



California Telephone Access Program
www.ddtp.org



Programs of the California Public Utilities Commission
Deaf and Disabled Telecommunications Program

Programas de la Comisión de Servicios Públicos de California
Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas (DDTP)

Servicio de California Relay (CRS)

Cuestionario para Usuarios de CRS

Favor de regresar antes del 15 de febrero

Como usuario del Servicio de California Relay (CRS), usted entiende su valor y al mismo tiempo entiende que puede ser mejorado. El Comité Consultivo del Servicio de California Relay (CRSAC) que proporciona las opiniones del consumidor a la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC), está interesado en obtener sus comentarios acerca de la calidad del Servicio de California Relay. Necesitamos su opinión para poder hacer recomendaciones a la CPUC acerca de los requisitos necesarios para el nuevo contrato de CRS en un futuro. Cuando responda a las Preguntas Generales y a las secciones que le correspondan específicamente a usted, tome en cuenta su propia experiencia con el Servicio de CRS. **Si usted usa más de un tipo de servicio ofrecido por CRS, favor de completar un cuestionario para cada tipo de servicio. (Por ejemplo, si a veces hace llamadas usando un TTY y otras veces hace llamadas HCO (audición y visualización), favor de completar dos cuestionarios: uno por el uso del TTY y otro por el uso del servicio HCO.)**

Muchas gracias por su tiempo e interés en ayudarnos a asegurar que el Servicio de CRS sea el mejor posible.

Al completar su cuestionario, favor de enviarlo a:

**DDTP Attn: CRS Department
505 14th Street
Suite 400
Oakland, Ca 94612.**

Favor de contestar y enviar su cuestionario a más tardar el 15 de febrero del 2008. Si tiene alguna pregunta, favor de comunicarse de lunes a viernes, 10 am–3 pm al:

Voz: 510-302-1145

TTY: 510-271-8247

Video Phone (VP): 510-302-1100/D-link 63.110.88/120

510-301-1147/D-link 63.110.88.159

Email: Holly@ddtp.org

Preguntas Generales y Usuarios de TTY

(Para todos los usuarios; favor de contestar todas las preguntas aplicables)

1. Favor de indicar cual servicio de CRS usa.

TTY

Hearing Carry Over (HCO-audición y visualización)¹

Voice Carry Over (VCO-voz y visualización)²

Speech-to-Speech (STS-voz a voz)³

Spanish Relay

2. Favor de indicar que tan seguido usa el servicio de CRS.

Diariamente

Algunas veces por semana

Algunas veces por mes

Algunas veces al año

Una vez al año

3. ¿Qué tipo de llamadas hace a través del servicio de CRS?

Personales

De negocio

Personales y de negocio

4. El Servicio de California de CRS requiere que las operadoras contesten las llamadas rápidamente. En una escala del 1 al 5, favor de indicar que tan rápido son contestadas sus llamadas.

1-Tardan mucho

2-Tardan

3-Regular

4-Rápido

5-Muy rápido

¹ HCO es para personas que pueden oír en el teléfono pero usan un TTY para teclear en lugar de hablar.

² VCO es para personas que pueden hablar por si mismos en el teléfono pero necesitan recibir las respuestas en texto en un TTY.

³ STS es para personas con discapacidad del habla o aquellos que tienen dificultad para darse a entender por teléfono. Un operador(a) especializado entrenado(a) para escuchar cuidadosamente y verbalizar lo que desea comunicar a la otra persona.

Comentarios Adicionales:

5. A veces los operadores(as) de CRS no escriben con exactitud; por ejemplo, las palabras están mal escritas, agregan u omiten palabras en la conversación. En una escala del 1 al 5, favor de indicar la exactitud de los operadores(as).

1-Inaceptable

2-Necesita mejorar

3-Satisfactorio

4-Bueno

5-Excelente

6. ¿Sabía que puede establecer un Perfil CRS?

Sí

No

No sé que es un Perfil CRS⁴

Si su respuesta es sí, ¿ha establecido su Perfil CRS? Favor de indicar las preferencias que ha incluido en su Perfil CRS. Si su respuesta es no, favor de explicar por que no.

