

**USCIS New OMB CCAS Survey (Spanish)**

*Note: Instructions to Survey Enumerators as well as automated skip logic are denoted in red text, and are not read aloud to respondents. Skip logic is in English since it will not be read by any person administering or taking the survey.*

[QINTRO]

Hola, Estoy llamando de parte de los Servicios de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos. La/Lo estoy contactando hoy porque usted o otra persona en este número recientemente llamó al centro de contacto de USCIS (Línea 1-800 de USCIS) para obtener ayuda. ¿Es usted la persona que llamó?

**SI ES SI – CONTINUA CON LA ENTREVISTA**

**SI ES NO – PREGUNTE:** ¿Podría hablar con la persona que llamó?

Estamos haciendo una encuesta de satisfacción del cliente para valorar la calidad y el rendimiento de los servicios de USCIS a sus clientes. Tenga en cuenta que un representante de USCIS lo/la puede contactar sobre problemas de servicio al cliente discutidos en esta encuesta.

¿Podemos empezar con las preguntas de la encuesta?

- Si
- No

[OMB]

Para empezar, voy a leer siete afirmaciones respecto a su experiencia más reciente con la línea 1-800 de USCIS. Por favor dígame si está muy en acuerdo, en acuerdo, neutral, en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada afirmación.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	En acuerdo	Muy en acuerdo
<b>Estoy satisfecho con el servicio recibido en el Contact Center 1-800 de USCIS.</b>					
<b>La interacción aumentó mi confianza en el Contact Center 1-800 de USCIS.</b>					
<b>La interacción aumentó mi confianza en USCIS.</b>					
<b>Mi necesidad fue cubierta.</b>					
<b>Fue fácil completar lo que necesitaba hacer.</b>					
<b>Tomó un tiempo razonable hacer lo que necesitaba hacer.</b>					
<b>Me trataron justamente.</b>					
<b>Los empleados con los que interactúe me ayudaron.</b>					

[Tier2Filter] – Only ask of Tier 2 respondents

Su llamada fue identificada como dirigida a un Oficial de Servicios de Inmigración. ¿Antes de comenzar, podría verificar que pudo comunicarse con un funcionario del Servicio de Inmigración la última vez que llamó a la línea 1-800 de USCIS?

- Si
- No

[CannotReach] – Only ask if respondent selected 'No' in the Tier2Filter

En pocas palabras, ¿por qué no pudo comunicarse con un funcionario del Servicio de Inmigración?

[Q1]

Voy a leer una lista de recursos de USCIS. Para cada uno de los recursos de USCIS que lea, por favor dígame si utilizó ese recurso para recibir ayuda antes de llamar a la línea 1-800 de USCIS -RESPUESTA MÚLTIPLE - ESCOJA TODAS LAS MENCIONES

**PROBE:** Tengo que leer todas las opciones de respuesta.

- El sitio web de USCIS
- EMMA - La Asistencia Virtual Interactiva en el sitio web de USCIS
- Herramientas de auto-ayuda, tales como: "Estatus De Caso En Línea"
- Oficina local de USCIS
- Otro:

[Q2] – ONLY ask if EMMA is selected in Q1

Usted mencionó que había utilizado a EMMA, la asistente virtual en el sitio web USCIS.gov. Por favor dígame dónde se colocaría en una escala de 1 a 7, donde 1 está extremadamente insatisfecho y 7 está extremadamente satisfecho.

**Prompt:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 extremadamente insatisfecho o del 7 extremadamente satisfecho?

**Prompt si el encuestado dice insatisfecho/satisfecho:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 extremadamente insatisfecho / 7 extremadamente satisfecho?

<b>1</b> <b>Extremadamente</b> <b>insatisfecho</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> <b>Extremadamente</b> <b>satisfecho</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

[Q3] – ONLY ask if USCIS Website is not selected in Q1

¿Por qué decidió llamar a la línea 1-800 de USCIS en lugar de visitar el sitio web de USCIS para encontrar respuestas? Fue porque:

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y ¿cuál fue el motivo principal?

