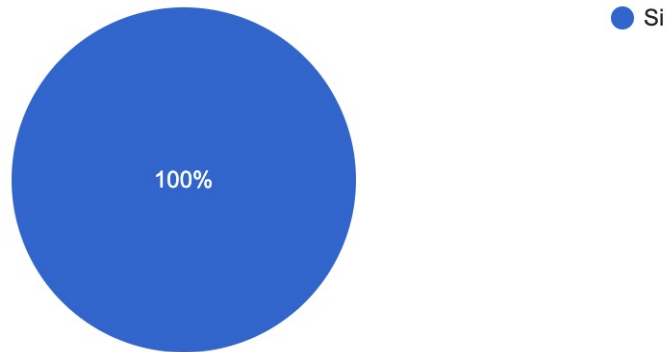


2022-06-07: Respuestas Servicios Consulares

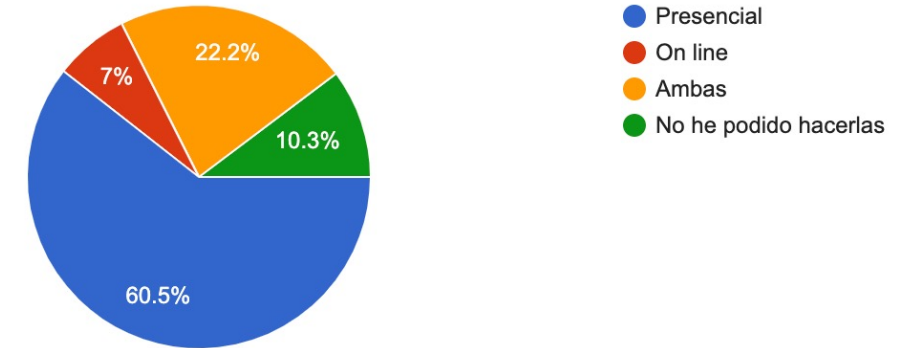
¿Tienes nacionalidad Española?

185 respuestas



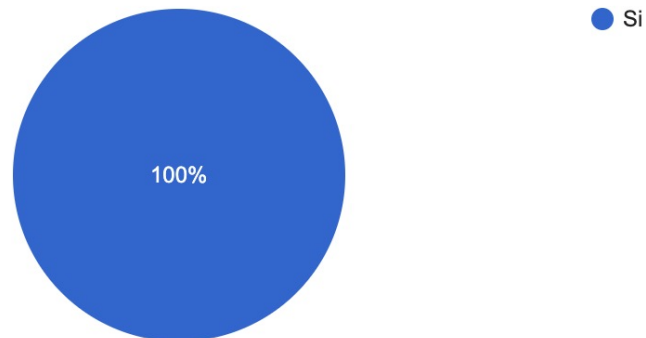
¿Cómo has hecho hasta ahora las gestiones en el Consulado de Washington DC?

185 respuestas



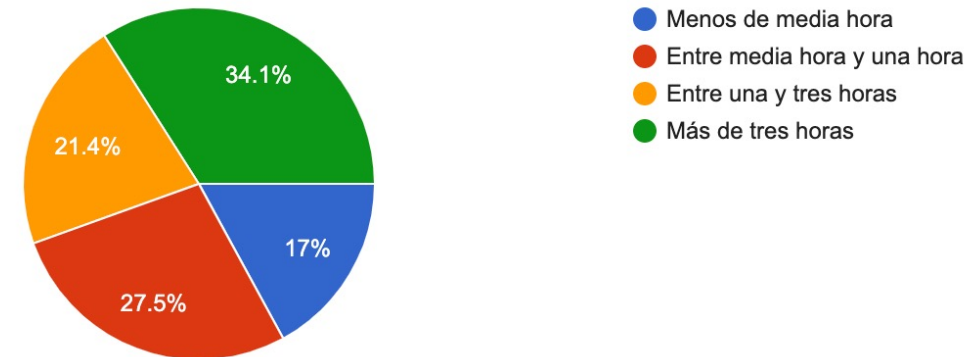
¿Eres residente en la demarcación consular de Washington DC? (Maryland, Distrito de Columbia, Virginia, Virginia del Oeste, y Carolina del Norte)?

