Número de Control de OMB 1660-0164

Expiración: 31/5/2027

**AVISO DE DIVULGACIÓN DE CARGA DE PAPELEO:**

**Formulario de FEMA 104-FY-21-103**

La carga pública para recopilación de estos datos se estima en un promedio de 9 minutos por respuesta. La carga estimada incluye el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, recopilar y mantener los datos necesarios, y el completar y enviar este formulario. Esta recopilación de información es voluntaria. No está obligado a responder a esta recopilación de información a menos que se muestre un número de control OMB válido en este formulario. Envíe sus comentarios sobre la exactitud de la estimación de la carga y cualquier sugerencia para reducir la carga a: Gestión de Recopilaciones de Información, Departamento de Seguridad Nacional, Agencia Federal para el Manejo de Emergencias, 500 C Street, SW., Washington, DC 20472-3100, Proyecto de Reducción de Papeleo (1660-0164) NOTA: No envíe su formulario completado a esta dirección.

**ACTA DE PRIVACIDAD**

**AUTORIDAD:** Ley de Resultados y Desempeño del Gobierno de 1993 (Pub. L. 103-62), según enmendada, y la Ley de Modernización de la GPRA de 2010 (Pub. L. 111-352); Orden Ejecutiva (EO) 12862, “Establecimiento de Estándares de Servicio al Cliente”; y su anexo al Memorándum del 23 de marzo de 1995, “Mejora del Servicio al Cliente”; Orden Ejecutiva 13411 “Mejora de la Asistencia a Víctimas de Desastres”; Orden Ejecutiva 13571 “Coordinación de la entrega de servicios y mejora del servicio al cliente”; y el Memorando relacionado del

13 de junio de 2011 “Implementación de la Orden Ejecutiva 13571 sobre Coordinación de la Entrega de Servicios y Mejora del Servicio al Cliente”.

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

**USO(S) RUTINARIO:** Esta información se utiliza para el propósito principal mencionado anteriormente. El resumen y/o resultados agregados y el análisis de la encuesta pueden compartirse con el Congreso y la Oficina de Responsabilidad Gubernamental; sin embargo, información de identificación personal (PII) no se compartirá externamente. Para obtener más información sobre cómo el DHS puede compartir estos datos, consulte DHS/FEMA/PIA-035 Enterprise Customer Survey System (ECSS), disponible en <https://www.dhs.gov/privacy>.

**DIVULGACIÓN:** La divulgación de información en este formulario es estrictamente voluntaria y ayudará a FEMA a realizar mejoras en su programa de Asistencia Individual; el no proveer la información solicitada no afectará la capacidad de una persona para calificar o recibir Asistencia Individual de FEMA.

**Correo electrónico de portada**

**Introducción**

Estimado $FstNm$ $LastNm$

Gracias por seguir ayudando a FEMA a buscar formas de mejorar los servicios de recuperación de desastres. Esta es la segunda entrevista del estudio de recuperación a largo plazo. En la entrevista anterior hablamos de las alertas de desastres, la preparación y sus necesidades durante las primeras semanas y meses después del desastre. La entrevista de hoy se centra en su nivel actual de recuperación y el impacto continuo en su hogar y comunidad.

La encuesta de hoy durará entre 10 y 15 minutos. Habrá dos encuestas adicionales en los próximos 12 meses. **Esta encuesta debe ser realizada por la persona más familiarizada con su solicitud de asistencia de FEMA y quien completó la primera encuesta hace unos 6 meses.**

Sus respuestas no afectarán el resultado de su solicitud de asistencia de FEMA.

Estas preguntas cumplen con el Acta de Privacidad de 1974 y han sido aprobadas por la Oficina de Administración y Presupuesto con el número 1660-0164.

Por favor, haga clic en el botón de comenzar encuesta para leer el Aviso de Divulgación de la Carga de Papeleo, la Declaración del Acta de Privacidad y comenzar la encuesta.

*URL*

**Inicio de la encuesta**

Gracias,

Agencia Federal para el Manejo de Emergencias

Si tiene algún problema técnico al completar la encuesta, envíe un correo electrónico a

FEMA-Program-Survey@fema.dhs.gov e incluya el nombre de la encuesta (Long Term Recovery Survey) y explique el problema.



