OMB No. 0503-0021

# *USDA Desarrollo Rural (RD), Centro de Servicio Centralizado (CSC) (St. Louis)*
## Encuesta sobre el Servicio de su Préstamo Hipotecario

EL PROPOSITO: Esta encuesta es administrada por *USDA, RD, CSC*. El resultado de está encuesta nos servirá para seguir esforzándonos a mejorar la calidad de nuestro servicio. Esta encuesta le tomará algunos minutos para completar. De conformidad con la Ley de reducción del papeleo de 1995 (Paperwork Reduction Act), ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de datos a menos que muestre un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB en inglés). El número de control válido para esta recopilación de datos es 0503-0021. Se calcula que el tiempo necesario para completar esta recopilación de datos es un promedio de 10 minutos, incluyendo el tiempo requerido para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, recolectar y mantener los datos necesarios, y completar y revisar la recopilación de datos.
ACTA DE PRIVACIDAD: Todas las respuestas serán manejadas por la firma independiente de desarrollo de mercado xxxxxxxxxxx. La información obtenida en esta encuesta no será intercambiada o vendida a terceras personas.

Marque de esta manera: ● No así: ⊗ ⊘ Solo Para Uso Oficial: ☐ ◀ ▶

**1)** ¿Cuál es su nivel general de satisfacción con la Agencia del Desarrollo Rural de la USDA? [Favor de marcar el grado de satisfacción que esté utilizando la escala del 1 al 7. En donde el 1 es el menos satisfecho y el 7 es el más satisfecho. Marque el número que más se adapte a su opinión. Si no ha tenido experiencia con alguna de estas preguntas, marque NA.]

| | Menos Satisfecho 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Mas Satisfecho 7 | NA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| El proceso de obtener su préstamo en su oficina local de *USDA* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El servicio dado por el *Centro de Servicio Centralizado, St. Louis* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**2)** Favor de indicar cuánto esta usted "de acuerdo" o en "desacuerdo" con cada una de las siguientes declaraciones relacionadas al servicio actual de su préstamo por el *Centro de Servicio Centralizado* en *St. Louis*. [Clasifique cada uno utilizando la escala del 1 al 7. En donde el 1 significa que usted está en total desacuerdo y el 7 significa que usted está totalmente de acuerdo. Si no ha tenido experiencia con alguna de estas preguntas, marque NA.]

| | En Total Desacuerdo 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Totalmente de Acuerdo 7 | NA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pagos Hipotecarios | | | | | | | | |
| Los pagos son aplicados a tiempo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Los pagos son aplicados correctamente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Opciones adicionales de pago: (*Pago por teléfono, internet, sistema de repuesta de voz automatizada*) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Estado de Cuenta Mensual | | | | | | | | |
| Llega a tiempo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tiene toda la información que necesito | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Es fácil de entender | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ajustes de Pago | | | | | | | | |
| El cambio del pago es explicado claramente en la notificación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| La notificación llega a tiempo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cuando yo llamo los cambios del pago son explicados claramente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Seguro e Impuestos de su Hogar ("Escrow") (Conteste solamente si *USDA* paga el seguro e impuestos de su hogar.) | | | | | | | | |
| Estoy satisfecho con la información que recibo acerca de mi cuenta de plica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Estoy satisfecho cómo mi cuenta de plica es procesada | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El Acuerdo de Subsidio (Conteste sólo si usted tiene un acuerdo de subsidio con *USDA)* | | | | | | | | |
| Recibió el paquete de renovación de subsidio a tiempo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El paquete de renovación es fácil de entender | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Los documentos que yo envío son procesados a tiempo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Los cambios en los pagos son comunicados con claridad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El subsidio es procesado correctamente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**3)** Favor de indicar cuánto está usted "de acuerdo" o en "desacuerdo" con cada una de las siguientes declaraciones cuando usted se comunica con el *Centro de Servicio Centralizado* en *St. Louis*. [Clasifique cada uno utilizando la escala del 1 al 7. En donde el 1 significa que usted está en total desacuerdo y el 7 significa que usted está totalmente de acuerdo.

| | En Total Desacuerdo 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Totalmente de Acuerdo 7 | NA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sus llamadas son contestadas con prontitud | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El representante del servicio al cliente es servicial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Los representantes son corteses | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Los representantes están bien informados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Obtengo lo que necesito sin ningún problema | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El sistema automatizado de información de cuentas es útil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**4)** Durante los últimos 12 meses su satisfacción con los servicios obtenidos por el *Centro de Servicio Centralizado* en *St. Louis* han... [ MARQUE UNA]