7. El Servicio de California de CRS usa tres empresas diferentes para manejar llamadas de CRS. Esto le permite a los usuarios la opción de conectarse con CRS de diferentes maneras. Favor de indicar cómo se conecta con CRS.

Marco 711 (con un Perfil CRS establecido)

Marco 711 (sin un Perfil CRS establecido)

Marco el #800 de CRS (ej. #800 para el DDTP o CRS)

Marco el teléfono de un proveedor de CRS (ej. #800 de MCI/Go America⁵, Nordia o Sprint)

Marco el teléfono específico al servicio de CRS que deseo usar (ej. TTY, STS, HCO, VCO, etc.)

8. Favor de indicar cual empresa prefiere usar cuando hace llamadas a través de CRS.

Nordia

MCI/Go America

⁴ Un Perfil CRS le permite indicar exactamente como desea que se manejen sus llamadas de CRS. CRS ligará sus preferencias con su número de teléfono. Esto permite que todas sus llamadas se efectúen automáticamente de acuerdo a sus preferencias.

⁵ MCI/Go America la empresa previamente conocida como MCI/Verizon.

Sprint

Uso los tres

Uso 711

Si hay una empresa que usted prefiere usar, favor de dar una breve explicación del por que. ¿Si no, por qué?

9. ¿Qué tan importante es para usted el poder escoger que empresa maneja sus llamadas de CRS?

No es importante

Algo importante

Muy importante

¿Por qué?

10. En una escala del 1 al 5 ¿qué tan satisfecho está con la habilidad del operador(a) de manejar su llamada cuando es contestada por un mensaje pre-grabado o contestadora que incluye menú de opciones?

1-Inaceptable

2-Necesita mejorar

3-Satisfactorio

4-Bueno

5-Excelente

Comentarios Adicionales:

11. ¿Qué cambios o mejoras harían que el servicio de CRS trabajara mejor para usted?

12. ¿Qué cosas del Servicio de California CRS le gustaría que continuaran?

13. ¿Aparte de Servicio de Video Relay (VRS) o Internet Relay (o IP Relay), qué otras cosas considera usted que serían importantes para los usuarios de CRS en el futuro?

Las siguientes preguntas son opcionales, pero sus respuestas van a ser muy útiles en nuestra promoción del Servicio de California de CRS.

1. ¿Cuál es su código postal? (zip code) - _____

2. ¿Qué edad tiene?

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

65 o más

Usuarios de Retransmisión en Español

1. En escala del 1 al 5, favor de indicar las habilidades del operador(a) en español. (Ejemplo: el operador es elocuente al hablar).

- 1-Inaceptable**
- 2-Necesita mejorar**
- 3-Satisfactorio**
- 4-Bueno**
- 5-Excelente**

Comentarios Adicionales:

2. En escala del 1 al 5, favor de indicar la exactitud del operador(a) en interpretar sus llamadas.

- 1-Inaceptable**
- 2-Necesita mejorar**
- 3-Satisfactorio**
- 4-Bueno**
- 5-Excelente**

Comentarios Adicionales:

3. Algunas veces cuando usted utiliza nuestro servicio le contesta un operador(a) en inglés y esto ocasiona que su llamada sea transferida a otro operador(a). En escala del 1 al 5, favor de indicar que tan rápido y conveniente su llamada es transferida al operador solicitado.

- 1-Tarda mucho**
- 2-Tarda**
- 3-Regular**
- 4-Rápido**
- 5-Muy rápido**

Comentarios Adicionales:

Usuarios de Servicio de Audición y Visualización (HCO)

1. En escala del 1 al 5, favor de indicar con que exactitud los operadores(as) retransmiten sus conversaciones.

1- Inaceptable

2-Necesita mejorar

3-Satisfactorio

4-Bueno

5-Excelente

Comentarios Adicionales:

2. En escala del 1 al 5, favor de indicar que tan satisfecho(a) está usted con la habilidad del operador(a) de hacer y procesar una llamada de Servicio de Audición y Visualización (HCO).