185 respuestas



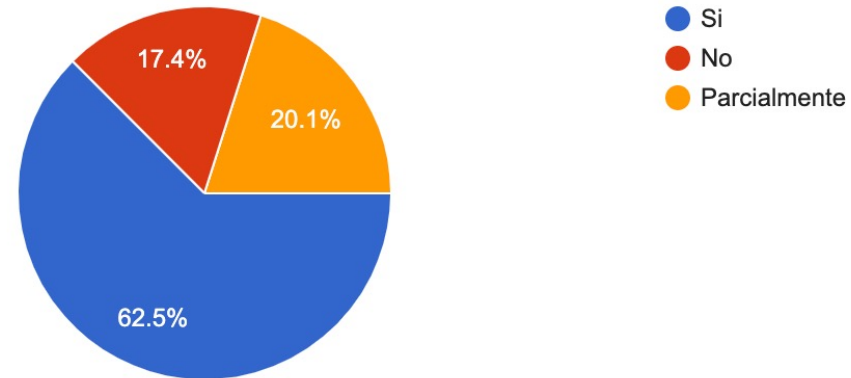
¿Cuánto tardas en llegar al consulado desde tu lugar de trabajo o residencia (lo más cercano)?

182 respuestas



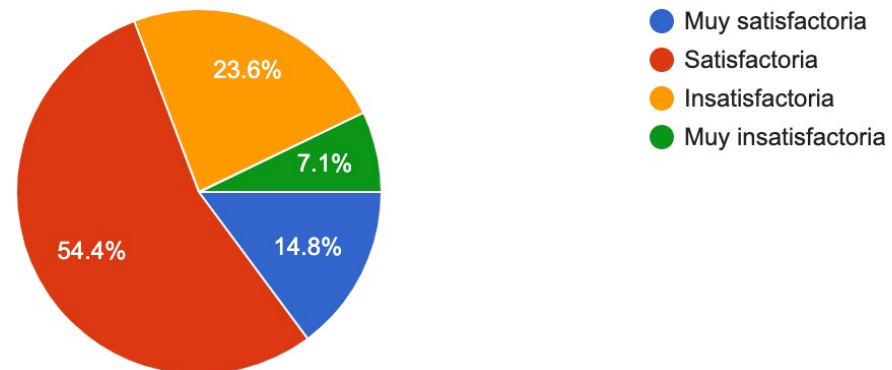
¿Pudiste resolver satisfactoriamente tu última gestión?

184 responses



¿Cómo calificarías la atención que has recibido en general por parte del consulado de Washington DC?

182 responses



2022-06-07: Respuestas Servicios Consulares

¿Quieres especificar alguna razón especial que te ha motivado tal valoración?

- Es casi imposible hacer una cita
- 2 veces mande Email para hacerme el pasaporte y aun estoy esperando,este consulado es un cachondeo
- La última vez que renové el pasaporte tuve que buscar un correo para entregar un sobre pre pagado para que me enviaran el pasaporte y eso no estaba en la información que nos facilitaron
- Trámites que en otros consulados son online o no requieren presencial, aquí si y no ofrecen flexibilidad con la oficina abierta solo en mañanas. Implementación servicios digitales para evitar viajes de 5h innecesarios.
- La dificultad de acceder al consulado residiendo a 4 horas cuando el consulado solo opera por las mañanas y sin servicio telefónico añadido al tiempo de respuesta junto con la necesidad de hacer las operaciones de forma presencial.
- Sobre todo que tengas que viajar a más de 4 horas, pedirte algún día de trabajo, pagarte un hotel, gasolina o un avión y encima, no te dan las cosas en el día.
- Todo se hizo rapido y con mucha amabilidad, desde el Guarda Civil de la entrada hasta la administracion.
- No es posible realizar gestiones online
- Dificil que te atiendan por teléfono, los correos tardan en contestar, y las respuestas son muy poco claras.
- Atención presencial eficaz y buena, aunque con largas esperas, difícil programación de citas a corto plazo y casi nula atención telefónica.
- Muchas gestiones deberían de poder hacerse online, como es el caso en otros consulados. Es increíble que en medio de Covid tenga que coger un avión con un bebé para entregar papeles en persona.
- Información contradictoria entre los e-mails, web y atención presencial. Dependiendo del funcionario los requisitos fueron diferentes. Dos funcionarias ofrecieron poca ayuda. Otra funcionaria sin embargo nos intentó ayudar y facilitar las cosas, para no tener que regresar a DC a resolver el trámite, lo cual agradecemos.
- Tiempos de procesamiento y sistema de citas
- No tienen un sistema online de citas establecido. Sólo se puede mandar un email y esperar q alguien te conteste y si no estas de acuerdo con la cita, más emails y esperar. No se puede llamar ni dejar mensaje. En fin, tercermundista a más no poder.
- Mala atención al cliente, el consulado cierra pronto para las personas que tenemos que desplazarnos al consulado. Vivo en Va. Beach y hasta Washington el tráfico es bastante fluido y por esa razón tenemos que pasar la noche en un hotel y tener que desembolsar por el hotel más por la gestión del pasaporte. En fin no nos lo poneis fácil a las personas que vivimos lejos.
- Porque no interviene para que los españoles que no tienen papeles hacen lo mismo que otros países que piden tps para sus ciudadanos
- Todo el mundo muy amable en persona y me contestaron por email rapido. Pero la información en la página web se contradice en algunas partes (también con los Word Docs y PDFs)
- Nadie responde el teléfono y por correo electrónico es confuso las preguntas no quedan aclaradas
- Me respondieron un mail tipo, sin ninguna información personalizada a lo que pregunté.
- Vivimos en NC y resulta muy complicado conseguir citas, tenemos mas de 5 horas de viaje con nenas pequeñas. Me gustaria que hubiera mas flexibilidad de horarios y lo ideal seria tener acceso a servicios basicos en NC
- He hecho la gestión pero el sistema de citas online es inexistente. Mandar un email y esperar q te contesten no es un sistemas de citas y menos, un sistema de citas efectivo. No se puede llamar por teléfono ni dejar mensaje, etc. Está muy mal sobre todo para las personas q vivimos lejos y tenemos q ir expresamente y antes del Covid-19, a la aventura.
- El señor que me atendió tenía una aptitud desagradable y pocas ganas de ayudar y trabajar.
- Eficiencia y rapidez
- He podido resolver los trámites y no he tenido mayor dificultad
- Para una simple pregunta tardaron dos días en contestar. Estoy temblando cuando tenga que homologar, legalizar los estudios de mi hija.
- Me atendieron bien y me facilitaron las gestiones.
- Falta de atención al público/información concreta
- La última vez que fui,, Pero no siempre lo ha sido.
- Contestaron en email rápido
- Hay otros consulados que admiten mucho papeleo a través de correo, sé que hay gente que ha inscrito nacimientos por correo postal, nosotros tuvimos que ir con un niño de 6 meses a Washington en verano del 2020 (plena pandemia) porque no aceptaban hacerlo por correo. ¿Por que unos consulados si y otros no? Nos lleva casi 6 horas en coche llegar a Washington y los vuelos no son baratos. No me parece lógico que a la distancia a la que estamos muchos trámites tengan que ser presenciales. Porque no mandar papeles con un notario? Me parece demencial.

2022-06-07: Respuestas Servicios Consulares

¿Quieres especificar alguna razón especial que te ha motivado tal valoración?

