



## Las Preguntas Más Frecuentes

**P. ¿Qué es el 311?**

**R.** El 311 es un nuevo número de teléfono en el Condado de Montgomery para obtener información acerca de programs y servicios del gobierno.

**P. ¿Puedo ir a la línea de información y servicios?**

**R.** Sí. Puede ir al siguiente sitio: [www.mc311.com](http://www.mc311.com), el cual está disponible 24 horas y 7 días semanales.

**P. ¿Cómo se van a manejar o responder las llamadas a la policía, a servicios relacionados con incendios o llamadas médicas de emergencia?**

**R.** Si la llamada que llega al 311 es en realidad una llamada de emergencia, esta llamada se transfiere inmediatamente a un operador del 911; el representante del 311 se queda conectado en la línea para asegurarse de que el cliente que está llamando sea conectado apropiadamente. Otras llamadas urgentes tales como refugio para vivienda, salud mental, violencia doméstica, o abuso de niños o de adultos, el operador transfiere la llamada al 240-777-4000 o sea al Centro de Crisis.

**P. ¿Por qué el 311?**

**R.** Es una manera rápida de contactar los servicios de los departamentos del Condado y de expandir rápidamente la información disponible en línea.

**P. ¿Puedo llamar el 311 si estoy fuera del Condado?**

**R.** Sí, llamando al 240-777-0311.

**P. ¿Es gratis la llamada a mi celular cuando llamo al número telefónico 311?**

**R.** Por favor contacte a su empresa de teléfono para indagar los costos. Dependiendo de su plan telefónico, algunas llamadas pueden ser gratis y otras pueden ser cobradas.

**P. ¿Cuáles son las horas de operación del centro 311?**

**R.** El Centro de Servicio al Cliente está abierto de lunes a viernes de 7 a.m. hasta las 7 p.m. El acceso en línea está disponible en cualquier momento, de día o de noche en [www.mc311.com](http://www.mc311.com)

**P. ¿Qué acontece cuando yo llamo al 311?**

**R.** Usted escuchará un breve anuncio de bienvenida al MC311 y luego le pide que seleccione su idioma preferido. A continuación, se le conecta con un profesional entrenado y con conocimientos profesionales quien está dispuesto a ayudarlo. El Centro de Servicio al Cliente es multilingüe y equipado con TDD / TTY para las personas con problemas auditivos.

**P. ¿Cuándo debo contactar el 311?**

**R.** Si usted necesita información sobre los servicios del Condado de Montgomery y sus programas, o quisiera hacer una solicitud de servicios, o si tiene una queja o un elogio para los funcionarios del condado, llame al 311 o vaya a [www.mc311.com](http://www.mc311.com).

**P. ¿Tendré que dar mi nombre cuando llame o mande un correo electrónico?**

R. MC311 recopilará la información que usted proporcione mientras esté hablando con un representante de Servicio al Cliente o por correo electrónico. Se guardará solamente la información que se necesita para proporcionar los servicios que ha solicitado. Clientes que llaman al MC311 pueden hacer comentarios o solicitar que alguna información y servicios se mantenga de manera anónima.

**P. ¿Es el 311 accesible para personas que llamen y que tienen proficiencia limitada en Inglés?**

R. Sí, nuestros representantes del Servicio al Cliente hablan varios idiomas incluyendo Español, Vietnamés, Francés, Chino (Mandarino y Cantonés) e Inglés. Además, el servicio del MC311 tiene una suscripción al servicio de interpretación de lenguas con más de 100 lenguas disponibles.

**P. ¿Qué acontece después de haberme contactado con el 311?**

R. El representante de Servicio al Cliente le proporcionará la información solicitada, o envía su solicitud de servicio al departamento correspondiente. Se le dará un número de solicitud de servicio para que así usted pueda seguir el progreso de su solicitud en línea o con una llamada telefónica.

**P. ¿Puede el 311 de Servicio al Cliente hacer un seguimiento a la solicitud hecha por un residente?**

R. El representante del MC311 puede comprobar el estado de la solicitud, pero la tarea de garantizar que la solicitud o pedido se ha completado es la responsabilidad del departamento que es responsable por el manejo y respuesta a ese petición.

**P. ¿Puedo llamar directamente a un departametro si tengo el número de teléfono?**

R. Sí, usted puede llamar directamente a ese número; sin embargo, la mayoría de los números a los cuales ha llamado en el pasado ahora se contestan por el 311.

**P. ¿Qué acontece si yo vivo en los límites de una ciudad en alguna de las municipalidades del Condado de Montgomery?**

R. Usted puede llamar al 311; sin embargo ahí le podrán indicar que llame a la oficina de gobierno municipal donde el pedido de la información solicitada cae bajo esa determinada jurisdicción.

**P. ¿Puedo llamar al 311 para información referente a las escuelas del Condado de Montgomery?**

R. Las preguntas referentes a las escuelas públicas o de Montgomery College se hacen directamente a esas organizaciones.

**P. ¿Qué acontece si yo llamo al 311 durante horas fuera de los horarios normales?**

R. Usted va a escuchar un mensaje donde se informa de los horarios de este centro. Igualmente si es una crisis o un evento de emergencia, se le informa que llame al 911 o al Centro de Crisis.

**P. ¿Estará el 311 disponible para responder a situaciones de emergencia?**

R. El Centro de Servicio al Cliente MC311 apoyará todos los esfuerzos referentes a las respuestas de emergencia del Condado incluyendo el clima severo, la salud pública y los eventos de seguridad pública.

**P. ¿Puedo inscribirme a testificar en una audiencia pública llamando al 311?**

R. No, a usted se le informará de comunicarse con la agencia que le informó de presentarse a la audiencia pública.

**P. ¿Puedo llamar al 311 para averiguar sobre trabajos disponibles en el Gobierno del Condado de Montgomery?**

R. Sí, el representante de Servicio al Cliente del MC311 puede contestar sus preguntas y darle instrucciones de cómo aplicar a los trabajos del gobierno.

**P. ¿Puedo hacer una cita con la Clínica de Salud del Condado llamando al 311?**

R. No, ya que es necesario hablar directamente con el representante de la clínica de salud para hacer una cita. La persona que responda a la llamada del 311 transferirá esas llamadas a la apropiada clínica de salud.