1-Inaceptable

2-Necesita mejorar

3-Satisfactorio

4-Bueno

5-Excelente

Comentarios Adicionales:

3. ¿Qué tipo de modificaciones considera usted que necesita la tecnología actual del Servicio de Audición y Visualización (HCO)?

Usuarios de Retransmisión de Voz a Voz (STS)

1. ¿Qué tan seguido le contesta un operador que entiende sus necesidades y le atiende apropiadamente?

- 1-Nunca**
- 2-Raramente**
- 3-A veces**
- 4-Frecuentemente**
- 5-Siempre**

Comentarios Adicionales:

2. El Servicio de Retransmisión de California requiere que los operadores(as) contesten las llamadas de Retransmisión Voz a Voz (STS) rápidamente. En escala del 1 al 5, favor de indicar su satisfacción con el tiempo que le toma en que le contesten las llamadas de Retransmisión de Voz a Voz (STS).

- 1-Tardan mucho**
- 2-Tardan**
- 3-Regular**
- 4-Rápido**
- 5-Muy rápido**

Comentarios Adicionales:

3. A veces durante una llamada de retransmisión, es necesario cambiar el operador(a). En escala del 1 al 5, favor de indicar la habilidad del operador al realizar este cambio, el cual debe ser rápido y sin contratiempos.

- 1-Inaceptable**
- 2-Necesita mejorar**
- 3-Satisfactorio**

4-Bueno

5-Excelente

Comentarios Adicionales:

4. Favor de indicar con cual compañía prefiere realizar sus llamadas de Retransmisión Voz a Voz (STS).

Nordia

MCI/Go America

Sprint

Uso las tres

Comentarios Adicionales:

5. ¿Considera usted que los operadores de Retransmisión Voz a Voz (STS) necesitan estar mejor capacitados? Si contesto afirmativamente, ¿qué habilidades adicionales deberían tener?

Comentarios Adicionales:

6. ¿Qué tipo de tecnología nueva le gustaría que implementáramos en el uso del servicio de Retransmisión Voz a Voz (STS) para mejorar la calidad en el servicio? (ejemplo: Servicio de Video Confiable)

Usuarios Sordos y Ciegos

1. ¿Qué equipo utiliza para acceder al CRS? (Favor de incluir todos)

2. En escala del 1 al 5, favor de indicar la habilidad del operador(a) para seguir instrucciones. (Por ejemplo, cuando se le requiere que escriba mas lento)

1-Inaceptable

2-Necesita mejorar

3-Satisfactorio

4-Bueno

5-Excelente

Comentarios Adicionales:

3. ¿Le cuelgan antes de terminar su llamada?

Sí

No

4. Por lo general, ¿quién termina la llamada?

El operador(a)

El usuario

5. ¿Qué tan frecuente ocurre esta situación?

1-Nunca

2-Rara vez

3-A veces

4-Frecuentemente

5-Siempre

6. ¿Qué tipo de tecnología nueva le gustaría que implementáramos en el Servicio de Retransmisión de California (CRS) para los usuarios ciegos?

Usuarios de Retransmisión de Voz y Visualización (VCO)

1. Si su perfil es el de un Usuario de Retransmisión de Voz y Visualización (VCO), ¿los operadores siguen las instrucciones de ese perfil y contestan sus llamadas en esa modalidad?

2. En escala del 1al 5, favor de indicar su nivel de satisfacción con la habilidad del operador para recibir y procesar una llamada de un Usuario de Retransmisión de Voz (VCO) sin contratiempos.

- 1-Inaceptable**
- 2-Necesita mejorar**
- 3-Satisfactorio**
- 4-Bueno**
- 5-Excelente**

Comentarios Adicionales:

3. En escala del 1al 5, favor de indicar que tan satisfecho se encuentra con las llamadas realizadas al Servicio de Retransmisión de California (CRS) siendo un Usuario de Retransmisión de Voz (VCO).

- 1-Inaceptable**
- 2-Necesita mejorar**
- 3-Satisfactorio**
- 4-Bueno**
- 5-Excelente**

Comentarios Adicionales:
