

**Bureau of Consular Affairs**  
Passport Call Center Questionnaire Spanish  
**2017**  
(rev 9/28/17)

Hola. Usted ha sido seleccionado para participar en una encuesta sobre su experiencia reciente con el National Passport Information Center. Esta encuesta demorará aproximadamente de 3 a 5 minutos y está autorizada por la Oficina de Administración y el número de control de Presupuesto 1090-0007, que vence el 31 de mayo de 2018. Su participación en la encuesta es voluntaria. No se recopilará información personal.

---

Website Experience

---

1. Antes de llamar, ¿visitó el sitio de Internet oficial de viajes del Departamento de Estado de EE.UU., [travel.state.gov](http://travel.state.gov), para obtener información? - Presione "1" para "Sí", presione "2" para "No". Presione asterisco para repetir esta pregunta. If "NO" go to Q2
- 1a. Por qué llamó después de visitar nuestro sitio de Internet? Presione "1" para "No pude encontrar la información que necesitaba en el sitio de Internet", presione "2" para "La información en el sitio de Internet no estaba clara", "Presione" 3 "para" Quería hablar con una persona acerca de mi situación, "Presione" 0 "para" Otras razones ". Presione asterisco para repetir esta pregunta.

---

Purpose of Call

---

2. Usando los números en el teclado de su teléfono, presione el número que mejor describa el propósito de su llamada reciente a nosotros. Presione "1" para "Consultar sobre una aplicación en proceso", presione "2" para "Programar una cita en una agencia de pasaportes", y presione "3" para "Solicitar información general". Presione asterisco para repetir esta pregunta

---

On hold/Wait time

---

3. Por favor califique su tiempo de espera para hablar con un representante de servicio al cliente. Use los números del teclado de su teléfono para una escala de "1" a "9", donde "1" es "deficiente" y "9" es "excelente". Presione asterisco para repetir esta pregunta.

---

Customer Service Representative

---

4. Por favor califique el conocimiento del representante de servicio al cliente que lo ayudó. Use los números del teclado de su teléfono para una escala de "1" a "9", donde "1" es "deficiente" y "9" es "excelente". Presione asterisco para repetir esta pregunta.
5. Por favor califique el conocimiento del representante de servicio al cliente que lo ayudó. Use los números del teclado de su teléfono para una escala de "1" a "9", donde "1" es "deficiente" y "9" es "excelente". Presione asterisco para repetir esta pregunta.

# Final

---

## ACSI Benchmark Questions

---

6. Usando una escala donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "9" significa "Muy satisfecho", califique su satisfacción con el servicio que recibió. Presione asterisco para repetir esta pregunta.
7. Usando una escala donde "1" significa "No alcanza las expectativas" y "9" significa "Excede las expectativas", califique el servicio que recibió. Presione asterisco para repetir esta pregunta
8. Ahora imagine una experiencia de servicio al cliente ideal. ¿Qué tan bien se comparó su experiencia con esa experiencia de servicio ideal? "1" significa "No muy cerca del ideal" y "9" significa "Muy cerca del ideal". Presione asterisco para repetir esta pregunta.

---

## Outcome

---

9. Cuando tenga preguntas relacionadas con sus necesidades de pasaportes en el futuro, ¿qué posibilidades tiene de comunicarse con el Centro Nacional de Información de Pasaportes? Use los números en el teclado de su teléfono para una escala de "1" a "9" donde "1" significa "No es nada probable" y "9" significa "Muy probable" Presione asterisco para repetir esta pregunta.
10. Si un amigo o colega tiene preguntas sobre cómo obtener un pasaporte, ¿qué tan probable es que usted le recomiende que llame por teléfono al Centro Nacional de Información de Pasaportes? Use los números en el teclado de su teléfono para una escala de "1" a "9" donde "1" significa "No es nada probable" y "9" significa "Muy probable" Presione asterisco para repetir esta pregunta.

El Departamento de Estado de EE. UU. Desea agradecerle por tomar nuestra encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros. Adiós