**RECUPERACION GENERAL**

En la entrevista anterior, tratamos temas relacionados con su nivel de recuperación. La entrevista de hoy continuará esas discusiones y verá que se le vuelven a hacer algunas de las mismas preguntas. Eso nos ayuda a entender su progreso desde la última encuesta.

Esta encuesta está relacionada con el [Tipo de desastre] que ocurrió el [DIC]. Por favor, piense en sus circunstancias actuales en comparación con las anteriores al desastre. Utilizando una escala de **1 (Totalmente en desacuerdo)** a **5 (Totalmente de acuerdo)**, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** **Totalmente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5** **Totalmente de** **acuerdo** | **No sabe o No opina** |
| 1. Tengo un lugar seguro y habitable donde quedarme. | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 2. Tengo bienes personales necesarios como muebles, electrodomésticos y ropa. | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 3. Los ingresos de mi hogar son iguales o mayores que antes del desastre. | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 4. Los gastos de mi hogar están al mismo nivel que antes del desastre. | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 5. Mi nivel de estrés actual es alto. | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 6. Tengo a mi disposición recursos y servicios comunitarios. | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

Utilizando una escala de **1 (Nada recuperado)** a **5 (Completamente recuperado)**, ¿cómo calificaría la situación de su hogar en el...

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** **Nada recuperado** | **2** | **3** | **4** | **5** **Completamente recuperado** |
| 7. Nivel de recuperación general | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

**RECUPERACIÓN - VIVIENDA**

Esta sección de la encuesta aborda temas relacionados con **la vivienda**.

8. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el lugar donde vive o se aloja actualmente?

◘ La misma residencia que antes del desastre

◘ Nueva residencia comprada

◘ Nueva residencia alquilada sin ayuda financiera de renta de FEMA

◘ Nueva residencia alquilada con ayuda financiera de renta de FEMA

◘ Hotel o motel proporcionado por FEMA

◘ Remolque de viaje o casa móvil proporcionado por FEMA

◘ Viviendo con familia o amigos

◘ Entorno institucional como un hospital, un hogar para grupos

◘ Sin hogar como resultado del desastre

◘ Otro

(Programmer Note: If Q8 response = Same residence as prior to the disaster go to Q9, if New purchased residence or New rented residence without FEMA rental assistance go to Q12 else go to Q17)

9. ¿Se han llevado a cabo reparaciones para que su residencia sea segura y habitable?

◘ Si

◘ No

(Programmer Note: If Q 9 response = Yes go to Q19, If Q9 response = No and Owner Renter UDF = Owner go to Q10, If Q 9 response = No and Owner Renter UDF = Renter go to Q11)

10. ¿Cuáles de las siguientes son las causas principales de retrasos en la finalización de las reparaciones de su casa? [Seleccione todas las que correspondan]. (Homeowners)

* Falta de dinero
* Liquidación de seguro
* Asistencia financiera de FEMA
* Falta de tiempo
* Falta de contratistas y/o materiales
* Razones médicas o de discapacidad
* La información y los procesos de FEMA eran demasiado complicados

(Programmer Note: Go to Q19)

11. ¿Cuáles de las siguientes son las principales causas por las que el arrendador no ha realizado las reparaciones? [Seleccione todas las que correspondan]. (Renters)

* Falta de dinero para hacer reparaciones
* Falta de contratistas para realizar trabajos de reparación
* Falta de materiales necesarios para las reparaciones
* El arrendador no tiene planificado hacer reparaciones
* Otro o no lo sé

(Programmer Note: Go to Q19)

12. ¿Su nueva residencia permanente se encuentra en:

◘ La misma comunidad donde vivía antes del desastre

◘ Una comunidad diferente, pero en el mismo estado en el que vivía antes del desastre

◘ Un estado diferente

(Programmer Note: If Q12 response = The same community where you lived prior to the disaster go to Q15 else go to Q13)

13. ¿Volverá a mudarse a la comunidad donde vivió antes del desastre?

