



COMUNICADO DE PRENSA

JB Pritzker, Gobernador
Thomas D. Chan, Director en Funciones

PARA PUBLICACION INMEDIATA:

26 de Marzo de 2020

CONTACTO:

Rebecca Cisco | 217.524.1219
rebecca.cisco@illinois.gov

IDES Toma Medidas Para Abordar un Volumen Sin Precedentes de Reclamos de Desempleo *Procesos Mejorados Para Ayudar a Agilizar la Creciente Necesidad de Beneficios*

SPRINGFIELD – Hoy, el gobernador Pritzker y el Departamento de Seguridad de Empleo de Illinois (IDES) anunciaron que están tomando medidas adicionales para abordar el volumen sin precedentes de reclamos de beneficios de desempleo que el Departamento ha presentado como resultado de COVID-19.

Hasta la fecha, el Departamento ha tomado varias medidas para mejorar el proceso de reclamos de beneficios de desempleo a través del portal en línea y el Centro de Llamadas.

- La página web se ha trasladado a una nueva infraestructura tecnológica para manejar la mayor demanda
- Se ha aumentado la capacidad web, de almacenamiento y de procesamiento para satisfacer las necesidades de mayor tráfico
- Se han implementado métodos para rastrear reclamos relacionados con COVID-19
- Se ha aumentado la capacidad del Centro de Llamadas
- Se han extendido las horas diarias del Centro de Llamadas para responder a los que están en turno después del cierre
- El personal del Centro de Llamadas ha sido aumentado en un 40% para reducir los tiempos de espera
- Tanto el sitio web como el Centro de Llamadas continuarán siendo monitoreados para mejorar sus funciones y habilidades

Además de estas medidas, IDES ahora está pidiendo a las personas que se adhieran a un horario alfabético al presentar un reclamo de beneficios de desempleo en línea y por teléfono. Este proceso refleja otros Estados, como Colorado y Nueva York, que están experimentando un mayor tráfico web y altos volúmenes de llamadas con sus sistemas de beneficios de desempleo.

Horario de Solicitud en Línea:

- A aquellos con apellidos que comienzan con letras **A-M** se les pedirá que soliciten sus reclamos los domingos, martes o jueves.
- A aquellos con apellidos que comienzan con las letras **N-Z** se les pedirá que soliciten sus reclamos los lunes, miércoles y viernes.
- Los sábados estarán disponibles para cualquier persona que no pudo solicitar durante su ventana asignada.

Horario de Solicitud del Centro de Llamadas:

- A aquellos con apellidos que comienzan con letras **A-M** se les pedirá que llamen los martes y jueves entre 7:30 a.m. – 6 p.m.
- A aquellos con apellidos que comienzan con letras **N-Z** se les pedirá que llamen los lunes y miércoles entre 7:30 a.m. – 6 p.m.
- Los viernes (7:30 a.m. – 6 p.m.) estarán disponibles para cualquier persona que no pudo solicitar durante su ventana asignada.

-continúa-

El día o la hora del día en que se solicita un reclamo no afectará si recibe beneficios o el monto de su beneficio. Además, las reclamaciones serán retroactivas para reflejar la fecha en que un reclamante fue despedido de su trabajo debido a COVID-19.

Actualmente, IDES está trabajando con una cantidad exorbitante de reclamos y preguntas sobre beneficios de desempleo, tanto en línea como a través del Centro de Atención Telefónica. Durante las primeras tres semanas de marzo, IDES ha recibido más de 130,000 reclamos de beneficios de desempleo, un aumento cercano al 400% en comparación con las semanas correspondientes del año anterior. El Departamento recibió cerca de 115,000 reclamos solo durante la semana del 21 de marzo, un aumento de casi el 1,400% en comparación con la semana correspondiente del año anterior. Además, el Centro de Llamadas continúa recibiendo cientos de llamadas por minuto, por día.

La Administración y el Departamento comprenden y simpatizan con el elevado nivel de frustración que esta crisis ha tenido en aquellos que desean solicitar. IDES está haciendo todo lo posible para apoyar a nuestros clientes y satisfacer la demanda de consultas y reclamos de beneficios de desempleo.

Aquellos que tengan preguntas o necesiten asistencia con beneficios de desempleo en este momento, deben visitar a [IDES.Illinois.gov](https://www.ides.illinois.gov).

###