



US Welcome Survey

Buenos Días/ Buenas Tardes/ Buenas Noches. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy llevando a cabo una encuesta para el Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos para medir el nivel de satisfacción del viajero. Esta es su oportunidad para ayudar a mejorar la experiencia del viajero cuando llega a los Estados Unidos. Me gustaría hablar con usted unos minutos sobre el proceso de inspección que acaba de realizar. Sus respuestas son permanecer anónimo.

1. Incluyendo este viaje, ¿cuántas veces ha viajado a los Estados Unidos en el transcurso de los últimos doce meses?

Número de viajes \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es la razón principal de su visita a los Estados Unidos?

- a. Negocios
- b. Trabajo temporal
- c. Estudios
- d. Vacaciones
- e. Visita Familiar
- f. Tratamiento médico
- g. Otro motivo \_\_\_\_\_
- h. Se rehusó a contestar

3. ¿Entendió el propósito del proceso de inspección durante su entrada a los Estados Unidos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No Sabe \_\_\_\_\_

4. ¿Cuánto tiempo esperó en línea para ser inspeccionado(a)?

\_\_\_\_\_ Minutos (aproximación)

Por favor indique su opinión usando el puntaje de la siguiente escala.

Por favor use la siguiente escala o indique que “No Sabe”

*Estoy muy en desacuerdo*  
1

2

3

4

*Estoy muy de acuerdo*  
5

5. ¿Qué tan de acuerdo está usted con esta declaración?: *el tiempo que tomó pasar la inspección fue razonable.*

6. Me gustaría hacerle unas preguntas sobre el/la oficial del Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza que lo(a) atendió. Por favor dé su opinión sobre cada una de estas declaraciones usando la escala anterior.

El/La oficial que me inspeccionó:

Me habló en forma clara y concisa	_____
Procesó mi entrada de manera eficiente	_____
Me trató con respeto	_____
Hizo su trabajo en forma profesional	_____
Estaba vestido(a) profesionalmente	_____
Me brindó la asistencia necesaria	_____

7. Me gustaría hacerle unas preguntas sobre el área de inspección del Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza. Por favor use la misma escala de anterior.

- a. La distribución del área permite que los pasajeros puedan moverse con facilidad durante el proceso de inspección \_\_\_\_\_
- b. El área de inspección es suficientemente grande para procesar a todos los pasajeros eficientemente \_\_\_\_\_
- c. Hay suficiente líneas de inspección para pasajeros \_\_\_\_\_
- d. Las inspecciones avanzaron en una cantidad de tiempo razonable \_\_\_\_\_
- e. Los letreros y direcciones son claras y fáciles de seguir \_\_\_\_\_
- f. Hay suficientes letreros \_\_\_\_\_
- g. Estoy satisfecho con el área de inspección \_\_\_\_\_

8. Ahora me gustaría hacerle unas pocas preguntas sobre el nivel de satisfacción con los siguientes puntos. Por favor use la escala anterior.

Estuve satisfecho(a) con lo siguiente:

- a. *La cortesía de los empleados del Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza*
- b. *La eficacia del proceso de inspección*
- c. *La espera por mi equipaje/maletas (solamente en aeropuertos)*
- d. *Mi experiencia general sobre mi llegada a los Estados Unidos*

9. Estamos buscando maneras de mejorar el proceso de inspección. ¿Qué recomendaciones tiene al respecto?

_____	Más material de información
_____	Materiales de información más claros
_____	Mejores letreros
_____	Más oficiales del Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza
_____	Más líneas de inspección
_____	Más unidades caninas
_____	Más entrenamiento para los oficiales

\_\_\_\_ Nada  
\_\_\_\_ Otras recomendaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ Se rehusó a contestar