- Espero que los demás consulados hagan esta encuesta porque estamos hartos de que no respondan a mensajes y nos dejen en el limbo sin saber a qué atenernos. Sobre todo el de Houston.
- Es difícil que te cojan El telefono. Por email responden pero tardan. Para renovar El pasaporte de mi mujer, despues de ir hasta DC, nos querian mandar a casa aun teniendo cita y confirmando dos veces porque se les habia pasado apuntarnos en su agenda diaria. La nacionalidad de nuestro hijo aun no hemos conseguido terminarla con Todo El papeleo
- Yo como español solo puedo solicitar el pasaporte porque no se que mas servicios tiene la embajada
- Las respuestas a los mensajes del buzón son rápidas, y los empleados del consulado son muy amables
- Es mi deber como ciudadana.
- Es una antigua demanda la oferta de servicio consular itinerante. Por lo menos una vez al año. Residimos en North Carolina, 5 horas de viaje (solo ida) y con niños es aun mas difícil. Agradecemos la evolución en los servicios remotos y vía web. Sin embargo, la proximidad consular soluciona mas opciones.
- La persona que nos atendió no sabía utilizar la máquina de huellas digitales y tardó mucho en las huellas de mi hijo ya que su compañera no le prestó ayuda.
- La atención ha empeorado en los últimos años
- La verdad es que no he necesitado nada desde hace años. Pero la última que fui no tuve ningún problema y me atendieron bien.
- El consulado está lejos de nuestra casa en Apex, NC. Hacen falta servicios online y por email que realmente funcionen para resolver temas.
- El personal a veces trata mal a los usuarios, personas mal educadas y con poca formación en cuestiones consulares (no todos)
- El personal es amable, pero los horarios y procesos son malos
- Mi última gestión fue antes de la pandemia y todo salió con normalidad
- Trato correcto durante las gestiones llevadas a cabo.
- Nunca pueden ayudar
- Cuando eché mi solicitud para obtener el “waiver” como requisito del proceso de obtener la residencia permanente (green card), nunca respondieron emails ni llamadas de teléfono. Nunca. Tuve que enviar a alguien a WC para personarse allí y tramitar el documento por mí. Una vez la persona allí todo se resolvió satisfactoriamente pero nada por teléfono o email.
- Falta de eficiencia y citas eternas. No hay mucho margen de horarios. Y NUNCA atienden el teléfono para aclarar dudas.
- El horario de atención al público
- Buen trato de las personas. Falta de personal y medios.
- Que mi hijo español viviendo en los EEUU que vaya el solo para ver a su familia y que no tenga derecho a la seguridad social porque no viajan sus padres .
- Estas personas que están atendiendo al cliente son rudas y no dan explicaciones
- La última vez nos tiramos 2 horas para unas gestiones muy sencillas, sin un baño para poder usar. Impropio de un consulado.
- El personal que me ha atendido siempre ha sido muy profesional y amable
- Me atendieron muy bien
- Información contradictoria en teléfono vs email vs presencial
- El tiempo de tardanza para hacer gestiones es demasiado h los horarios al público no muy convenientes por no haber servicio los sábados. La página web es muy difícil de navegar y no se agiliza nada yendo a ella,
- Muy buena comunicación por email para tramitación de pasaportes e inscribir recién nacido
- Si yo viví en NJ durante muchos años y cuando fui al consulado de NY a renovarme mi pasaporte me dijeron q ya no era española. Soy americana tb pero por supuesto yo y mi hija queremos la española. Cualquier consejo es apreciado. Muchas gracias
- (1) el tiempo de respuesta por email es largo—la última vez, más de una semana; (2) algunos funcionarios no ofrecen alternativas, explicaciones o soluciones a los problemas planteados, sino que parecen limitarse a cumplir con su función dentro de los parámetros legales aplicando el mínimo esfuerzo; (3) las esperas en visitas presenciales al consulado son larguísimas, de forma que hay que pedir tiempo libre para poder hacer cualquier gestión presencial; (4) en ocasiones no he podido realizar una gestión concreta por estar ausente el funcionario responsable
- No contestan al teléfono, y cuando te atienden y te falta algún documento que no llevas porque la información que se ofrece, algunas funcionarias suelen ser bastante pedantes. Por ejemplo Natalia y María José. Atención al público, deben mejorar.

