



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