- No uso la computadora frecuentemente
- No sé dónde buscar la información
- El sitio web de USCIS no tendría la información que necesito
- Quería hablar con alguien
- Otro

[Q4] – **ONLY ask if USCIS Website is selected in Q1**

¿Por qué decidió llamar a la línea 1-800 de USCIS después de buscar respuestas en el sitio web de USCIS? Fue porque:

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y ¿cuál fue el motivo principal?

- No pudo encontrar la información que necesitaba en el sitio web
- La información en el sitio web fue incompleta
- La información en el sitio web no fue actualizada
- La información en el sitio web era confusa
- No confiaste en la información del sitio web
- Querías hablar con alguien
- Otro

[Q5]

Me gustaría preguntarle sobre su satisfacción con la **entera** agencia de inmigración. Pensando en toda su experiencia migratoria hasta ahora, ¿qué tan satisfecho está usted con USCIS? Por favor dígame donde se colocaría usted en una escala del 1 al 7, en la que 1 es extremadamente insatisfecho y 7 extremadamente satisfecho.

**Prompt:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 extremadamente insatisfecho o del 7 extremadamente satisfecho?

**Prompt si el encuestado dice insatisfecho/satisfecho:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 extremadamente insatisfecho / 7 extremadamente satisfecho?

<b>1</b> <b>Extremadamente</b> <b>insatisfecho</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> <b>Extremadamente</b> <b>satisfecho</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

[Q6]

Bien. Gracias. Ahora comenzaremos con las preguntas referentes a su reciente experiencia con la línea 1-800 de USCIS. ¿Cuántas veces ha llamado a la línea 1-800 de USCIS en el último mes?

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 veces
- 5-10 veces
- 11-20 veces
- 21-50 veces
- No sé **No lo lea**

[Q7] – **Only ask if answer was 2 or more times in Q6**

Voy a leer una lista de razones que podrían haberle llevado a llamar a la línea 1-800 de USCIS más de una vez. Por favor, dígame cuáles de las razones, si hay alguna, se aplican a usted.

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

- No recibió la información que necesitaba
- Para revisar el estado del caso
- Para verificar información
- No pudo llegar a un representante en la línea 1-800 de USCIS
- Para preguntar sobre información adicional (varios motivos)
- No se pudo ingresar el número de recibo
- Problemas técnicos con la línea 1-800 de USCIS
- Tiempo de espera fue largo y corto la llamada
- Otro:

[Q8]

¿Qué tan satisfecho estuvo con **toda su experiencia** la última vez que llamó a la línea 1-800 de USCIS? Esto incluye la grabación y cualquiera de los representantes de la agencia. Por favor dígame donde se colocaría usted en una escala del 1 al 7, en la que 1 es extremadamente insatisfecho y 7 es extremadamente satisfecho con esa llamada a la línea 1-800 de USCIS.

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 extremadamente insatisfecho o del 7 extremadamente satisfecho?

**Prompt si el encuestado dice insatisfecho/satisfecho:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 extremadamente insatisfecho / 7 extremadamente satisfecho?

<b>1</b> <b>Extremadamente insatisfecho</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> <b>Extremadamente satisfecho</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

[Q9] – **Only ask if Answer was between 1 to 4 in Q8**

¿Cuál es la razón principal por la que se siente mixto o insatisfecho con su experiencia usando la línea 1-800 de USCIS?

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y, ¿Cuál es la razón principal?

- La grabación era difícil de entender
- La grabación no proporcionaba suficiente información
- No conseguí hablar con un representante
- Pasé mucho tiempo en espera
- El agente no pudo ayudarme
- No recibí la información que necesitaba
- No estoy seguro de que la información que recibí es la que necesitaba
- Recibí información contradictoria de distintas personas en la línea 1-800 de USCIS
- No sé / No contesto **No Lea**

[Q10]

¿Hay algo que se podría haber hecho para mejorar el servicio en la línea 800?

**PROMPT** --¿Qué más?

**[PORFAVOR ESCRIBA LOS COMENTARIOS DE LOS ENCUESTADOS EN FRASES COMPLETAS]**

**\*SI EL ENCUESTADO DICE "Quiero hablar con un representante" PREGUNTE:** ¿Cómo puede USCIS ayudarlo a comunicarse con un representante en el futuro?  ¿Por qué es difícil comunicarse con un representante?

