

La información automática sobre la manutención de niños está a sólo una llamada de distancia



Me complace ofrecer un nuevo servicio a los padres que no tienen custodia de sus hijos y tienen preguntas sobre su caso de

manutención con la Procuraduría General. Los padres sin custodia pueden ahora obtener información específica sobre su caso las 24 horas al día, siete días a la semana llamando a la línea especial del sistema de respuestas interactivas al 1-800-252-8014. Con una llamada los padres sin custodia pueden obtener lo siguiente:

- historial de los cuatro últimos pagos de manutención ordenados por la corte
- historial de los cuatro últimos pagos de manutención voluntarios
- las fechas y direcciones de las próximas audiencias
- las fechas de servicio de las demandas actuales
- disponibilidad de los resultados genéticos y
- cantidad que se debe por pagos de manutención atrasados y el pago del mes.

Para tener acceso a la información confidencial del caso los padres deben saber su número de seguro social y los 8 dígitos del número de identificación de caso de la Procura-

duría General. Los padres que no sepan su número o lo pierdan pueden contactar a la oficina de manutención más cercana.

Además de obtener información detallada de casos de manutención específicos, servicio que ya está disponible para los padres con custodia de sus hijos, las personas que llaman al sistema interactivo de respuestas de la Procuraduría General también pueden obtener información básica sobre la manutención de los niños y solicitar los servicios. Nuestro sistema telefónico recibe más de dos millones de llamadas al mes de padres con y sin custodia, el público en general, los empleadores de padres que pagan la manutención por medio de la retención de ingresos. Representantes de servicio al cliente están disponibles todos los días de 8am. a 5pm. para atender las llamadas de padres que desean hablar con alguien sobre sus casos de manutención.

El año pasado el gobierno federal reconoció a la División de la Procuraduría General para la Manutención de los Niños por mantener uno de los mejores sistemas telefónicos automáticos en la nación. El Reporte de Septiembre de 2002 nombró a Texas como uno de 14 estados modelos que sobresale en servicio al cliente al proveer a las personas que llaman con magnífico acceso a información útil. Las características de más ayuda del sistema de Texas son la disponibilidad las 24 horas del día de información específica del caso, las ins-

trucciones sobre como utilizar el sistema, la repetición de opciones y los enlaces directos a representantes disponibles para atender a las personas al instante.

El teléfono es sólo una de las formas disponibles para ayudar a los padres y madres que tienen casos de manutención con la Procuraduría General. Los padres también pueden obtener información específica de su caso visitando La Manutención Interactiva (Child Support Interactive), que se encuentra en la página Internet de la Procuraduría General www.oag.state.tx.us. Nos place sobremanera que tantas personas encuentren que nuestra página Internet es un buen recurso para obtener información. En los últimos 12 meses las visitas a la Manutención Interactiva han incrementado en un 125% de 267,000 visitas en marzo de 2002 a 601,000 visitas en marzo de 2003. El público en general puede visitar el sitio para aprender más sobre el programa de manutención y solicitar los servicios.

La División de la Procuraduría General para la Manutención de los Niños lleva más de 955,000 casos que tienen que ver con 1.2 millones de niños. Las solicitudes para obtener los servicios de manutención de niños están disponibles llamando al 1-800-252-8014, visitando la página Internet o contactando a la oficina de manutención más cercana.

RECUERDE

MANUTENCIÓN DE NIÑOS

Llamando al 1-800-252-8014 las madres y los padres pueden obtener la información más reciente de sus casos de manutención con la Procuraduría General:

- historial de los cuatro últimos pagos de manutención ordenados por la corte
- historial de los cuatro últimos pagos de manutención voluntarios
- las fechas y direcciones de las próximas audiencias
- las fechas de servicio de las demandas actuales
- disponibilidad de los resultados genéticos y
- cantidad que se debe por pagos de manutención atrasados y el pago del mes



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS

GREG ABBOTT