



# comunicado

Departamento de Estado

29 de febrero de 2024

## Departamento de Estado moderniza el Sistema de Servicios de Gobierno 3-1-1

*Agencia lleva a cabo actualización a plataforma de CRM para ofrecer al ciudadano mayor agilidad y capacidad de seguimiento a sus solicitudes; esfuerzo beneficiará al 3-1-1 y a la Oficina de Servicios al Ciudadano de La Fortaleza*

[SAN JUAN, PUERTO RICO] – El Departamento de Estado de Puerto Rico implementó una actualización de la plataforma virtual de Gestión de las Relaciones con Clientes (*customer relationship management* o CRM en inglés) para la Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1, consolidando el mismo con la Oficina de Servicios al Ciudadano, manejado por la Oficina del Gobernador en La Fortaleza, anunció hoy el secretario de Estado, Omar J. Marrero Díaz.

A su vez, la actualización busca modernizar el proceso de trámite de solicitudes a la ciudadanía, así como una prestación más efectiva de servicios, indicó el secretario de Estado.

“Se trata de la primera modernización a gran escala del sistema de información 3-1-1 desde su comienzo hace poco más de una década. Esta nueva implementación es un paso significativo en nuestro enfoque de política pública de agilizar y facilitar la prestación de servicios a la ciudadanía”, informó Marrero.

La modernización de la plataforma de CRM se llevó a cabo de la mano de la compañía de tecnología Granicus Puerto Rico a través de su ofrecimiento llamado “OneView”, una plataforma de software basada en Microsoft que centraliza el trámite de solicitudes y el manejo de reclamaciones para mayor agilidad y eficiencia, agregó el funcionario.

Granicus, una empresa de tecnología con base en Denver, Colorado, cuenta con clientes en diversos gobiernos municipales y estatales a lo largo de los Estados Unidos de América, entre ellos ciudades como Houston, Austin y San Antonio, en Texas; Santa Fe, en Nuevo México; Cupertino, Santa Ana y Santa Barbara, en California; Salt Lake City, en Utah, y Honolulu, en Hawaii, entre otros.

###



CONTACTO: DENNIS COSTA, 787.310.0205