[Q11]

Voy a leer una lista de motivos por los que la gente llama a la línea 1-800 de USCIS. Por favor dígame el principal motivo de su más reciente llamada.

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa. .

**PROMPT:** Y, ¿cuál es la razón principal?

- Comprobar el estado de una solicitud o un caso
- Cambiar una dirección
- Asunto relacionado con una cita
- Corregir un error en un documento recibido
- Información acerca de oficina local de USCIS o ASC
- Reportar fraude o asunto de seguridad
- No sé / No contesto **No lea**
- Otro

[Q12] - Only ask if "Check the status of an application or case" at question" was selected in Q11

Voy a leer una lista de casos o aplicaciones que podrían haberle llevado a llamar a la línea 1-800 de USCIS. Por favor, dígame cuál de las declaraciones que leí, si hay alguna, se aplican a usted.

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

- I90, Solicitud para reemplazar la tarjeta de residente permanente
- I485, Solicitud para Registrar Residencia Permanente o Ajuste de Estatus
- N400, Solicitud de Naturalización
- I765, Solicitud de autorización de empleo (permiso de trabajo)
- I131, Petición de documentos de viaje (incluye permiso de reingreso o la libertad condicional anticipada)
- I751, Petición para remover las condiciones de residencia
- I130, Petición para Familiar Extranjero
- N600, Solicitud de Certificado de Ciudadanía
- I129f, Petición para Prometido Extranjero
- I821, Solicitud de Estatus de Protección Temporal
- Otro:

[Q13]

Voy a leer una afirmación sobre la línea 1-800 de USCIS. ¿Dónde se colocaría usted en una escala del 1 al 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 es muy en acuerdo cuando digo:

**El menú grabado en la línea 1-800 de USCIS fue fácil de usar.**

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 muy en desacuerdo o del 7 muy en acuerdo?

**Prompt si el encuestado dice en acuerdo/desacuerdo:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 muy en desacuerdo / 7 muy en acuerdo?

<b>1</b> <b>Muy</b> <b>en desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> <b>Muy</b> <b>en acuerdo</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------	---

[Q14] – Only ask if answer was from 1 to 4 in Q13

Voy a leer una lista de motivos que hayan podido dificultar su experiencia con el menú grabado de la línea 1-800. Por favor dígame cuál de las siguientes afirmaciones, si hay alguna, se le puede aplicar a usted.

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

- Hay demasiadas opciones en cada sección del menú
- Las opciones del menú son demasiado técnicas para comprender
- No existe la opción para responder a mi pregunta
- No hay ninguna opción para llegar a un representante
- No se puede introducir un número de recibo
- Otro:

[Q15to18]

Voy a leer una serie de declaraciones sobre el menú de llamada de la línea 1-800 de USCIS. Para cada declaración que lea, por favor dígame dónde se colocaría usted en una escala del 1 al 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 es muy en acuerdo.

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 muy en desacuerdo o del 7 muy en acuerdo?

**PROMPT SI EL ENCUESTADO DICE EN ACUERDO/DESACUERDO:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 muy en desacuerdo / 7 muy en acuerdo?

	1 Muy en desacuerdo	2	3	4	5	6	7 Muy en acuerdo
[Q15] La duración de la información grabada fue correcta.							
[Q16] La velocidad de la información grabada fue correcta.							
[Q17] La calidad de la grabación era clara.							
[Q18] La grabación me dio toda la información que necesitaba.							

[Q19]

Pensando nomas en su experiencia con el menú grabado en la línea 1-800 de USCIS, dígame dónde se colocaría usted en una escala del 1 al 7, en la que 1 es extremadamente insatisfecho y 7 extremadamente satisfecho.

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 extremadamente insatisfecho o del 7 extremadamente satisfecho?

**PROMPT SI EL ENCUESTADO DICE INSATISFECHO/SATISFECHO:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 extremadamente insatisfecho / 7 extremadamente satisfecho?

<b>1</b> <b>Extremadamente</b> <b>insatisfecho</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> <b>Extremadamente</b> <b>satisfecho</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

[Q20] - **Only ask if answer was from 1 to 4 in Q19**

¿Cuál es la razón principal por la que usted esta mixto o insatisfecho con su experiencia con el menú grabado de la línea 1-800 de USCIS? Fue Porque:

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y ¿Cuál es la razón principal?

