxiliar de Servicios

**Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1**

**Información sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para las Agencias de Gobierno que soliciten integrarse**

ESTADO-029  
Vigencia: 28-Jun-21



### Lugar y Horario de Servicio

Departamento de Estado

Horario: lunes a viernes: 8:00am – 5:00pm

Teléfono: 3-1-1 o (787) 729-6320



### Costo del Servicio y Métodos de Pago

Los costos por los servicios del 3-1-1 serán discutidos durante el proceso de integración. Los mismos pueden variar entre agencias basado en sus necesidades.

## Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1

### Información sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para las Agencias de Gobierno que soliciten integrarse



#### Requisitos para Obtener Servicio

La agencia, luego de haber recibido la presentación formal de los servicios que ofrece el 3-1-1, comenzará un proceso de integración donde se definirán los servicios que se van atender entre otros asuntos. La agencia de gobierno deberá:

1. Nombrar un Enlace Operacional de la Agencia.
2. Reunirse con el Gerente de Contenido y los Coordinadores Interagenciales de la Oficina de Contenido del 3-1-1 durante el proceso de documentación de los servicios de la agencia.
3. Verificar, revisar y aprobar las plantillas elaboradas por los miembros de la Oficina de Contenido del 3-1-1. El contenido de plantillas contendrá la información provista por la agencia.
4. Una vez aprobadas las plantillas, la agencia deberá brindar orientaciones a los telecomunicadores de los servicios que el 3-1-1 ofrecerá para la agencia.
5. Hacer llamadas de prueba a los telecomunicadores durante un periodo establecido en común acuerdo con el Director de Operaciones del Centro de Recepción de Llamadas del 3-1-1.
6. La agencia deberá adquirir las licencias para poder acceder al Sistema de Manejo de Casos "RESPOND".
7. Asistir a un adiestramiento para los Enlaces de la Agencia sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 y el Sistema de Manejo de Casos "RESPOND".
8. Firmar un acuerdo interagencial.



#### Preguntas Frecuentes

- **¿Qué ley crea el 3-1-1?** – El 12 de julio de 2011, se crea la Ley Núm. 126, para enmendar los Artículos 2, 3, 4, 5, 6 y 8, y añadir un nuevo Artículo II, a la Ley Núm. 144 del 22 de diciembre de 1994, "Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública" la cual faculta al Sistema de Emergencias 9-1-1 a crear el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.
- **¿Con qué objetivo se crea el 3-1-1?** – La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 tiene la misión de reducir el tiempo que toma a los ciudadanos comunicarse con las agencias de seguridad pública, mediante la prestación de un servicio rápido y eficiente de recepción de llamadas de emergencias a través del Sistema de Emergencias 9-1-1. Reconociendo la necesidad de reducir el alto volumen de llamadas de no emergencia que se reciben en el Sistema de Emergencias 9-1-1 se crea Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
- **¿Qué es la base de datos o "knowledge base"?** – Es donde está el contenido o la información de los servicios gubernamentales y que es accedida por los operadores del 3-1-1 en el desempeño de sus funciones.

## Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1

### Información sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para las Agencias de Gobierno que soliciten integrarse

- **¿A qué se refiere con contenido?** – Se refiere a cualquier elemento de información, formulario, procedimiento, política, imágenes, mapas y demás datos que proveen conocimiento sobre los servicios gubernamentales de Puerto Rico.
- **¿Qué es una plantilla?** – Es el documento (“templates” en inglés) donde se crea o presenta el contenido de los servicios de la agencia ofrecidos por el 3-1-1. Las plantillas están divididas en las siguientes secciones: Descripción del Servicio, Audiencia y Propósito, Consideraciones, Lugar y Horario de Servicio, Costo del Servicio y Método de Pago, Requisitos para Obtener Servicio, Preguntas Frecuentes, Enlaces Relacionados y Redes Sociales.
- **¿Qué es el Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”?** – Es el sistema de manejo de casos que usa el 3-1-1 para el procesamiento de las llamadas y los servicios. Este sistema permite al 3-1-1 referir los casos a las agencias participantes. Tanto la agencia como el 3-1-1 tienen acceso a la información de los referidos en todo momento.
- **¿Qué es un referido o caso?** – Se refiere a toda llamada, petición o transacción que el operador del 3-1-1 envía o somete (refiera) a la agencia para su atención y resolución. Contiene la información personal y de contacto del ciudadano, el estatus y la fecha del referido, una descripción sobre la solicitud del ciudadano entre otras informaciones.
- **¿Qué son los Acuerdos de Niveles de Servicio (“Service Level Agreements” o SLA)?** – Los niveles de servicio o “service levels” se refieren a aquellos parámetros de servicio, ejecución y administración acordados entre la Junta y las diferentes agencias gubernamentales.
  - **SLA1:** El primer contacto con el ciudadano se deberá hacer en un término de dos (2) días laborables que comienzan a contar el próximo día laborable después de haberse creado el referido.
  - **SLA2:** Las agencias deberán cerrar los referidos hechos a través del 3-1-1 dentro de los próximos treinta (30) días laborables.
- **¿Qué es el Centro de Recepción de Llamadas del 3-1-1 o “Call Center”?** – Entiéndase el lugar en donde se ubica el personal, el equipo telefónico y de información donde se reciben las llamadas de los ciudadanos.
- **¿Qué funciones realiza un operador o telecomunicador del 3-1-1?** – Los operadores o telecomunicadores del 3-1-1 tienen asignado la responsabilidad de atender y contestar las llamadas de petición de información de los ciudadanos. El operador del Servicio 3-1-1 es el principal punto de contacto entre el 3-1-1 y la ciudadanía.
- **¿Qué funciones realiza el Gerente de Contenido del 3-1-1?** – Se refiere a la posición dentro del 3-1-1, conocida también como “Content Manager”, cuyo rol es revisar, depurar, organizar y comunicar el contenido asociado a las agencias gubernamentales y sus servicios.
- **¿Qué funciones realiza el Coordinador Interagencial del 3-1-1?** – Es la persona asignada por el 3-1-1 con el propósito de recopilar información sobre los servicios de las agencias, trabajar en

## Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1

### Información sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para las Agencias de Gobierno que soliciten integrarse

conjunto con el Gerente de Contenido para la validación de los servicios y dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.

- **¿Quién es el Enlace Operacional?** – Es la persona a nivel central en la agencia integrada que se encarga de monitorear los casos referidos a la agencia y a su vez es el contacto principal del 3-1-1 para ofrecer información actualizada. También, según la necesidad de la agencia, puede haber enlaces en las oficinas regionales los cuales son responsables de recibir los referidos hechos por los telecomunicadores del 3-1-1 y canalizarlos dentro de su agencia a aquel oficial o área responsable para su resolución.
- **¿Cómo la ciudadanía conocerá que la agencia está integrada al 3-1-1?** – Una vez la agencia se integra se puede llevar a cabo una conferencia de prensa u otras actividades relacionadas con los medios con el propósito de dar a conocer los servicios de la agencia que se ofrecerán a través del 3-1-1.



#### Enlaces Relacionados

Documento(s) de Apoyo:

[Directorio de Agencias de Puerto Rico](#)

[Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1](#)

Página(s) de Internet:

[www.estado.pr.gov](http://www.estado.pr.gov)



#### Redes Sociales

Twitter: @DeptEstadoPR

Instagram: @DeptEstadoPR

Facebook: DeptEstadoPR