

# ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

OFICINA DE SERVICIOS DE DEFENSA DEL ESTADO DE DELAWARE (ODS)

## ¿ESTA ENCUESTA ESTÁ DISPONIBLE EN LÍNEA EN LUGAR DE EN PAPEL?

¡Sí! Puede realizar esta encuesta en su teléfono o computadora en [ods.delaware.gov/feedback](https://ods.delaware.gov/feedback).

## ¿PARA QUIÉN ES ESTÁ ENCUESTA?

Esta encuesta es para adultos que fueron antiguos clientes de la Oficina del Servicio de Defensa de Delaware. Otros nombres que mucha gente llama a esta oficina son “defensor público” y “ODS”.

Esta encuesta le aplica a usted si acaso usted puede marcar todos los cuadritos siguientes:

- Fui representado por un abogado del defensor público de Delaware para mi caso legal.
- Mi defensor público y yo actualmente no estamos trabajando en una apelación de mi caso.
- Todos mis casos legales con defensores públicos están cerrados.
- Tengo 18 años o más actualmente.

Si alguna de esas declaraciones no se aplica a usted, entonces no podemos aceptar su encuesta. Otras formas de comunicarse con nosotros son en [ods.delaware.gov](https://ods.delaware.gov). Si usted no está seguro si esta encuesta es para usted, sea tan amable de comunicarse con Dawn a [dawn.ippolito@delaware.gov](mailto:dawn.ippolito@delaware.gov) o llamándole al teléfono 302-577-5095 para que pueda ayudarle a saber si esta encuesta aplica para usted.

## ¿DÓNDE ENTREGO ESTA ENCUESTA EN PAPEL?

Cuando termine de completar la encuesta en papel, puede tomar buenas fotos de cada página de su encuesta, incluida esta página, y enviárnoslas por correo electrónico a [dawn.ippolito@delaware.gov](mailto:dawn.ippolito@delaware.gov).

O puede entregárnoslo en persona o puede enviárnoslo por correo a esta dirección:

Office of Defense Services  
Dawn Ippolito  
820 N French St  
Wilmington, Delaware 19801

## ACUERDO

La persona que se encuentra contestando esta encuesta acepta y reconoce específicamente que no existe ningún tipo de relación abogado-cliente con la Oficina de Servicios de Defensa por medio de llenar esta encuesta en este momento.

- Estoy de acuerdo.
- No estoy de acuerdo, y no voy a contestar esta encuesta.

Nombre completo \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

## INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Número SBI \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_ Código postal \_\_\_\_\_

Género \_\_\_\_\_ Lenguaje primario \_\_\_\_\_  Veterano

Raza y etnicidad (Seleccione el que apliqué para usted.)

- Blanco
- Hispano o latino
- Negro o afroamericano
- Asiático
- Indio americano o nativo de Alaska
- Medio Oriente o del Norte de África
- Nativo hawaiano o de las islas del pacífico
- Otros: \_\_\_\_\_

Estado actual de custodia o supervisión (Escoja uno.)

- En libertad condicional – probation
- En libertad condicional – parole
- Encarcelado cumpliendo sentencia
- No estoy ni bajo custodia del Estado, ni bajo supervisión
- Otros: \_\_\_\_\_

¿Dónde estás tomando esta encuesta? (Por ejemplo: en casa, biblioteca, JTVCC, etc.) \_\_\_\_\_

¿Podemos contactarlo para hacer más seguimiento de esta encuesta?

- No  Sí, en este correo electrónico o en este número de teléfono: \_\_\_\_\_

## CASOS

Haga todo lo posible para completar la información de su caso, pero si no sabe algunos detalles o no quiere decirlos, está bien dejarlos en blanco.

	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Caso 5	Caso 6
<b>Caso número</b>						
<b>Fecha del arresto</b>						
<b>Lugar de arresto</b> Ejemplos: casa, trabajo, escuela, mi barrio, ir a trabajar, casa de un amigo						
<b>Dirección o cruce de calles de arresto</b>						
<b>Cargos</b>						
<b>Estrategia</b> Ejemplos: Juicio, declaración de culpabilidad, se retiraron los cargos						
<b>Disposición</b> Ejemplos: encontrado culpable o no culpable, cargos desestimados en el juicio						
<b>Convicciones</b> Ofensas en las que fue declarado culpable. Si ninguno, déjelo en blanco.						
<b>Sentencia y tiempo de duración</b> Si ninguno, déjelo en blanco.						

## EXPERIENCIA EN GENERAL

POR FAVOR DIGAMOS QUE TAN DE ACUERDO ESTÁ CON ESTAS AFIRMACIONES.

Escoja **N/A** para “esto no aplica para mí,” “no tengo opinión al respecto,” o “no lo sé.”

Escoja **X** para “no quiero contestar esta pregunta.”