- No recibí la información que necesitaba
- Tuve que estar demasiado tiempo en espera
- No pudo llegar a un representante
- La grabación fue difícil de seguir
- La grabación no era suficientemente específica para responder a su pregunta
- La grabación no ofrecía una opción para responder a mi pregunta
- Otro

[Q21] – Only ask if: 'Did not receive the information I needed' or 'The recording was not specific enough to answer your question' or 'The recording did not provide an option to answer my question' is selected in Q20.

¿Qué información específica necesitaba que la grabación no proporcionó?

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y, ¿cuál fue la información principal o más importante que necesitaba?

- Información sobre el estado del caso
- Información de la aplicación
- Tarjeta de Residencia/ "Tarjeta Verde" (información general)
- La duración del proceso
- Cambio de la dirección
- Cómo traer a alguien a los EE.UU.
- Pedir un formulario
- Ciudadanía / Naturalización (información general)
- Información de la cita / Entrevista
- Información de la oficina local de USCIS
- Permiso de trabajo (información general)
- Otro

[Q22] – Only ask if answer was from 5 to 7 in Q19

¿Cuál es la razón principal por su satisfacción con el menú grabado en la línea 1-800 de USCIS? Fue porque:

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y, ¿cuál es la razón principal?

- Recibió toda la información que necesitaba
- Recibió parte de la información que necesitaba
- Fue rápido y fácil de usar
- Conseguí hablar con un agente

[Q23] – Only ask if respondent is IVR Only or selected 'Unable to reach a representative' in Q20

¿Cuál fue la razón principal por no poder conseguir a un representante durante su última llamada a la línea 1-800 de USCIS?

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y, ¿cuál es la razón principal?

- Recibí toda la información que buscaba del menú de llamada de la línea 1-800 de USCIS.
- No había una opción en el menú para hablar con un agente.
- El tiempo de espera para hablar con un agente era muy larga y terminé la llamada.
- El menú era muy difícil de seguir.
- No había una opción en el menú que contestara mi pregunta.
- Había demasiadas opciones en cada sección del menú.
- Sí hablé con un agente durante mi última llamada a la línea 1-800 de USCIS.
- Otro

#### **Q24-Q31 ARE ONLY ASKED OF TIER 1 RESPONDENTS**

[Q24]

Por favor piense en su reciente llamada a USCIS en la que habló con un Especialista de Información. ¿Cuál fue el motivo por el que decidió hablar con un agente? Fue porque:

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y, ¿cuál es la razón principal?

- La grabación era incapaz de responder mi pregunta
- Quería hablar con una persona en vivo
- Otro

[Q25to28]

Voy a leer varias declaraciones sobre el Especialista de Información con el que habló. Para cada declaración que lea, por favor dígame dónde se colocaría usted en una escala del 1 al 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 es muy en acuerdo.

**El Especialista de Información:**

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 muy en desacuerdo o del 7 muy en acuerdo?

**PROMPT SI EL ENCUESTADO DICE EN ACUERDO/DESACUERDO:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 muy en desacuerdo / 7 muy en acuerdo?

	<b>1 Muy en desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7 Muy en acuerdo</b>
<b>[Q25] ...parecía comprender plenamente mis preguntas.</b>							
<b>[Q26] ...fue amable.</b>							
<b>[Q27] ...no me apresuro.</b>							
<b>[Q28] ...respondió a mis preguntas rápidamente.</b>							

[Q29]

¿El Especialista de Información le dio toda la información que necesitaba?

- Si
- No

[Q30] – **Only ask if respondent answered 'No' to Q29**

Ha indicado que no recibió la información que necesitaba. ¿Qué información fue que no recibió?

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y ¿cuál fue la información más importante que no recibió?

- Los próximos pasos a seguir con mi caso
- Los detalles específicos sobre mi caso
- Información del tiempo de procesamiento
- Información acerca de una carta o documento enviado por el USCIS
- Información general (por favor especifique)
- Otra información (por favor especifique) NO LO LEA

[Q31]

Sigamos hablando de esa experiencia con el Especialista de Información con quien hablo. Dónde se colocaría usted en una escala del 1 al 7, en la que 1 es extremadamente insatisfecho y 7 extremadamente satisfecho.

