

PAPERWORK REDUCTION ACT OF 1995 (Pub. L. 104-13) [LEY DE REDUCCIÓN DE PAPELEO DE 1995] El propósito de esta recopilación de información es recopilar comentarios sobre productos y servicios de desarrollo de capacidades para satisfacer mejor las necesidades de los profesionales del bienestar de menores. La carga estimada asociada con esta recopilación de información se estima en un promedio de 1 minuto por encuestado, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, recopilar y mantener los datos necesarios y revisar la recopilación de información. Esta es una recopilación voluntaria de información. Una agencia no puede llevar a cabo o patrocinar, y una persona no está obligada a responder a, una recopilación de información sujeta a los requisitos de la Ley de Reducción de Papeleo de 1995, a menos que muestre un número de control de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, sigla en inglés) actualmente en vigor. El número de control para este proyecto es 0970-0401. El número de control caduca el 30 de junio de 2024. Si tiene algún comentario sobre esta recopilación de información, comuníquese con Lyscha Marcynyszyn, Child Welfare Information Gateway, por correo electrónico a [Lyscha.Marcynyszyn@icf.com](mailto:Lyscha.Marcynyszyn@icf.com).

## Instrumento de encuesta para clientes de ISS a través de OneReach

Esta encuesta se dirigirá a los usuarios del asistente virtual de Child Welfare Information Gateway, ya sea por teléfono o por mensaje de texto SMS. Después de que los clientes confirmen que no tienen más preguntas al final de la interacción de texto O 45 minutos después de que se haya transferido la llamada telefónica (a ISS, línea de Childhelp, línea directa Estatal de abuso y negligencia), la encuesta se enviará por mensaje de texto al cliente. Todos los clientes, independientemente de la plataforma de asistente virtual, recibirán la misma encuesta a través de un mensaje SMS.

### Introducción a la encuesta:

"¡Por favor, ayúdenos a satisfacer mejor sus necesidades respondiendo a las siguientes preguntas sobre el asistente virtual de Child Welfare Information Gateway! Su participación es voluntaria. Las respuestas serán compartidas de forma anónima con el equipo de servicio. Si tiene alguna pregunta, envíenos un correo electrónico a [info@childwelfare.gov](mailto:info@childwelfare.gov) o llame al 1.800.394.3366".

1. ¿Quedó satisfecho con este servicio automatizado? *Para participar, por favor solo responda enviando la palabra "Sí" o "No" por mensaje de texto o "DETENER" para optar por no participar.*
  - Sí
  - No
  - DETENER (End)
2. ¿La naturaleza de su consulta era personal o profesional? *Por favor, responda "1" para personal o "2" para profesional o "DETENER" para optar por no participar.* \_\_\_\_\_
  - 1
  - 2
  - DETENER (End)
3. ¿Tiene alguna sugerencia sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios automatizados? *Escriba su respuesta o escriba "DETENER" para optar por no participar.* \_\_\_\_\_

### Conclusión:

[Después de que el cliente responde con comentarios]: "Gracias por dejar comentarios para ayudar a mejorar este asistente virtual. Recuerde, puede comunicarse con un agente de Information Gateway en vivo al 1.800.394.3366 entre las 9:30 a. m. y las 5:00 p. m. (hora del Este) o por correo electrónico a [info@childwelfare.gov](mailto:info@childwelfare.gov)".