◘ Si

◘ No

(Programmer Note: If Q13 response = No go to Q14 else go to Q15)

14. ¿Por qué no piensa volver a la comunidad donde vivió antes del desastre? (200 Caracteres)

15. Como resultado del desastre, sus **costos de vivienda actuales son**:

◘ Los mismos

◘ Menos o

◘ Más que antes del desastre

(Programmer Note: If Q15 response = More than prior to the disaster go to Q16 else go to Q19)

16. ¿Qué ha provocado el aumento de sus costos de vivienda? (200 caracteres)

(Programmer Note: Go to Q19)

17. ¿Espera tener una residencia permanente, segura y habitable en:

◘ Menos de dos meses

◘ De tres a cuatro meses

◘ De cinco a seis meses

◘ Más de seis meses

◘ No sé

18. ¿Cuáles de las siguientes son causas principales del retraso en obtener una residencia permanente? [Seleccione todas las que correspondan].

* Falta de dinero
* Liquidación del seguro denegada, retrasada o insuficiente
* Ayuda financiera de FEMA denegada, retrasada o insuficiente
* Falta de Tiempo
* Falta de contratistas y/o materiales
* Razones médicas o de discapacidad
* Falta de viviendas económicas
* Los préstamos del banco o de SBA fueron denegados o retrasados
* Falta de acceso a servicios comunitarios como escuelas, hospitales, etc.
* Imposibilidad de obtener permisos, inspecciones, zonificación
* No necesita buscar una residencia permanente

**RECUPERACIÓN DE BIENES PERSONALES**

Las siguientes preguntas se refieren a los **bienes personales** que pueden haberse perdido o dañado durante el desastre. Utilizando una escala de **1 (Totalmente en desacuerdo)** a **5 (Totalmente de acuerdo)**, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación. También puede decir "no aplica" si es necesario. Las reparaciones o reemplazos están completas para mis:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** **Totalmente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5** **Totalmente de** **acuerdo** | **No****Aplica** |
| 19. Muebles  | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 20. Electrodomésticos | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 21. Vehículos como el automóvil, el camión, la motocicleta  | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 22. Ropa | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 23. Equipo médico | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 24. Artículos de accesibilidad como silla de ruedas, andador | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 25. Herramientas relacionadas con el trabajo | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 26. Uniforme escolar u otros artículos de educación | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

Utilizando una escala de **1 (Nada recuperado)** a **5 (Completamente recuperado)**, ¿cómo calificaría la situación de su hogar en el...

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** **Nada recuperado** | **2** | **3** | **4** | **5** **Completamente recuperado** |
| 27. Nivel global de recuperación en relación con los bienes personales? | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

(Programmer Note: If Q27 response = 1 Not at all Recovered, 2, 3, or 4 go to Q28 else go to Q29)

28. ¿Cuáles de las siguientes son las principales causas de los retrasos en la reparación o sustitución de sus **bienes personales**? [Seleccione todas las que correspondan].

* Falta de dinero
* Liquidación del seguro denegada, retrasada o insuficiente
* Ayuda financiera de FEMA denegada, retrasada o insuficiente
* Falta de tiempo
* Razones médicas o de discapacidad
* Los préstamos del banco o de SBA fueron denegados o retrasados
* Otros

**RECUPERACIÓN DE LOS INGRESOS Y LAS FINANZAS DEL HOGAR**

Esta sección de la encuesta incluye preguntas sobre **los ingresos, los gastos y las finanzas** del hogar.

29. ¿Los ingresos actuales de su hogar son menos como consecuencia del desastre?

◘ Si

◘ No

(Programmer Note: If Q29 response = Yes go to Q30 else go to Q33)

30. ¿**Cuál** de las siguientes es la principal razón relacionada con el desastre para la disminución de los ingresos de su hogar?

◘ Pérdida de empleo

◘ Reducción del horario de trabajo o de la escala salarial

◘ Imposibilidad de trabajar por circunstancias médicas o de discapacidad

◘ Pérdida o reducción de los ingresos por jubilación, inversiones u otras fuentes

 (Programmer Note: If Q30 response = Loss of job, or Work hours or pay scale reduced go to Q31 else go to Q33)

31. La ayuda de desempleo por desastre puede haberle ayudado con la pérdida de ingresos laborales. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su experiencia con la ayuda de desempleo por desastre?