2022-06-07: Respuestas Servicios Consulares

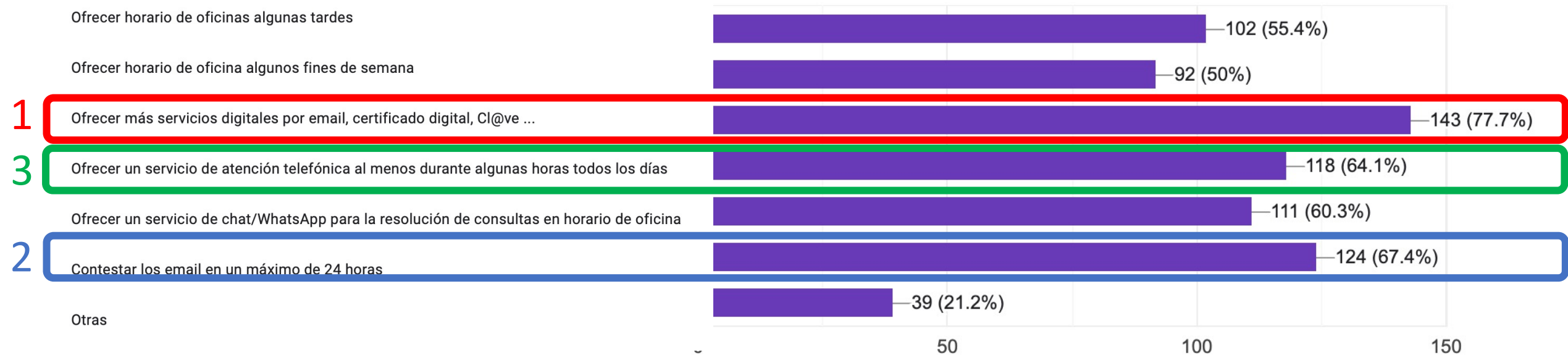
¿Quieres especificar alguna razón especial que te ha motivado tal valoración?

- Nadie coge el teléfono, más horas al público presenciales
- Pocas horas de atención
- El personal es amable y contesta a los emails
- Muy lenta la respuesta. Me respondieron un texto estándar, “echando balones fuera”, sin importarles nada mi consulta.
- Dificil contactar, algunas personas mayores no tienen capacidad para manejar internet bien.
- Necesitaba el certificado de residencia, lo pedí por email y lo recibí en menos de una semana
- Mientras la atención en la consejería que lleva el tema de atención médica en España siempre me ha tramitado la documentación a la primera, he tenido varias situaciones en las que solo me han contestado los emails (para tramitar la inscripción consular y nacionalidad de mi hijo, solicitar la conservación de la nacionalidad española en mi caso o documentación para renovar el pasaporte español en España de mi hijo durante la pandemia) cuando he puesto una crítica online o he tirado de contactos que conocen a funcionarios en el consulado que me parece inaudito
- El personal que nos ha tocado a lo largo de los años ha sido muy fría y distante. Muy difícil de contactar con ellos y muy difícil casi imposible de hablar con alguien directamente.
- Me han respondido a las dudas que tengo y me han cambiado citas para poder llegar a realizar un trámite, pero el horario limitado a las mañanas y la imposibilidad de realizar trámites de forma telemática o por correo es un problema que deben resolver.
- Tardan mucho en las citas
- El tiempo de respuesta actual para la cita y la renovación de los pasaportes
- La página web está anticuada y poco accesible.
- He podido realizar todos los trámites sin problemas
- Recientemente estuvimos en el consulado para renovar los pasaportes de mis hijos, las personas de la embajada estuvieron muy atentos con nosotros, sin embargo no entiendo que tengamos que ir presencialmente a la embajada para renovar pasaportes. Así mismo me parece increíble la cantidad de papel que se imprime durante el proceso. Hoy en día, con la informatización no entiendo que tengan que imprimir todos los documentos que se van a mandar para renovar un pasaporte.
- Lo resumo en una palabra: IMPRESENTABLES
- La última vez que fui pedí cita para renovar mi pasaporte, y no me la dieron hasta después de dos meses, mi sorpresa cuando llego. Había una señora sin cita y encima la pasaron antes que a mi salí después de dos horas del consulado. Otra cosa pedí la partida literal de mi pequeña para renovar el pasaporte en España y a no ponerle en el papel para lo que era no pude hacer nada. Muy frustrante todo y cada vez que voy es terrible servicio con una actitud horrible para los ciudadanos Españoles, espero que eso mejore pronto nada que ver con el servicio que tenía antes en Nueva York.
- No entiendo por qué cuando un ciudadano ha nacido en otra demarcación consular tiene que pedir certificado de nacimiento literal cada vez que renueva el pasaporte. No encuentro una razón lógica. Sólo requiere más tiempo para el ciudadano y los empleados del consulado de origen. También hacer más fácil el voto por correo i digital
- Falta de explicación en dudas concretarás sobre cómo renovar el carnet de conducir desde el exterior