0 Aumentado 0 Disminuido 0 Sigue Igual 0 No se

**5)** ¿Durante los últimos 12 meses usted llamó al Centro de Servicio Centralizado de *St. Louis* con alguna pregunta o problema relacionado con su hipoteca? [MARQUE UNA]

0 Sí 0 No *(Vaya directamente a la pregunta 11)*

**6)** ¿Cuál de las siguientes categorías describe el sujeto de pregunta mas reciente o problema para el que usted se comunicó con el *Centro de Servicio Centralizado* en *St. Louis*? [MARQUE LAS QUE APLIQUEN]

| General | Impuestos y Seguro | Subsidio |
|---|---|---|
| 0 El estado de cuenta mensual | 0 Los impuestos | 0 La cantidad de subsidio |
| 0 Asistencia de pago | 0 El seguro | 0 El pago de subsidio |
| 0 Pago tardío | 0 Póliza de seguro establecida por USDA | |
| 0 Saldo del préstamo | 0 Seguro de inundación | 0 Otros (*Favor de especificar*) |
| 0 Copias de documentos | 0 Reclamo de seguros | _____ |
| 0 Estado de cuenta anual | 0 Prima de seguro | _____ |
| 0 Aplicación de pago | 0 Cambio de pago | _____ |

**7)** ¿Cuántas veces usted se a comunicado con el Centro de Servicio Centralizado en *St. Louis por esta pregunta o problema*? [MARQUE UNA]

0 Una vez 0 Dos o tres veces 0 Más de tres veces 0 No sé

**8)** ¿Se ha comunicado usted también con su oficina local de USDA acerca de esta misma razón o razones? [MARQUE UNA]

0 Sí 0 No 0 No sé

**9)** Las siguientes declaraciones aplican al manejo de su pregunta o problema más reciente. Favor de decirnos qué sucedió cuando usted se comunicó con el Centro de Servicio Centralizado sobre su mas reciente pregunta o problema. [Marque un circulo en cada declaración]

| | Sí | No | No sé |
|---|---|---|---|
| Usted obtuvo el número correcto para llamarnos | 0 | 0 | 0 |
| Logro comunicarse en el primer intento | 0 | 0 | 0 |
| Su llamada fue manejada sin ser puesto en espera excesivamente | 0 | 0 | 0 |
| Utilizó el sistema automatizado de información de 24 horas | 0 | 0 | 0 |
| No tuvo problemas en encontrar la dirección correcta a donde escribir | 0 | 0 | 0 |
| Las horas de servicio son convenientes | 0 | 0 | 0 |
| Sus preguntas fueron contestadas en una manera eficiente | 0 | 0 | 0 |
| Obtuvo el resultado que esperaba la primera vez que llamó | 0 | 0 | 0 |
| La correspondencia que usted recibe se comprende perfectamente | 0 | 0 | 0 |
| La persona con quien usted habló fue cortés | 0 | 0 | 0 |
| La persona con quien usted habló fue bien informado | 0 | 0 | 0 |
| La persona con quien usted habló se comunicó con claridad | 0 | 0 | 0 |
| La persona con quien usted habló hizo lo posible para ayudarlo | 0 | 0 | 0 |
| Su problema fue resuelto | 0 | 0 | 0 |

**10)** En general, ¿Cuán satisfecho estuvo usted con el servicio recibido cuando usted se comunicó con el *Centro de Servicio Centralizado* en *St. Louis* sobre su pregunta o problema? [Favor de marcar cuán satisfecho esta usted utilizando la escala del 1 al 7. En donde el 1 es el menos satisfactorio y el 7 es el más satisfactorio. Marque el número que más se asemeja a su opinión. Si no ha tenido experiencia con alguna de estas preguntas, marque NA]

| Menos Satisfactorio | | | | | Más Satisfactorio | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | NA |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**11)** ¿Aproximadamente por cuántos años ha tenido usted su préstamo con *USDA Desarrollo Rural*? [ MARQUE UNA]

0 menos de 2 años 0 2-5 años 0 6-10 años 0 11-15 años 0 Más de 15 años

**12)** Favor de decirnos cuál es el nombre del estado donde usted reside:_____

**13)** Finalmente, en el espacio de abajo, díganos una cosa por la cual el Centro de Servicio Centralizado podría mejorar el servicio para usted:_____

¡Gracias por completar esta encuesta! Favor de devolver en el sobre incluido con franqueo prepagado a *xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.*