

## ¿Qué es el 2-1-1 de Puerto Rico?

El 2-1-1 de Puerto Rico es un servicio de Fondos Unidos en el cual, mediante una llamada telefónica al 2-1-1, se ofrece orientación confidencial a toda persona que necesita ayuda en áreas de salud, educación y estabilidad financiera. Este número de 3 dígitos, fácil de recordar y reconocido universalmente, simplifica la búsqueda de información en situaciones difíciles y ayuda a evitar las gestiones innecesarias. Por ejemplo, el 2-1-1 provee información y referido sobre dónde conseguir acceso a los siguientes tipos de servicios:

- Recursos para satisfacer necesidades básicas: bancos de alimentos, ropa, albergues, servicios públicos, programas de ayuda para pago de servicios de agua y luz, entre otros.
- Recursos orientados a salud mental y física: servicios de intervención en crisis, grupos de apoyo, consejería y rehabilitación para la adicción a drogas y alcohol, Medicaid y Medicare, entre otros.
- Apoyo para empleo: servicios de desempleo, adiestramiento para empleos, transportación y programas educativos.
- Apoyo para personas de edad avanzada y personas con limitaciones físicas o mentales: centros de cuidado diurno, centros de alimentación comunitaria o fiambreras, asistencia de salud en el hogar, transportación y servicios de amas de llaves.
- Apoyo para la niñez, jóvenes y familias: centros de cuidado, Head Start, programas fuera de horario escolar, campamentos de verano, actividades recreativas, tutorías, servicios de protección a menores y centro de apoyo a las familias.
- Oportunidades para realizar labor voluntaria y efectuar donativos que redunden en más y mejores servicios comunitarios.

## ¿Qué significa información y referido?

El servicio de información y referido es el proceso que sirve de enlace entre las personas que buscan asistencia de educación, salud o estabilidad financiera y las agencias públicas, privadas o instituciones sin fines de lucro que satisfacen tales necesidades. Cada llamada es atendida por especialistas en recursos comunitarios, capacitadas profesionalmente en técnicas de ayuda y provisión de servicios, quienes evalúan las necesidades de las personas considerando factores, tales como área geográfica, facilidad de transportación, edad, recursos económicos y principalmente su necesidad. Una vez se desarrolla el perfil de quien llama, se determina quién es el mejor proveedor de servicio que pueda lidiar con su problema o necesidad. Asimismo, las especialistas del 2-1-1 determinan si la persona es elegible para otros programas.

Actualmente, el 2-1-1 de Puerto Rico posee un sistema computarizado que reúne información de sobre más 4,000 agencias clasificadas por servicios, área geográfica y población servida a través de toda la Isla; al igual que información relacionada a asistencia de programas federales, estatales y municipales.

## **¿Cómo surge el 2-1-1 de Puerto Rico?**

El 21 de julio de 2000, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC por sus siglas en inglés) asignó el código 2-1-1 para el ofrecimiento de información y referido al público en general, prohibiendo así su apropiación y uso para fines particulares. En Estados Unidos, la Alianza de Sistemas de Información y Referido (AIRS por sus siglas en inglés), junto a United Way of America y la Coalición Nacional del 2-1-1, están comprometidos a liderar los esfuerzos para establecer y mantener el servicio 2-1-1 como fuente de información y referido en el ámbito local e internacional.

Un año más tarde (2001), la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico asignó los derechos de uso del código **2-1-1** al Centro de Información y Referido de Fondos Unidos. Este Centro operaba desde el 1993, gracias a un donativo realizado por la Fundación Ángel Ramos, utilizando el (787) 268-5353 para llamadas efectuadas desde la zona metropolitana. Posteriormente, el 1-877-72AYUDA (1-877-722-9832) se utilizó para las llamadas libre de cargos, gracias al auspicio de Sprint. Este servicio fue el resultado de un estudio, realizado en el 1992, que identificó como un problema la falta de información sobre agencias de ayuda en Puerto Rico y la dificultad que enfrentaba la ciudadanía para llegar a ellas y obtener sus servicios. Entre los voluntarios que se dieron a la tarea de crear este Centro de Información y Referido en nuestra Isla, se destacó la labor del Lcdo. Esteban F. Bird, a quien se le conoció como el propulsor del mismo. Actualmente, el **2-1-1** está programado y funcionando desde los teléfonos adscritos a Puerto Rico Telephone, ATT Wireless, Claro, T-Mobile y Open Mobile.

## **¿De dónde provienen los fondos para el 2-1-1?**

En sus comienzos, el centro de información y referido de Fondos Unidos, hoy 2-1-1 de Puerto Rico, contó con auspicios de la Fundación Ángel Ramos y de Sprint. En la actualidad, opera con fondos recaudados a través de la campaña de Fondos Unidos, los cuales provienen de corporaciones y de empleados de la empresa privada, del gobierno estatal y federal.