

# Encuesta de la Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes sobre **FAFSA**

*Nota: El participante no podrá ver los elementos que se encuentran en negritas.*

---

## **Introducción**

---

La encuesta tardará aproximadamente 10 minutos en realizarse. CFI Group, una firma independiente de investigación y consultoría, está encargada de llevar a cabo la encuesta en nombre de la Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes, del Departamento de Educación de EE.UU. La encuesta se realiza desde un servidor web seguro y todas las respuestas se tratarán con la más estricta confidencialidad y se mantendrán en un riguroso anonimato. Si usted tiene alguna pregunta, dirija su consulta a la dirección de correo [surveyhelp@cfigroup.com](mailto:surveyhelp@cfigroup.com).

Todas las preguntas de la encuesta piden información sobre el sitio [fafsa.gov](http://fafsa.gov). Hay que contestar cada pregunta para avanzar a la próxima. Si desconoce la respuesta a cualquiera de las preguntas, elija «No sé».

Le agradecemos de antemano sus valiosas observaciones.

Para empezar, pulse «Siguiente».

Según lo dispuesto en la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna persona estará en la obligación de responder a un instrumento de recolección de datos que no exhiba un número de control vigente emitido por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB). Para efectos del presente formulario, dicho número es 1845-0045. Se calcula que una persona del público en general necesitará un promedio de 10 minutos, incluyendo el tiempo para leer las instrucciones y para llenar y presentar el presente instrumento de recolección de datos. La obligación de responder a este instrumento es voluntaria. Si usted tiene algún comentario con respecto al estado de su presentación de esta encuesta en particular, por favor diríjase directamente a Federal Student Aid/Customer Experience Office/Customer Analytics Group ubicado en el 830 First Street, NE Washington, DC 20202 ó [customersurveys@ed.gov](mailto:customersurveys@ed.gov). [Aviso: Por favor no devuelva el instrumento, el formulario, la solicitud o la encuesta completada a esta dirección.]

---

## **Página de inicio**

---

Primero, considere la página de inicio del sitio [fafsa.gov](http://fafsa.gov). Ésta es la primera página que se ve al visitar el sitio. En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «muy mal» y «10» significa «excelente», ¿cómo evaluaría usted lo siguiente?

- HOME1. La facilidad con la que se puede leer la página de inicio.
- HOME2. La claridad con la que se ha organizado la página de inicio.
- HOME3. La facilidad con la que puede encontrar lo que busca.
- HOME4. La facilidad con la que se puede navegar al lugar correcto.

---

## **El formulario FAFSA**

---

Considere su experiencia al llenar el formulario de solicitud por Internet. En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «muy mal» y «10» significa «excelente», ¿cómo evaluaría usted lo siguiente?

- FORM1. La claridad de las instrucciones.
- FORM2. La claridad de las preguntas.
- FORM3. La facilidad de navegación por la solicitud.

- FORM4. La facilidad con la que puede guardar y obtener acceso a su solicitud.
- FORM5. La utilidad de la información que se encuentra en la página de confirmación.
- FORM6. En general, ¿cuánto tiempo le tomó obtener los documentos necesarios para llenar la solicitud en el sitiofafsa.gov, tales como su licencia de conducir, estados de cuentas bancarias, planillas de declaración de impuestos, etc.?
- 0 – 15 minutos
  - 16 – 30 minutos
  - 31 – 60 minutos
  - Más de una hora

---

### Información financiera

---

Analice su experiencia al proporcionar información financiera en la FAFSA.

- FORM7. Al completar la solicitud, ¿se le proporcionó información acerca de la Herramienta de consulta y traspaso de datos del IRS, que le permite transferir información sobre la declaración de impuestos directamente del IRS a su FAFSA?
- No, no se me proporcionó información acerca de la Herramienta. **(Skip to FORM 11)**
  - Sí, se me proporcionó la opción de usar la Herramienta, pero decidí no hacerlo. **(Skip to FORM 8)**
  - Sí, decidí usar la Herramienta, pero no pude recuperar la información de mi declaración de impuestos. **(Skip to FORM 10)**
  - Sí, decidí usar la Herramienta, tuve acceso a la información de mi declaración de impuestos y transferí la información a mi FAFSA. **(Skip to FORM 10)**
  - Sí, decidí usar la Herramienta, tuve acceso a la información de mi declaración de impuestos, pero no transferí la información a mi FAFSA. **(Skip to FORM 9)**
- FORM8. Seleccione la opción que describa de manera más apropiada su decisión de no utilizar la la Herramienta de consulta y traspaso de datos del IRS.
- No tenía mi nombre de usuario y contraseña de la credencial FSA ID, o no podía recordarlo
  - Presenté mi declaración de impuestos recientemente y pensé que la información tributaria todavía no estaría disponible.
  - Preferí ingresar mi información financiera de forma manual.
  - Otra (favor especificar abajo). **(capture verbatim)**
- (Skip to FORM 11)**
- FORM9. Seleccione la opción que describa de manera más apropiada su decisión de no transferir la información de su declaración de impuestos.
- Preferí ingresar mi información financiera de forma manual.
  - No tuve la oportunidad de confirmar mi información en mi declaración de impuestos.
  - Otra (favor especificar abajo). **(capture verbatim)**

En una escala del 1 al 10, en la que «1» significa «muy mal» y «10» significa «excelente», ¿cómo evaluaría usted lo siguiente?

- FORM10. La facilidad de usar la Herramienta de consulta y traspaso de datos del IRS.
- FORM11. La facilidad de proporcionar información financiera.

---

### Ayuda

---

Considere las varias formas de ayuda disponibles para llenar la solicitud por Internet.

HELP0: Al llenar la solicitud, ¿cuál de los siguientes tipos de ayuda e información utilizó? (Elija todas las opciones que correspondan.)

- 1 Temas de ayuda: vea el primer ejemplo de abajo
- 2 Orientación y consejos (es decir, información sobre cómo contestar preguntas específicas): vea el segundo ejemplo de abajo
- 3 1-800-433-3243 (servicio de atención al cliente)
- 4 Ayuda en vivo (chatear/conversación por Internet)
- 5 Ninguno de los anteriores (**skip to FSAID1**)

GHELP1 En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «muy mal» y «10» significa «excelente», evalúe las opciones de ayuda que utilizó:

**(If HELP0=1, 2, 3, or 4)** Ahora considere la ayuda e información que recibió. En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «muy mal» y «10» significa «excelente», ¿cómo evaluaría usted lo siguiente?

HELP1. La utilidad de la información.

HELP2. La claridad con la que se presenta la información.

HELP3. **(If HELP0=3 or 4)** El tiempo que se tardó en contestar su pregunta

HELP4. **(If HELP0=3 or 4)** La cortesía con la que le atendió el representante

HELP5. **(If HELP0=3 or 4)** La comodidad del horario en que se puede recibir atención al cliente

HELP6. **(If HELP0=3 or 4)** ¿Cuál fue la razón por ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente?

- 1 Información general sobre la FAFSA y ayuda económica
- 2 Pregunta sobre elementos específicos de la FAFSA
- 3 Utilizando la Herramienta de consulta y traspaso de datos del IRS
- 4 Crear o modificar su credencial FSA ID
- 5 Otro (favor especificar abajo)

HELP7. **(If HELP0=3 or 4)** ¿Fueron contestadas sus preguntas durante su primer contacto con el servicio de atención al cliente?

- 1 Sí (**skip to FSAID1**)
- 2 No

HELP8. **(If HELP7=2)** ¿Cuáles son las preguntas que el servicio de atención al cliente no contestó? (especificar) (**capture verbatim**)

---

## **FSA ID**

---

**Se puede utilizar una credencial FSA ID para firmar solicitudes en forma digital y acceder otros sitios web de la Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes.**

FSAID1. Al llenar la FAFSA por internet, ¿creó o recuperó su nombre de usuario y contraseña de la credencial FSA ID? (Seleccione sólo una de las opciones.)

- 1 Sí, creé un nuevo nombre de usuario y contraseña de la credencial FSA ID (**skip to FSAID2**)
- 2 Sí, recuperaré mi nombre de usuario y contraseña de la credencial FSA ID (**skip to FSAID3**)

- 3 No, opté por no crear un nombre de usuario y contraseña de la credencial FSA ID. **(skip to SUB1)**
- 4 No, recordé mi nombre de usuario y contraseña de la credencial FSA ID. **(skip to SUB1)**

En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «muy mal» y «10» significa «excelente», evalúe lo siguiente:

FSAID2. La facilidad con la que se puede crear la credencial FSA ID **(skip to SUB1)**

FSAID3. La facilidad con la que se puede recuperar su nombre de usuario y contraseña de la credencial FSA ID

---

### La presentación de la FAFSA

---

SUB1. ¿Firmó o presentó su FAFSA electrónicamente?

- 1 Sí
- 2 No **(skip to ACSI1)**

En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «muy mal» y «10» significa «excelente», evalúe lo siguiente:

SUB2. La facilidad con la que firmó la solicitud electrónicamente

SUB3. La facilidad con la que sus padres firmaron la solicitud electrónicamente

SUB4. La facilidad con la que puede obtener acceso a la información de su solicitud por Internet

---

### Preguntas de comparación del Índice Estadounidense de Satisfacción del Cliente (ACSI)

---

ACSI1. En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «muy insatisfecho» y «10» significa «muy satisfecho», indique su grado de satisfacción como usuario del sitio fafsa.gov.

ACSI2. En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «no responde en nada a lo esperado» y «10» significa «supera lo esperado», indique el grado en que el sitio fafsa.gov cumplió con lo que usted esperaba como usuario.

ACSI3. Imagine un sitio web ideal en que se pudiera solicitar ayuda federal para los estudios superiores. ¿Cómo se compara fafsa.gov con el sitio ideal que acaba de imaginar? Utilice una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «no es nada como el sitio ideal» y «10» significa «es casi igual al sitio ideal».

---

### Medidas de resultado

---

CONF1. En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «nada de confianza» y «10» significa «plena confianza», indique su grado de confianza en que la información proporcionada en el sitio web está segura y que se presentó satisfactoriamente.

REPT1. En una escala del 1 al 10, donde el «1» significa «nada probable» y «10» significa «muy probable», indique cuán probable es que use el sitio web para solicitar ayuda federal en el futuro.

EXPE1. ¿Ha solicitado ayuda federal para los estudios superiores antes?

- 1 Sí
- 2 No

EXPE2. **[if EXPE1=1]** ¿Cómo se compara esta sesión en el sitio web con la última vez que presentó la solicitud?

- 1 Fue más fácil.

- 2 Fue igual.
- 3 Fue más difícil.

COMP1. **[if EXPE1=1]** La información que se le brindó en el sitio fafsa.gov (por ejemplo, tasas de graduación y retención, *FAFSA4caster* e información proporcionada en la solicitud), ¿le ayudó a tomar una decisión en cuanto a su inscripción en la universidad?

- 1 Sí (**skip to OUTR1**)
- 2 No (**skip to OUTR1**)

COMP2. **[if EXPE1=2]** La información que se le brindó en el sitio fafsa.gov (por ejemplo, tasas de graduación y retención, *FAFSA4caster* e información proporcionada en la solicitud), ¿le ayudará a tomar una decisión en cuanto a su inscripción en la universidad?

- 1 Sí
- 2 No

---

## Conclusión

---

OUTR1 ¿Cómo se enteró del sitio fafsa.gov? (Elija sólo una opción.)

1. Orientador de escuela secundaria
2. Oficina de admisiones u oficina de ayuda económica del centro universitario o de la universidad
3. Organización comunitaria, por ejemplo, el centro comunitario local, el Boys & Girls Club o la Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA)
4. Familiares o amistades
5. Biblioteca pública
6. Difusión de información sobre los estudios superiores, feria universitaria o jornada de orientación laboral
7. Publicaciones o sitios web de la Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes (favor especificar abajo)
8. Anuncios que aparecen en televisión, radio, transporte público, o cine
9. Otro (favor especificar abajo)
10. No sé

CLOSE1 ¿Cómo se identifica usted (la persona participando en esta encuesta)?

- 1 Estudiante
- 2 Madre/Padre
- 3 Preparador
- 4 Otro
- 5 Prefiere no contestar

CLOSE2 ¿Qué puede hacer la Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes para mejorar el sitio fafsa.gov? (especificar) (**capture verbatim response**)

Gracias por su tiempo. La Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes le agradece sus observaciones. Que tenga buen día.