	1	2	3	4	5	N/A	X
	Completamente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Neutral	Algo de acuerdo	Completamente de acuerdo	No tengo opinión   No se   N/A	No quiero contestar
Mi abogado me trató con respeto y dignidad.							
Mi abogado me escucho.							
Mi abogado me aconsejó adecuadamente de todas mis opciones legales.							
Yo confié en mi abogado.							
Me sentí seguro de que me representara mi abogado.							
Mi abogado fue respetuoso de mi cultura, etnicidad, raza, identidad de género, orientación sexual, y de mi edad.							
Mi abogado se adaptó a mis necesidades de incapacidad o discapacidad.							
Mi abogado mantuvo su palabra.							
En mi relación con mi abogado, yo pude ser abierto y honesto.							
Mi abogado hizo un buen trabajo.							
Un abogado privado me hubiera defendido mucho mejor que mi defensor público.							

**SERVICIOS LEGALES**

POR FAVOR DIGAMOS QUE TAN DE ACUERDO ESTÁ CON ESTAS AFIRMACIONES.

Escoja **N/A** para “esto no aplica para mí,” “no tengo opinión al respecto,” o “no lo sé.”

Escoja **X** para “no quiero contestar esta pregunta.”

	1	2	3	4	5	N/A	X
	Completamente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Neutral	Algo de acuerdo	Completamente de acuerdo	No tengo opinión   No se   N/A	No quiero contestar
Los documentos en mi caso me fueron dados en un lenguaje que yo podía entender.							
Mi abogado o un intérprete se comunicaron conmigo en un lenguaje que yo pude entender.							
Yo sentí que mi abogado tuvo las habilidades necesarias para defenderme en la corte.							
Mi abogado peleó por mí.							
Mi abogado sometió las cosas a tiempo a la corte.							
Mi abogado se comunicó conmigo a tiempo.							
Mi abogado respetó mi opinión con relación a las estrategias legales que debíamos usar.							
Mi abogado me explicó la estrategia legal que ellos usaron.							
Yo pienso que la estrategia legal que me abogado usó era lo que más me convenía.							
Mi abogado investigó a profundidad los hechos de mi caso.							
Mi abogado estuvo muy bien preparado para todas las audiencias, reuniones, y procedimientos de la corte.							
Mi abogado me presionó para que yo aceptara la declaración de culpa.							
Mi abogado trabajó para ayudar más al Estado que a mí.							

## QUEJAS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

POR FAVOR CONTESTE ESTAS PREGUNTAS.

*Esta sección hace preguntas acerca de quejas que usted pudo haber tenido con relación a su abogado o al supervisor de su abogado. Esta sección no se trata de quejas que usted haya sometido a la oficina del Consejo disciplinario (Office of Disciplinary Counsel ODC). Todas las quejas sometidas ante ODC son completamente confidenciales.*

1. ¿Acaso tiene usted una queja de su abogado?  Sí  No

Si la respuesta a la pregunta 1 es "No", entonces brinque hasta la siguiente página.

2. ¿Acaso le dijo usted al supervisor de su abogado con relación a su queja?  Sí  No

Si la respuesta a la pregunta 2 es "No," entonces brinque hasta la pregunta 8.

3. ¿Acaso el supervisor realizó seguimiento junto con usted?  Sí  No

4. ¿Cuál fue el resultado? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Sintió usted que su queja fue manejada correctamente?  Sí  No

Si la respuesta a la pregunta 5 es "No," entonces brinque hasta la siguiente página.

6. ¿Cuál de sus expectativas no fue cumplida? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Qué le hubiera gustado usted que hubiera sucedido? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Después de contestar la pregunta 7, brinque hasta la siguiente página.

8. ¿Cuáles fueron las razones por que usted no le dijo al supervisor de su abogado acerca de su queja? (Seleccione el que apliqué para usted.)

Yo no sabía que podía decírselo a un supervisor.

Yo no confié que esto iba ser manejado adecuadamente.

Más razones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## DERECHOS Y ACCESOS

POR FAVOR SELECCIONE LAS AFIRMACIONES QUE APLIQUEN AL CASO DE USTED.

Mi caso legal (que incluye arrestos, cargos, antecedentes penales, encarcelamiento, condiciones de supervisión o estar en un registro) me ha ocasionado problemas en estos otros aspectos de mi vida:

- Mi salud física    Mi salud mental    Mi educación    La custodia de mis hijos    Vivienda  
 Empleo    Mi licencia profesional    Otros: \_\_\_\_\_

Mi empleo en el momento en que me arrestaron:

- Empleado de tiempo complete    Empleado de medio tiempo    Desempleado

Mi empleo actual:

- Empleado de tiempo complete    Empleado de medio tiempo    Desempleado

La policía sospecha de mí sólo debido a mi raza.

→ ¿Podríamos referir el caso de usted sobre perfiles raciales a nuestros socios de ACLU?  Sí

La policía usó fuerza excesiva en mi contra.

→ ¿Podríamos referir el caso de usted sobre el uso excesivo de la fuerza a nuestros socios de ACLU?  Sí

Me dieron un juicio rápido.    Sí    No    No estoy seguro    Esto no aplica para mí

Explique los detalles que desea compartir sobre los derechos y los problemas de acceso que enfrentó.

## COMENTARIOS

¿Qué es lo que a usted le gustó de la forma como la oficina del defensor público manejó su caso?

¿Qué es lo que a usted no le gustó de la forma como la oficina del defensor público manejó su caso?

¿Hay algo más de lo que usted quiera hablar que no hayamos cubierto en las preguntas anteriores? Compártalo por favor.