



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 desplegable 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 19<sup>th</sup> Street, N.W., Washington, DC 20036.

DRAFT