2022-06-07: Respuestas Servicios Consulares

¿Qué medidas sugieres para mejorar los servicios consulares? (Indicar todas las que procedan)

175 respuestas



2022-06-07: Respuestas Servicios Consulares

Otras.....

- Gente mas educada, que tener educacion no Cuesta dinero
- Renovar pasaportes on line. Estamos a 7 horas de Washington. Supone pedir dos días en el trabajo y gastar en alojamiento y comidas.
- Quizás, el consulado podría ofrecer algunos de los servicios indicados arriba (citas por la tarde, fines de semana, o consulta telefónica) solo para aquellos que residen a más de dos o tres horas (calculado en google maps) del consulado.
- Trámites como renovación de DNI y pasaporte en el día como en España, orientación laboral y asesoramiento a nivel de montar empresas o ayudas con cursos de inglés, asesoramiento en todo lo fiscal de aquí y también en los temas de médicos.
- Mayor disponibilidad de citas a corto plazo
- Ofrecer más servicios online
- Posibilidad de que los servicios consulares roten por los diferentes estados una o dos veces por año para facilitar cierto tipo de servicios: inscripciones, renovaciones de pasaportes o DNI...
- Sistema informático de citas y gestión previa. Mayor transparencia en tiempos y gestión de documentos.
- Sistema de citas y anulación de citas online, así las personas pueden ver los días, las hrs, los meses; en fin la disponibilidad. Hay gente q no vive cerca y se requiere planificación para ir.s
- Tener un Consulado móvil cada año o cada 6 meses en la capital de cada estado para no tener que viajar tan lejos. Y ver último comentario.
- Tener servicios consulares en NC (Raleigh), somos una comunidad española bastante grande y el desplazamiento a Washington es largo y costoso
- Ofrecer servicio consular en North Carolina una vez al mes, es complicado poder hacer gestiones cuando tienes que conducir 6 horas y solo dan servicio entre semana. La gente en esta situación tenemos que usar días de vacaciones para poder hacer las gestiones.
- Servicio de calendario de citas online
- Atención vía videoconferencia (Zoom) previa petición de cita. Sistema de "ticketing" para seguimiento del estado de solicitudes y trámites, envío de documentos, etc.
- Q abran ya al público, con las medidas necesarias, pero q abran.
- Podría haber un consulado móvil que una vez al mes vaya a la capital de los otros estados, si yo sé que viene a Raleigh, me espero y hago los trámites allí.
- Simplemente que respondan a los emails. Muchas veces ni responden...
- Traer los servicios consulares una vez al mes a otros estados
- Mas informacion y un trato mas humano
- Peticiones muy irreales
- Entrevistas por zoom, whatsapp vídeo etc. Con la tecnología actual parece innecesario tener que ir allí en persona. Si hay que enviar los documentos se hacen notariados y ya está. Yo vivo como a dos horas y media, pero si hay mal tráfico pueden ser 4 horas de ida, tranquilamente, más la vuelta.
- Hay que buscar soluciones para no hacer que los ciudadanos españoles tengan que perder una día de trabajo en llegar al consulado para una cuestión administrativa de 15 minutos.

Otras.....

