

# Interactive Voice Response Post Call Survey

OMB Control Number 1660-0130  
Expiration Date: 10/31/2021

## Notificación De Divulgación De Carga De Papeleo

### Forma de FEMA 519-0-57S (Respuesta de Voz Interactiva post-llamada encuesta-Español)

La carga pública de información para esta colección de datos se estima en un promedio de 2.5 minutos por respuesta. La carga incluye el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, recopilar y mantener los datos necesarios, y completar y someter este formulario. Esta recopilación de información es voluntaria. Usted no está requerido a responder a esta recopilación de información a menos que un número de control válido de OMB aparezca en este formulario. Envíe comentarios con respecto a la exactitud de la estimación de carga y cualquier sugerencia para reducir la carga a: Information Collections Management, Department of Homeland Security, Federal Emergency Management Agency, 500 C Street, SW., Washington, DC 20472-3100, Paperwork Reduction Project (1660-NEW) NOTA: No envíe su forma completada a esta dirección.

#### **ACTA DE PRIVACIDAD:**

**AUTORIDAD:** Acta de 1993 Gobierno Desempeño y Resultados (Pub. L. 103-62), enmendada, y la Acta de 2010 de la GPRM Modernización (Pub. L. 111-352); Orden Ejecutiva (EO) 12862, "Establecimiento De Estándares De Servicio Al Cliente"; y su 23 de Marzo 1995 Apéndice de Memorando, "Mejorar El Servicio Al Cliente"; Orden Ejecutiva 13411 "Mejorar la Asistencia a las Víctimas del Desastre"; Orden Ejecutiva 13571 "Racionalización de la Prestación de Servicios y Mejorar el Servicio al Cliente"; y el Memorando del 13 de Junio 2011 "Implementación de la Orden Ejecutiva 13571 en Racionalización de Prestación de Servicios y Mejorar el Servicio al Cliente."

**PRINCIPAL PROPÓSITO(S):** DHS/FEMA recopila esta información para medir la satisfacción de los solicitantes de la Asistencia Individual con los servicios de FEMA

**USO RUTINARIO(S):** Esta información se utiliza para el propósito principal indicado y no se compartirá fuera de DHS/FEMA, excepto lo permitido por los usos rutinarios publicados en Sistema de Registros Aviso DHS/FEMA-008 - Archivos de Ayuda de Recuperación de Desastres, 78 FR 25282 (April 30, 2013), o como sea necesario por la ley. El Departamento de Sistema de notificaciones de registros se pueden encontrar en el sitio web del Departamento en <http://www.dhs.gov/system-records-notices-sorns>.

**DIVULGACIÓN:** La divulgación de información en este formulario es estrictamente voluntario y ayudará a FEMA está haciendo mejoras a su programa de Asistencia Individual; no proporcionar la información solicitada no afectará la capacidad de un individuo para calificar para o recibir Asistencia Individual de FEMA.

# Interactive Voice Response Post Call Survey

## QUESTIONNAIRE

### Spanish Version

**Proceso:** Llamada recibida al número gratuito de los centros para el procesamiento de datos. Estándar IVR routing aplica a la identificación del lenguaje preferido (Inglés o Español). Una vez el sobreviviente ha seleccionado su lenguaje, las instrucciones e información de privacidad se proveen. El sobreviviente entonces podrá seleccionar la unidad/grupo llamado (por ejemplo: Toma de Inscripciones o Línea de Ayuda). Una vez el sobreviviente ha hecho su selección escuchará lo siguiente:

**Invitación Estándar**– “Su opinión es muy importante para nosotros. ¿Estaría usted disponible para tomar una encuesta de 2 a 3 minutos cuando finalice esta llamada?

“Oprima 1 para Sí. Oprima 2 para NO”

**Cuando la respuesta es NO:** use el lenguaje estándar: “Ahora le transfiero su llamada. Gracias”

**Cuando la respuesta es Sí:** “Gracias, Por favor manténgase en línea después de completar la llamada. Es posible que se le pida que complete la encuesta.”

Cuando la llamada ha terminado, los sobrevivientes que optaron por contestar la encuesta escucharán lo siguiente:

#### **Saludo: Bienvenido**

“Gracias por tomar la encuesta. Estas preguntas cumplen con el Acta de Privacidad de 1974 y está aprobado por la Oficina de Personal y Presupuesto bajo el número 1660-0130. Sus respuestas no afectan la asistencia por desastre que usted recibe de FEMA.”

“Por favor use el teclado de su teléfono para responder a las preguntas sobre esta llamada y el agente con quien usted acaba de hablar. Si usted quiere dejar pasar una pregunta, oprima la tecla con el símbolo de # . Para escuchar la pregunta por segunda vez, espere unos segundos y la pregunta se repetirá”

#### **Preguntas en la Encuesta**

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Altamente Insatisfecho” y el número 5 significa “Muy Satisfecho”, ¿cuán satisfecho usted la facilidad para comunicarse con FEMA hoy?

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe si la información que ha recibido hoy fue fácil de entender?

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe si la información que ha recibido hoy contestó sus preguntas?

“Usando la misma escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe la cortesía del representante de FEMA que lo atendió hoy?

“Basado en la misma escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe en general el servicio que usted recibió hoy?

**Despedida - “Gracias por su tiempo y su opinión la cual nos ayuda a mejorar nuestro servicio. Adiós”**

# **Interactive Voice Response Post Call Survey**