



## **Minneapolis 311**

### **Preguntas y Respuestas**

#### ***¿Qué es el 311?***

Minneapolis 311 es un teléfono sencillo, de tres dígitos, a donde los negocios y visitantes pueden llamar para comunicarse con la Ciudad y preguntar acerca de servicios, reportar problemas, verificar el estado de un asunto u obtener información. En vez de tener que buscar en una lista de más de 200 teléfonos de siete dígitos de la Ciudad, el único teléfono que las personas deben saber es el 311. Desde averiguar el horario de la biblioteca, hasta dónde votar, para reportar un perro extraviado en su vecindario y mucho más, los agentes del 311 están listos para ayudarle.

#### ***¿Cuándo comenzará a operar?***

El servicio 311 comenzará a operar el 4 de enero del 2006. Agentes de servicio al cliente responderán las llamadas de 7 a.m. a 11 p.m. entre semana.

#### ***¿Quién puede llamar al 311?***

Cualquier persona que se encuentre dentro de los límites de Minneapolis puede llamar al 3-1-1 sin cargo (no obstante, se aplican cargos del teléfono público y minutos del teléfono celular).

#### ***¿Por qué fue creado el 311?***

El servicio 311 es parte del esfuerzo continuo de Minneapolis para que el gobierno de la Ciudad sea más fácil y responda mejor a las necesidades de sus residentes, propietarios de negocios y visitantes.

#### ***¿Qué debo hacer cuando necesite llamar al 311 desde fuera de los límites de la ciudad?***

Las personas que se encuentren fuera de los límites de la Ciudad de Minneapolis, incluyendo los usuarios de teléfonos celulares, puede comunicarse con los agentes de servicio al cliente del 311 llamando al (612) 673-3000.

### ***¿Funciona con teléfonos celulares?***

Los usuarios de teléfonos celulares pueden llamar al 3·1·1 siempre y cuando se encuentren dentro o cerca de los límites de la Ciudad de Minneapolis.

### ***¿Es un servicio gratuito?***

No hay ningún cargo por llamar al 311. Su compañía telefónica tampoco cobrará ninguna cuota o cargo por servicio adicional por llamar al 311. No obstante, ésta no es una llamada gratuita para las personas que llaman desde teléfonos públicos. Además, dependiendo de su plan, su compañía de teléfono celular puede cobrarle minutos por esta llamada.

### ***¿Cuándo llamo al 311 y cuándo al 911?***

El servicio del 911 es para emergencias, tales como incendios de casas y crímenes violentos, que requieren una respuesta inmediata de la policía, bomberos o una ambulancia. Para todos los demás servicios de la ciudad, llame al 3·1·1.

### ***¿Cuánto le está costando a la ciudad la implementación del 311?***

El costo de arranque es de aproximadamente \$6.3 millones. Esto se está pagando mediante una combinación de ingresos de la ciudad y dinero de una subvención federal. El servicio Minneapolis 311 no afecta el presupuesto, lo que significa que no hay costos adicionales asociados con las operaciones diarias. (Todos los departamentos de la Ciudad contribuyen una parte de su presupuesto para pagar por las operaciones del 311). De hecho, otras ciudades que han implementado un sistema del 311 han visto ahorros a través de una comunicación mejorada y mayor eficiencia.

### ***¿Podrán los operadores del 311 responder en otros idiomas?***

Si alguien que llama al 311 habla un idioma que el personal de Minneapolis 311 no habla, se pondrá en la línea a un servicio de interpretación.

### ***¿Podrán los agentes del 311 responder las llamadas de personas sordas o con problemas de audición?***

Los agentes del 311 cuentan con tecnología computacional que les permite a las personas sordas o con problemas de audición comunicarse con la Ciudad de Minneapolis usando sus aparatos de TDD/TTY. A deshoras y en fin de semana, el Centro 311 tendrá tecnología automatizada para responder las llamadas de personas sordas o con problemas de audición. El número directo de TDD/TTY para el 311 es el (612) 673-2157.