 OMB No: 1405-0193

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

 Fecha de expiracion: 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**

Si se utilizó, ¿fue útil la fuente?

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Si | No |
| * Familiar o Amigo
 |  |  |
| * Abogado/Notario
 |  |  |
| * Consultor
 |  |  |
| * Sitio Web del Departamento de Estado de EE.UU. (travel.state.gov)
 |  |  |
| * [Embajada/Consulado General]. Sitio web en inglés.
 |  |  |
| * [Embajada/Consulado General]. Sitio web en [idioma oficial del país]
 |  |  |
| * [Embajada/Consulado General]. Teléfono o email en inglés.
 |  |  |
| * [Embajada/Consulado General]. Teléfono o email en [idioma oficial del país]
 |  |  |
| * [Embajada/Consulado General]. Medios de comunicación social (ej. Facebook, Twitter)
 |  |  |
| * Otro:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |  |  |

1. ¿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.
1. 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]
1. 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**

1. ¿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:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
1. 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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 9. Favor de calificar su visita a [Embajada/Consulado General].
 | Excelente | Satisfactorio | Necesita mejoras |
| Amabilidad de los guardias de seguridad |  |  |  |
| Amabilidad del personal consular  |  |  |  |
| Respuestas a sus preguntas |  |  |  |
| Explicación relacionada a su caso |  |  |  |
| Limpieza y confort de la sala de espera |  |  |  |
| Duración del tiempo de espera |  |  |  |

1. 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.