

Federal Student Aid Information Center Customer Service Automated Telephone Feedback Survey (Spanish)

Invitation text to be offered when caller first dials the 1.800.4FEDAID number:

Su llamada se ha seleccionado al azar para participación en una breve encuesta sobre la atención que usted recibirá hoy. Dicha encuesta no tardará más de cinco minutos, y las respuestas que proporcione le ayudarán al Departamento de Educación a mejorar el servicio que brinda. Si a usted le interesa participar en la encuesta, diga “Sí”. De lo contrario, diga “No”. Cuando termine su consulta, escuchará otro mensaje para recordarle de la encuesta. O cuando esté listo para empezar, puede decir “Encuesta”. Gracias.

For IVR-only callers, at selected end points of the call:

Si ha terminado su consulta, diga “Encuesta ” para comenzar la breve encuesta.

For IVR callers who also have contact with a CSR, reminder before they are transferred:

Por favor, al finalizar su consulta acuérdesse de mantenerse en la línea para darnos su opinión sobre la atención que recibió hoy.

For CSR only callers, reminder:

Después de hablar con el representante, por favor, manténgase en la línea para empezar la encuesta.

Survey Start

Gracias por su participación en nuestra encuesta. Sus respuestas sobre la atención que recibió durante su consulta tendrán carácter anónimo y se utilizarán para ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Para contestar, no es necesario esperar a que se termine el menú. Usted puede responder tan pronto como sepa su respuesta. Si desea escuchar alguna pregunta otra vez, diga “Repita”.

1. ¿Cuál fue el motivo principal de su llamada al Centro de Información?

Si fue para consultar el estado de su solicitud o de una corrección a sus datos, diga “Estado”.

Si fue para pedir copia de su *Student Aid Report* (o Informe de Ayuda Estudiantil), diga “Copia”.

Si fue para obtener ayuda sobre el número de identificación personal, o PIN, diga “PIN”.

Si fue para obtener ayuda sobre el sitio *FAFSA en la Web*, como por ejemplo, sobre cómo utilizar el sitio o cómo hacer correcciones a su solicitud, diga “FAFSA”.

Si fue para obtener información acerca de sus acreedores o los detalles sobre los préstamos que usted ya obtuvo, diga “Préstamo”.

Si fue para conseguir ayuda sobre añadir a su solicitud el código federal de una institución educativa, diga “Código”.

Si usted llamó al Centro de Información por otro motivo, diga “Otro”.

Note: IVR only section:

Sus respuestas a las siguientes preguntas nos ayudarán a conocer su grado de satisfacción con respecto a la parte automatizada de la llamada. Para indicar su respuesta, utilice la siguiente escala:

- Si estuvo muy satisfecho, diga “cinco”.
- Si estuvo algo satisfecho, diga “cuatro”.
- Si no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho, diga “tres”.
- Si estuvo algo insatisfecho, diga “dos”.
- Si estuvo muy insatisfecho, diga “uno”.
- Si no está seguro de su grado de satisfacción, diga “nueve”.

[Pearson Programming]: If the caller doesn't respond, play the following hint:

Acuérdese que las respuestas se deben proporcionar con referencia a una escala de uno a cinco, en la que el uno significa ‘muy insatisfecho’ y el cinco, ‘muy satisfecho’. Diga en voz alta el número que corresponda a su respuesta.

[If no entry, re-prompt 1 time, and then move on to next question.]

Questions For All Respondents

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad con la que pudo encontrar la opción de menú que correspondía a su pregunta?

IVR-Only Questions

[Pearson Programming: If CSR-only service, skip to CSR-only questions.]

3. En cuanto a la información que recibió hoy del sistema automatizado, ¿cuál es su grado de satisfacción con respecto a lo adecuada de la información para resolver sus dudas?

[Pearson Programming: If rating of 1 or 2 in Q3, ask the following question; otherwise, skip to Q5.]