- Renovación de pasaportes por correo y poder renovar el dni
- Acercar los servicios consulares a los estados más lejanos de forma periódica (ej: cada 4/6 meses) y así evitar desplazamiento largos y farragosos con la familia
- Acercar los servicios consulares a otras demarcaciones. Los que vivimos en NC tenemos que perder 1-2 días de trabajo para hacer cualquier trámite. Homogeneizar la información que dan en consulado. La última vez llevé documentos requeridos según email y teléfono, pero luego presencialmente me requirieron otros.
- Facilitar documentación de otras oficinas consulares agilizando trámites que residentes necesitan en tiempo limitado. Mayor cooperación entre oficinas consulares!!!!
- Una vez al mes podría haber una persona que vaya a las capitales de los Estados que dependen de la Oficina consular de Washington. De esta forma, los ciudadanos no tendrían que desplazarse 4 horas para hacer un trámite tan simple como la renovación de pasaporte o la inscripción de nacimiento de un hijo
- Ofrecer servicios online. Es ridículo tener que viajar 6 horas, pagar 2 noches de hotel y coger tres días de vacaciones para hacer una gestión como renovar o hacer un pasaporte para mis hijos. Por eso no lo tienen. Abrir oficina en Raleigh, NC.
- Renovación del pasaporte sin necesidad de ir en persona; dar mayor rango de horario de citas para los que venimos de fuera (por ejemplo: llegar de 14hrs-16hrs). También hace falta poder reservar cita (y modificar y cancelar) online, ahora el mail da una sola opción y es imposible tener visibilidad a todas las citas. Por ejemplo, sabiendo que vivo en Raleigh me dan cita a las 9, sin más opciones. Y yo sin saber si hay cita más tarde para poder ir el mismo día y no el jueves. Una falta de consideración extrema.
- Seleccionar mejor al personal de forma que se atiendan a los residentes de forma rápida, eficaz y profesional, brindando toda la ayuda y consejo posible y no limitándose a realizar el trámite o negarlo. Dotar de mayores recursos al consulado, ya que los existentes parecen insuficientes para responder a las necesidades de los residentes de forma rápida y eficaz.
- Aplicar tecnología digital a todos los procesos
- Más horas al público presenciales, no queremos mandar los pasaportes en persona por que se están perdiendo muchos documentos en correos
- Cuando hay un problema etc no hay ningún servicio de atención al ciudadano
- Por favor que atiendan el teléfono y que pongan algunas horas al público, es mucho más fácil hacer las gestiones en persona que mandar los documentos de toda la familia por correo, gracias !
- Servicio de renovación de pasaporte que no requiera estar presencial.
- Hacer los pasaportes en la visita. No tener que hacer dos viajes para renovarte el pasaporte, especialmente cuando tienes que desplazarte casi 7 horas dos días de diario y perder trabajo por 4 días. Solution; renovar y obtener pasaporte el mismo día.
- Promover e informar a los residentes españoles de los emprendedores españoles en USA para generar negocio.
- Poder realizar servicios consulares fuera de Washington con cierta periodicidad, por ejemplo en NC de forma periódica (una vez al mes)
- Digitalización de procesos en general. Es ridículo cómo funciona!
- Para las personas que vivimos fuera de Washington debería de haber alguna forma de tramitar la renovación de pasaportes sin tener que ir presencialmente al consulado
- Que entiendan que son funcionarios públicos a nuestro servicio, y no al revés!!!! Tuve que renovar mi pasaporte en Madrid, donde me trataron con amabilidad, eficiencia y profesionalidad.

Desearías que la Oficina Consular ofreciera algún servicio administrativo que actualmente no ofrece ?