◘ No ha solicitado la ayuda de desempleo por desastre

◘ Solicitó la ayuda, pero no cualificó

◘ Solicitó y recibió ayuda

(Programmer Note: If Q31 response = Applied and received assistance go to Q32 else go to Q33)

Utilizando una escala de **1 (Nada útil)** a **5 (Muy útil),**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** **Nada útil** | **2** | **3** | **4** | **5** **Muy útil** |
| 32. ¿Cuán útil ha sido la ayuda de desempleo por desastre para complementar sus ingresos? | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

Utilizando una escala de calificación de **1 (Totalmente en desacuerdo)** a **5 (Totalmente de acuerdo)**, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación. Como resultado del desastre:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1 Totalmente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5****Totalmente de** **acuerdo** | **No Aplica** |
| 33. Mis ahorros se han agotado | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 34. Tengo una deuda no hipotecaria  | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 35. Tengo una deuda de tarjeta de crédito  | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 36. Debo dinero a familiares o amigos | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 37. Mis gastos de cuidado de niños han aumentado  | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 38. Mis costos de transporte diario han aumentado  | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 39. Mi capacidad para vivir de forma independiente ha disminuido | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 40. He dejado de pagar la tarjeta de crédito, la hipoteca u otros tipos de pagos | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

41. Por favor, describa brevemente el tipo de servicio que necesitaba, pero que no pudo encontrar. (200 caracteres)

**RECUPERACIÓN DE LA COMUNIDAD**

Esta sección de la encuesta trata sobre la **recuperación de la comunidad** y utiliza una escala de **1 (Totalmente en desacuerdo)** a **5 (Totalmente de acuerdo)**. Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada una de las afirmaciones o también puede responder con **No aplica o No sé**. Ahora tengo acceso y disponibilidad normal a:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** **Totalmente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5** **Totalmente de** **acuerdo** | **No Aplica o** **No sé** |
| 42. Servicios de atención y cuidado infantil | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 43. Entidades educativas como colegios, institutos | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 44. Transporte público  | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 45. Cuidado de animales domésticos, de servicio y de apoyo | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 46. Negocios como supermercados, tiendas por departamento, farmacias | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 47. Servicios médicos, doctores, dentistas, hospitales, asistencia a domicilio, servicios de asistencia personal | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 48. Centros de la tercera edad | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 49. Servicios de emergencia como bomberos, servicios médicos de urgencia y la policía | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 50. Oficinas y servicios del gobierno local | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 51. Organizaciones comunitarias y grupos religiosos | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 52. Calles, carreteras y puentes | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 53. Entretenimiento y recreación | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

**ASISTENCIA DE FEMA**

FEMA puede proveer fondos para reparaciones al hogar y asistencia de alquiler. También se pueden proveer fondos para bienes personales como un vehículo, artículos para el hogar, cuidado de niños, como también gastos médicos, dentales y funerarios. Utilizando una escala de **1 (Totalmente en desacuerdo)** a **5 (Totalmente de acuerdo)**, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación. La asistencia financiera de FEMA:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** **Totalmente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5** **Totalmente de** **acuerdo** |
| 54. Llegó en un tiempo razonable | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 55. Fue una parte importante de mi recuperación | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |
| 56. Ayudó a satisfacer mis necesidades relacionadas al desastre | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ | ◘ |

Programmer Note: If Q56 response = 1, 2, or 3 go to Q57 else go to Q58.)

57. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor las áreas en las que la asistencia financiera de FEMA no cumplió sus necesidades relacionadas con el desastre? [Seleccione todas las que correspondan].

* Reparaciones al Hogar
* Asistencia de Alquiler
* Bienes Personales
* Gastos de cuido de niños
* Gastos médicos, dentales o funerarios
* Reparaciones o mejoras relacionadas con discapacidades
* Otro (especifique 50 caracteres)

58. ¿Es su estado laboral actual...

 ◘Empelado(a) por salario

 ◘Empleado(a) por cuenta propia

 ◘Desempleado(a)

 ◘Amo(a) de casa

 ◘Estudiante

 ◘Retirado(a)

 ◘Prefiere no contestar

**CLAUSURA**

La información que nos ha proporcionado hoy es extremadamente importante para ayudar a mejorar la recuperación en futuros desastres. Volveremos a consultarle dentro de unos seis meses para ver cómo progresa su recuperación. Gracias por su tiempo.