

Gracias por tomarse su tiempo para contactar al Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza de EE. UU. (U.S. Customs and Border Protection). Quisiéramos saber acerca de su experiencia con nuestros agentes y oficiales.

Para solucionar de la mejor manera sus inquietudes, necesitamos que nos proporcione información más específica. Estos detalles nos ayudarán a investigar las circunstancias que rodean a su queja. Entre más detalles proporcione, mejor podremos responder a sus necesidades. Mientras su identidad será respetada y confidencial, cierta información nos ayudará a compartir su queja con la oficina apropiada.

1. ¿En qué fecha tuvo un problema con el Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP)?
2. ¿En dónde tuvo lugar su problema con el Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP)?
3. Indíquenos cuál es el motivo de su queja. Recuerde que en cuanto más específico sea, mejor podremos investigar su queja. Estos son algunos ejemplos que nos ayudarán a comenzar nuestra conversación:
  - a. Mi queja acerca de CBP se relaciona con mi experiencia al llegar o salir de los Estados Unidos.
  - b. Mi queja/problema involucra los Programas de Viajeros de Confianza (Trusted Traveler Programs) (Global Entry, Nexus, Sentri, GOES, etc.) de CBP
  - c. Mi queja se relaciona con mi experiencia con CBP en un punto de control u otro sitio patrullado por la Patrulla Fronteriza (Border Patrol)
  - d. Mi queja se relaciona con inspecciones en una instalación general de aviación (aviación privada)
  - e. Tengo un problema vinculado con la importación/exportación de mercancías u otro inconveniente vinculado al comercio internacional
  - f. Mi queja/problema se refiere al sitio web de CBP, la información automatizada del I-94, la aplicación de ESTA, el nivel de reacción/las demoras de servicio, las prácticas generales, etc.

Comentarios:

4. Por favor proporcione más información sobre usted: Dénos más información acerca de su persona:

(NOTA: Puede mantenerse en el anonimato; sin embargo, si no nos proporciona medios de contacto (número telefónico, dirección de correo electrónico o dirección postal) no podremos darle una respuesta).

Fecha de nacimiento	Número de pasaporte
País de Ciudadanía / País que emite el pasaporte	Número de tarjeta de pasaporte
EDL: Número de Licencia de conducir actualizada (Enhanced Drivers License, EDL)	Estado que emitió la licencia de conducir
Registro de extranjero, número de Residente Permanente Legal (Lawful Permanent Resident, LPR)	Tarjeta de cruce de la frontera
Número FAST	Número SENTRI
Número NEXUS	Número SEVIS
<p>¿Cómo podemos contactarlo/la?</p> <p>Teléfono:</p> <p>Correo electrónico:</p> <p>Dirección postal:</p>	

Por favor, envíe este formulario a  
[cbpinfocenter@cbp.dhs.gov](mailto:cbpinfocenter@cbp.dhs.gov)



**U.S. Customs and  
Border Protection**