

Encuesta de Satisfacción del Cliente

Esta encuesta es voluntaria. Sus datos serán utilizados con fines estadísticos y mejoras del programa además se mantendrán en privado en la medida en que sea permitido por la ley. Usted ha sido seleccionado para esta encuesta, ya que recientemente recibió una inspección de vivienda de FEMA. El propósito de esta encuesta es medir el desempeño del inspector de vivienda.

Instrucciones: Para ser llenado por un miembro de la familia que estaba presente durante la inspección a la vivienda. Para las siguientes preguntas, por favor marque la casilla correspondiente a cada pregunta. No firme o escriba su nombre en el formulario. Todas las respuestas son anónimas y confidenciales, y serán reportadas solamente si son incluidas en la encuesta.

1. Antes de la inspección, ¿qué nivel de servicios esperaba recibir del inspector de FEMA?

Muy Bueno					No muy bueno	Yo no sabia que esperar
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1		

2. Comparando con su expectativa, ¿qué nivel de servicio cree que recibió?

Mejor de lo esperado					Peor de lo esperado
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1	

3. ¿Se presentó el inspector en su vivienda a la hora establecida?

Sí	No	El inspector se presento imprevistamente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuán importante era para usted tener una hora establecida para la inspección?

Muy importante					No muy importante
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1	

5. ¿Cuánto tiempo duro la visita del inspector?

Menos de 30 minutos	30-45 minutos	Mas de 45 minutos
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. La duración de la visita del inspector fue:

Muy larga	Cerca de lo correcto	Muy corta
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Estuvo usted con el inspector durante la inspección?

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿El inspector le explico por qué él / ella estaba realizando la inspección?

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Qué tan completa siente usted que fue su inspección?

Muy completa					No muy completa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1	

10. ¿Se tomó tiempo el inspector para escuchar lo que usted tenía que decir?

Sí	No	Yo no tenía nada que decir
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aviso sobre la Ley de Reducción de Papeleo: La carga pública de información para esta encuesta se estima en un promedio de 15 minutos por respuesta. La carga incluye el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de información existentes, recopilar y mantener la información necesaria, y completar, revisar y someter el formulario. Su respuesta a esta encuesta es voluntaria, y usted no está requerido a responder a esta recopilación de información a menos que un número de control valido de OMB aparezca en la parte de superior derecha de este formulario. Envíe comentarios con respecto a la precisión del estimado de la carga y cualquier sugerencia para reducirla a: Paperwork Reduction Act Project (1660-0102), Information Collections Management, Federal Emergency Management Agency, Department of Homeland Security, 500 C St. SW, Washington, DC 20472. **NOTA: No envíe su forma completada a esta dirección.**

11. ¿Qué tan satisfecho está usted con los esfuerzos que hizo el inspector para contestar sus preguntas?

<i>Muy satisfecho</i> □				<i>No satisfecho</i> □	<i>No hice preguntas</i> □
5	4	3	2	1	□

12. ¿Hubo alguna pregunta que el inspector no respondió?

<i>Sí</i> □	<i>No</i> □
□	□

Si su respuesta es Sí, por favor díganos cuales fueron bajo la Pregunta 17.

13. Al final de la visita del inspector, ¿cuán buena era su comprensión de lo que pasaría después de la inspección?

<i>Muy Bien</i> □				<i>No muy bien</i> □
5	4	3	2	1

14. ¿Cómo se sintió usted con la visita del inspector?

<i>Mucho mejor</i> □		<i>Igual</i> □		<i>Mucho peor</i> □
5	4	3	2	1

15. En general, ¿cuán satisfecho está usted con la inspección de FEMA?

<i>Muy satisfecho</i> □				<i>No estoy satisfecho</i> □
5	4	3	2	1

16. El cheque que recibí de FEMA fue:

<i>Más de lo esperado</i> □	<i>Exactamente lo esperado</i> □	<i>Menor de lo esperado</i> □	<i>No recibí un cheque de FEMA</i> □
□	□	□	□

Si fue menor de lo esperado, por favor explique.

17. Por favor escriba comentarios adicionales acerca de los servicios de inspección de FEMA incluyendo ideas para mejorar el proceso, preguntas no contestadas o expectativas no cumplidas que usted haya tenido. Use otra hoja de papel si es necesario.

¡GRACIAS!

Por favor envíe la Encuesta a:
Federal Emergency Management Agency
C/O J & E Associates, Inc.
Customer Service Survey Contractor
 Attn: Survey Center
 8601 Georgia Avenue, Suite 505
 Silver Spring, MD 20910