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 extremadamente insatisfecho o del 7 extremadamente satisfecho?

**PROMPT SI EL ENCUESTADO DICE EN ACUERDO/DESACUERDO:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 muy en desacuerdo / 7 muy en acuerdo?

<b>1</b> <b>Extremadamente</b> <b>insatisfecho</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> <b>Extremadamente</b> <b>satisfecho</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

**Q32-Q40 ARE ONLY ASKED OF TIER 2 RESPONDENTS**

[Q32]

Como mencioné al comienzo de la encuesta, su llamada fue identificada como una llamada que fue dirigida a un Oficial de Servicios de Inmigración. Cuando fue dirigido al Oficial de Servicio de Inmigración, ¿utilizó la función de devolución de llamada?

- Si
- No

[Q33] - **Only ask if respondent selected "Yes" in Q32**

¿Encontraste la función de devolución de llamada útil?

- Si
- No

[Q34to37]

Voy a leer varias declaraciones acerca del Oficial de Servicios de Inmigración (ISO) con el que habló. Para cada declaración que lea, por favor dígame dónde se colocaría usted en una escala del 1 al 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 es muy en acuerdo.

**El Oficial de Servicios de Inmigración:**

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 muy en desacuerdo o del 7 muy en acuerdo?

**PROMPT SI EL ENCUESTADO DICE EN ACUERDO/DESACUERDO:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 muy en desacuerdo / 7 muy en acuerdo?

	<b>1 Muy en desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7 Muy en acuerdo</b>
<b>...parecía comprender completamente mis preguntas.</b>							
<b>...fue amable.</b>							
<b>...no me apresuro.</b>							
<b>...respondió a mis preguntas rápidamente.</b>							

[Q38]

¿El Oficial de Servicios de Inmigración le dio la información que necesitaba?

- Si
- No

[Q39] – **Only ask if respondent selected 'No' in Q38.**

Ha indicado que no recibió la información que necesitaba. ¿Qué información fue que no recibió?

**PROMPT:** Necesito que leer todas las opciones para estar completa.

**PROMPT:** Y ¿cuál fue la información más importante que no recibió?

Los próximos pasos a seguir con mi caso

- Los detalles específicos sobre mi caso
- Información del tiempo de procesamiento
- Información acerca de una carta o documento enviado por el USCIS
- Información general (por favor especifique)
- Otra información (por favor especifique) **NO LO LEA**

[Q40]

Sigamos hablando de esa experiencia con el Oficial de Servicios de Inmigración. ¿Dónde se colocaría usted en una escala del 1 al 7, en la que 1 es extremadamente insatisfecho y 7 extremadamente satisfecho?

**PROMPT:** ¿Se colocaría usted más cerca del 1 extremadamente insatisfecho o del 7 extremadamente satisfecho?

**PROMPT SI EL ENCUESTADO DICE INSATISFECHO/SATISFECHO:** ¿y qué tan cerca diría que está del 1 extremadamente insatisfecho / 7 extremadamente satisfecho?

<b>1</b> <b>Extremadamente</b> <b>insatisfecho</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b> <b>Extremadamente</b> <b>satisfecho</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

[Q41]

También necesito registrar tu género. ¿Registro hombre o mujer?

- Hombre
- Mujer

[Q42]

Por fin ¿en qué segmento de edad se encuentra usted? Entre:

- 18 and 30
- 31 and 40
- 41 and 50
- 51 and 60, or
- 61 or above

---

**SI COMPLETÓ LA ENCUESTA COMPLETA:**

"En nombre de USCIS, me gustaría agradecerle por brindarnos sus comentarios hoy. Esto completa nuestra encuesta. Que tenga un gran día".

**SI EL ENCUESTADO NO HABLÓ CON UN OFICIAL DE INMIGRACIÓN:**

"Muchas gracias. Eh notado su comentario y lo incluiré en nuestro informe a USCIS. Como no pudo comunicarse con un funcionario de Servicios de Inmigración, esto completa nuestra encuesta por hoy. En nombre de USCIS, me gustaría agradecerle por su tiempo y comentarios. Que tenga un gran día".