4. Con respecto a la información presentada por el sistema automatizado y lo inadecuada de la misma para resolver sus dudas, ¿cuáles aspectos de esa información no estuvieron satisfactorios? Al escuchar el tono, puede dejar un breve comentario. Cuando termine, oprima el signo numeral.

[Programming note: Limit comment time to 30 seconds.]

CSR-Only Questions

[Pearson programming: If IVR-only service, skip to Q10.]

Las siguientes preguntas tratan sobre el representante que le atendió. Si le atendieron varios representantes, responda a las preguntas dando información sobre el que le atendió durante más tiempo.

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera telefónica (o sea, el tiempo que usted tuvo que esperar para comunicarse con un representante que pudiera responder a sus preguntas)?
6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la disposición del representante para ayudarle a resolver sus dudas o problemas?
7. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la habilidad del representante para hacerse entender y para responder a sus preguntas de una forma clara?
8. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a haber recibido durante la llamada la información adecuada para resolver sus dudas?

[Pearson Programming: If rating of 1 or 2 in Q8, ask the following question; otherwise, skip to Q10.]

9. Con respecto a la falta de información recibida durante la llamada, explique en qué manera la información estuvo inadecuada. Al escuchar el tono, puede dejar un breve comentario. Cuando termine, oprima el signo numeral.

[Programming note: Limit comment time to 30 seconds.]

10. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la atención que recibió durante la llamada?

Demographic Questions

Sólo faltan algunas preguntas más. Por favor, escuche con atención las nuevas posibilidades de respuesta.

11. ¿En qué calidad llamó usted hoy al Centro de Información?

Si fue en calidad de estudiante, diga “Estudiante”.

Si fue en calidad de padre o madre, o de tutor, diga “Padre”, “Madre” o “Tutor”.

[Programming note: Admit three possible answers: “Padre”, “Madre” and “Tutor”; both “Padre” and “Madre” count as “Parent”.]

Si fue en calidad de administrador de ayuda económica, diga “administrador”.

Si fue en una calidad que no se ha mencionado, diga “Otra”.

[Pearson Programming: The following question should only be asked of callers who spoke with a CSR; IVR callers should skip to Q13.]

12. Con excepción de la encuesta, ¿con cuántas personas del Centro de Información habló usted durante la presente llamada?

Para indicar el número de personas con las que usted habló, diga en voz alta un número de uno a cuatro.

En caso de haber hablado con cinco personas o más, diga “cinco”.

Si no está seguro del número de personas con las que habló, diga “nueve”.

13. ¿Cuántos minutos duró su llamada, incluido el tiempo de espera? Por favor, no incluya el tiempo necesario para responder a la presente encuesta.

Si la llamada duró menos de 2 minutos, diga “uno”.

Si fue de 2 a 5 minutos, diga “dos”.

De 6 a 10 minutos, diga “tres”.

Si duró 11 minutos o más, diga “cuatro”.

14. Incluyendo la llamada que usted hizo hoy, ¿cuántas veces ha llamado para obtener información sobre la misma pregunta o problema que motivó su consulta de hoy?

Para indicar el número de veces que ha llamado, diga en voz alta un número de uno a cuatro.

Si ha llamado cinco veces o más.

[Pearson Programming: If caller spoke with a CSR and responds to Q14 as more than 1 time, ask the following question; otherwise, skip to Q16.]

15. En las llamadas que usted realizó, ¿recibió diferentes respuestas a la misma pregunta?

Puede decir “Sí” o “No”.

Si no está seguro, diga “No sé”.

16. ¿Con cuál aspecto de la atención estuvo usted más satisfecho? Y ¿qué puede hacer el Centro de Información para mejorar los servicios que brinda por medio telefónico? Al escuchar el tono, puede dejar un breve comentario. Cuando termine, oprima el signo numeral.

[Programming note: Limit comment time to 30 seconds.]

Conclusion

Se ha terminado la encuesta. Le agradecemos su participación, pues sus respuestas nos ayudarán a mejorar el servicio que brindamos en el Centro de Información sobre Ayuda Federal para Estudiantes. Adiós.