|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio**  |

Ofrecerle al ciudadano el mecanismo para informar sobre situaciones positivas o negativas acerca del servicio brindado por un funcionario de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito** |

* Ciudadanía en general

El objetivo de éste servicio es ofrecerle al ciudadano una herramienta para que pueda informar retroalimentación positiva en cuanto a la atención ofrecida por los funcionarios de la agencia y destacar la buena labor realizada.

También, el servicio sirve para reportar cualquier situación donde el ciudadano percibió que lo trataron de una forma inadecuada o negativa con el propósito de mejorar la calidad del servicio y funcionamiento de la agencia.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones**  |

* Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio**  |

**Lugar:** Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

Oficina de Control de Calidad

[Directorio Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/E911-Directorio%20de%20Agencia/E911-000-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

**Horario:** Lunes a viernes

8:00am – 5:00pm

**Teléfono:** (787) 273-3001 Ext. 4080 o (787) 273-1911

**Fax:** (787) 273-1911

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

Solicitar el servicio no conlleva costo.

| http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio**  |
| --- | --- |

El ciudadano deberá someter una carta en la cual explicará la situación relacionada al proceder de un funcionario(a) de la agencia.

1. El ciudadano deberá indicar la siguiente información:
	* Nombre del ciudadano
	* Dos (2) números de teléfono
	* Correo electrónico, si aplica.
	* Dirección postal
	* Nombre del funcionario
	* Área de trabajo (por ejemplo, administración, Centro de Recepción de Llamadas del 9-1-1 o 3-1-1)
	* Día y hora de la situación a informar
	* Descripción de la situación a informar
2. La carta deberá ser dirigida a nombre de:

Director Ejecutivo: Sr. Juan G. Morales Vargas

Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

Atención: Ruthnesy Currás Paniagua

Oficina de Control de Calidad

1. La carta se podrá enviar o entregar de una de las siguientes formas:
* **Por correo a:**

PO Box 270200

San Juan, PR 00928-2900

* **En persona**:

Calle Filipo de Plana,

Carretera #20 km 2.3 Bo. Monacillo Abajo, Río Piedras

San Juan, PR

* **Correo electrónico**: rcurras@e911.pr.gov
* **Teléfono:** (787) 273-3001 Ext. 4080 o (787) 273-1911
* **Fax**: (787) 273-1911

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg  | **Preguntas Frecuentes** |

* **¿Qué puedo esperar de la Junta de Gobierno de Servicio 9-1-1 una vez someta la carta?-** Una vez sometida la carta, un funcionario de la Oficina de Control de Calidad trabajará la situación presentada para determinar la acción correspondiente.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Enlaces Relacionados** |

Página(s) de Internet:

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

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Redes Sociales** |

Facebook: 911PR

Instagram: 911PR

Twitter: @911PuertoRico

YouTube: 911PR