



DEPARTAMENTO DE ESTADO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
SERVICIOS PARA CIUDADANOS AMERICANOS
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SOLICITANTE

OMB No: 1405-0193
 Fecha de expiración: 07/31/2017
 Tiempo estimado: 3 minutos
 SV-2015-0005

Le pedimos llene una breve encuesta para evaluar su experiencia con la sección consular de los Estados Unidos [Embajada/Consulado General]. Sus respuestas se mantendrán confidenciales y no se asociaran con usted o con su caso. Sólo estamos realizando esta encuesta para mejorar nuestro servicio.

1. Embajada / Consulado General [Opciones del menú despegable para la encuesta versión electrónica o escribir opción para versión en papel]

2. Indique el tipo de servicio requerido:

- Pasaporte de los Estados Unidos
- Reporte Consular de Nacimiento
- Servicios Notariales
- Otro: _____

PREPARANDOSE PARA SU CITA

1. 3. ¿Cómo obtuvo información para prepararse para su cita? Marque todas las respuestas que apliquen.

| | Si se utilizó, ¿fue útil la fuente? | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| | Si | No |
| • Familiar o Amigo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Abogado/Notario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Consultor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Sitio Web del Departamento de Estado de EE.UU. (travel.state.gov) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • [Embajada/Consulado General]. Sitio web en inglés. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • [Embajada/Consulado General]. Sitio web en [idioma oficial del país] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • [Embajada/Consulado General]. Teléfono o email en inglés. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • [Embajada/Consulado General]. Teléfono o email en [idioma oficial del país] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • [Embajada/Consulado General]. Medios de comunicación social (ej. Facebook, Twitter) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Otro: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Solicito ayuda para completar los formatos?

- No
- Si, de un familiar o amigo
- Si, de un abogado o notario
- Si, contactando a [Embajada/Consulado General] vía telefónica o email en inglés.
- Si, contactando a [Embajada/Consulado General] vía telefónica o email en [idioma oficial del país]
- Si, otro: _____
- No se requirieron formatos para el tipo de servicio recibido.

5. Si usted utilizo el sitio web [Embajada/Consulado General], ¿fueron las instrucciones y requisitos claros? (ej. Documentos necesarios para la cita, artículos permitidos dentro de [Embajada/Consulado General])?

- Si
- No
- No utilice el sitio web de [Embajada/Consulado General]

6. Previo a su cita, ¿sobre cuál de las siguientes opciones le hubiera gustado recibir más información?

- Que esperar durante la cita (ej. Proceso de seguridad, experiencias de la sala de espera, estacionamiento, hora y duración de la cita)
- Artículos prohibidos, no permitidos en [Embajada/Consulado General]

- Documentación de apoyo requerida (ej., prueba de identidad, partida de nacimiento)
- Información de cómo cambiar la hora de su cita
- Servicio de entrega de documentos
- Otro: _____

PROGRAMACION DE CITA

7. ¿Fue conveniente programar una cita para la fecha y hora de su preferencia?

- Si
- No, necesitaba una cita antes pero no había fechas disponibles.
- No, otro: _____

8. Indique, de ser el caso, por qué le fue difícil programar o reprogramar su cita. Marque todas las respuestas que apliquen.

- El proceso de programación o reprogramación fue confuso.
- No tengo acceso al uso de Internet.
- Tuve que llamar a [Embajada/Consulado General].
- Otro: _____

DURANTE SU CITA

4. 9. Favor de calificar su visita a [Embajada/Consulado General].

| | Excelente | Satisfactorio | Necesita mejoras |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Amabilidad de los guardias de seguridad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad del personal consular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuestas a sus preguntas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Explicación relacionada a su caso | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza y confort de la sala de espera | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Duración del tiempo de espera | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. Utilice el siguiente espacio en blanco para cualquier sugerencia de mejoras.

Public reporting burden for this collection of information is estimated to average 3 minutes per response, including time required for searching existing data sources, gathering the necessary documentation, providing the information and/or documents required, and reviewing the final collection. You do not have to supply this information unless this collection displays a currently valid OMB control number. If you have comments on the accuracy of this

burden estimate and/or recommendations for reducing it, please send them to: Department of State, Bureau of Consular Affairs, ATTN: Catherine Barry, 600 19th Street, N.W., Washington, DC 20036.

DRAFT