- How about just work
- renovación del DNI, atención telefónica para resolver dudas de viaje (sobre todo durante la pandemia)
- Contestado en la pregunta anterior.
- Tarjeta sanitaria antes de viajar a España, Renovación del DNI
- No administrativo. Pero tengo hijos pequeños y los servicios de idiomas que ofrece el consulado nos quedan muy lejos y con horarios que no funcionan con nuestros horarios. Tener algunas clases los fines de semana ayudarían.
- Mejor servicio de atención al público, y más profesionalidad
- Renovación de pasaporte por correo
- Renovación del carnet de conducir español
- Envío de certificados de nacimiento.
- Si, tramitar el DNI y el Carnet de Conducir justo en la oficina, no sólo el pasaporte.
- Verificar datos con consulado previo. Es bastante costoso tener que contactar a tantas oficinas para obtener documentos originales y certificaciones. Especialmente en estos tiempos. Fuera mucho más fácil si el consulado previo podría mandar toda esa información directamente al consulado nuevo. Poder hacer más de un trámite durante la misma cita. Yo por ejemplo he tenido que hacer un proceso por correo (con toda la documentación original y certificada), otro en persona igual y ahora voy a tener que hacer otro por correos. Eso requiere 3 documentos originales, 3 veces ir a que certifiquen documentos. Hubiera sido más fácil si pudiera haber hecho las tres cosas de una vez cuando tenía la cita. Ya que en total fueron 12 horas de viaje (ida y vuelta). Poder hacer cita online con un online scheduler. De esa forma se puede ver cuando hay citas y a que hora. Así se sabe mejor si hay que hacer cita un mes antes o 3 meses antes.
- Atención presencial unas horas por lo menos unas horas al día
- Poder renovar y expedir DNI español, tramitar SIP sanitario para uso en Spain (temporal 6 meses max), asesoramiento fiscal para declaración renta en Spain, asesoramiento para búsqueda de empleo y creación empresas en US5
- Si, el carnet de conducir y el DNI
- Diligencia, rapidez y eficacia.
- Ampliación de servicios para estar a la altura necesaria
- Trámites para estudio universitarios en España
- Renovar el DNI, tengo entendido que solo puede hacerse en España
- Más posibilidad de hacer más trámites a distancia.
- Noticias actualizadas sobre los viajes a España; Invitación y organización de eventos para españoles con el fin de establecer relaciones profesionales y personales.
- Tramitar asistencia sanitaria temporal con Ellos. Ahora mismo hay que ir a 3 sitios Al llegar a España. No es viable si vas a diferentes ciudades o estas pocos días.
- Si porque yo soy indocumentado y no pude tramitar mi dni ni mi licencia

Desearías que la Oficina Consular ofreciera algún servicio administrativo que actualmente no ofrece ?

- Si. Una revista digital regular con temas consulares o pertinentes a ciudadanos en el exterior (“sabias que...”). Compartir experiencias genera mayor colaboración
- Por el momento no se me ocurre ninguno
- Si, que exista la posibilidad de calificar la atención recibida al salir de la oficina. Y que cuando contesten a los correos que se identifique la persona que te está contestando.
- Renovación del carnet de conducir
- Si, asesoramiento sobretodo
- Renovation DNI y permiso de conducir
- Renovación de DNI y poder votar en el consulado, tanto para elecciones generales como locales.
- Por lo menos la de miami que atiendan a los emails que es una vergüenza
- Facilitar todo con certificados digitales, vamos como hace Hacienda para cobrarnos ;)
- El anteriormente expuesto
- Dar a conocer listado de negocios españoles establecidos aquí, o información de los servicios de emprendedores a la comunidad española
- DNI, DNI digital, certificado digital
- Renovar pasaporte online, hacer nuevo pasaporte online.
- Apostillas de la Haya
- La miraría es muy deficiente y el servicio de atención también muy escaso.
- Renovación DNI y carnet conducir Español
- Renovar carnet de conducir
- Renovación y expedición de todo tipo de documentos y certificados oficiales, incluyendo carnet de conducir, DNI, firma electrónica, etc.
- No, simplemente más formación del personal, mas información y que cumplan el horario como otros funcionarios. Y de paso la atención de urgencias pásenla a los diplomáticos que son a los que según la normativa les corresponde realizar el trabajo.
- Más horas al público en persona
- Más horas presenciales para que podamos hacer gestiones en persona
- Renovación del DNI
- Si. Como en la respuesta anterior, no hay ningún servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia.
- Servicios presenciales para hacer gestiones
- Si, renovación de pasaporte y documentos generales que puedan realizarse por correo o que haya oficinas en los distintos distritos para la tramitación y el envío como hacen en EEUU con correos. La posibilidad de hablar con alguien telefónicamente.
- Renovation del DNI tambien
- Renovación de pasaportes en el momento. Del mismo modo que las comisarías emiten documentos al instante, se podrían hacer en el consulado y así agilizar los trámites.
- Poder hacer gestiones online
- Ayuda en la solicitud de documentos como partidas de nacimiento, DNI ... que ahora solo se pueden obtener si viajas a España