

Attachment E: Brief Interactive Voice Response Survey (English) (referred to in the 30 Day Federal Register Notice as the Customer Satisfaction Survey for Callers)

Brief Interactive Voice Response Survey

We invite you to participate in a quick survey which will help us to better meet the needs of callers. If you would like to participate, press 1. If not, press 2.

(If the caller does not consent, they will hear a concluding message that says)

Thank you for calling CDC-INFO. Goodbye.

(If the caller consents, they will continue with the IVR survey):

Thank you for participating in CDC-INFO's satisfaction survey. We will ask you nine questions. For each question, you will be given a list of responses. Please listen to all responses before selecting your answer. Then press the appropriate key on your telephone keypad. We expect it to take 3 minutes to complete the survey.

(The options repeat automatically if the caller does not respond)

1. Was this your first call to CDC-INFO?
If yes, press 1.
If no, press 2.
2. How well did the information provided by CDC-INFO answer your questions?
If very well, press 1.
If fairly well, press 2.
If not very well, press 3.
If not at all well, press 4.
3. How well did the representative you talked to understand what you needed?
If the representative clearly understood your needs, press 1.
If the representative somewhat understood your needs, press 2.
If the representative did not understand your needs very well, press 3.
If the representative did not understand your needs at all, press 4.

Public reporting burden of this collection of information is estimated to average of 3 minutes per response, including the time for reviewing instructions, searching existing data sources, gathering and maintaining the data needed, and completing and reviewing the collection of information. An agency may not conduct or sponsor, and a person is not required to respond to a collection of information unless it displays a currently valid OMB control number. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden to CDC/ATSDR Reports Clearance Officer; 1600 Clifton Road NE, MS D-74, Atlanta, Georgia 30333; ATTN: PRA (0920-XXXX)

4. How quickly did the representative you talked to respond to your questions?
If the representative was very quick in responding to your questions, press 1.
If the representative was fairly quick in responding to your questions, press 2.
If the representative was not very quick in responding to your questions, press 3.
If the representative was very slow or could not respond to your questions, press 4.
5. How satisfied are you with the services CDC-INFO provided?
If very satisfied, press 1.
If more satisfied than dissatisfied, press 2.
If more dissatisfied than satisfied, press 3.
If very dissatisfied, press 4.

The last few questions will help CDC INFO learn more about the people we're reaching with our service.

6. Are you male or female?
For male, press 1.
For female, press 2.
7. How old are you?
If you are aged 19 or under, press 1.
If you are 20-34 years old, press 2
If you are 35-49 years old, press 3.
If you are 50-64 years old, press 4.
If you are aged 65 or older, press 5.
8. How would you describe yourself?
If you are Hispanic or Latino, press 1.
For Black or African American, press 2
If you are White, press 3.
If you are Asian, press 4.
If you are American Indian or Alaska Native, press 5.
If you are Native Hawaiian or Other Pacific Islander, press 6.
9. Finally, would you be willing to have someone call you back within 30 days to conduct a follow-up interview about your call to CDC-INFO? It will take just 7 minutes of your time. You need to be at least 18 years old to take this survey. Information about this call will be sent to an independent survey research firm which has no connection to CDC-INFO. The independent survey research firm will not share this information with any other agencies. If you would like to participate in the survey, please enter the 10-digit phone number you would like us to call. If "no", please press 2.

(Callers who consent to participate in the follow up survey will hear:)

We will contact you within the next 30 days for a telephone survey. You will be asked for a code word in order to participate. The code word is CDC-INFO. Thank you for calling CDC-INFO. Goodbye.

Form Approved
OMB No. **0920-XXXX**
Exp. Date **xx/xx/20xx**

Attachment F: Brief Interactive Voice Response Survey (Spanish) (referred to in the 30 Day Federal Register Notice as the Customer Satisfaction Survey for Callers)

Brief Interactive Voice Response Survey (Spanish)

Lo invitamos a participar en un breve cuestionario que nos ayudara a mejorar nuestros servicios, para poder así satisfacer aún más las necesidades de las personas que nos llaman. Si desea participar en el cuestionario presione 1. Si no desea participar presione 2.

(If the caller does not consent, they will hear a concluding message that says:)

Gracias por llamar a CDC-INFO. Adiós.

(If the caller consents, they will continue with the IVR survey:)

Gracias por participar en el cuestionario de Satisfacción de CDC-INFO.

A continuación le haremos nueve preguntas. Por cada pregunta se le dará una lista de opciones que le ayudaran a escoger su respuesta. Por favor escuche cada una de las opciones antes de escoger su respuesta. Luego presione en su teléfono la tecla que corresponda a la opción que escogió.

1. Fue esta la primera vez que llamó a CDC-INFO?
Si la respuesta es si, presione 1.
Si la respuesta es no, presione 2.

2. Que tan Buena fue la información proveída por CDC-INFO al responder su pregunta?

Si la respuesta fue muy buena, presione 1
Si la respuesta fue algo buena, presione 2
Si la respuesta no fue muy buena, presione 3
Si la respuesta fue mala, presione 4.

De acuerdo a gravámenes en informes públicos el promedio para recaudar ésta información es de 7 minutos por respuesta, lo cual incluye el tiempo utilizado para revisar instrucciones, buscar fuentes de datos ya existentes, recaudar y conservar datos necesarios, y completar y analizar la recaudación de la información. Una recaudación de información no debe llevarse a cabo o ser auspiciada por una agencia al menos que dicha recaudación lleve consigo un número actual de control OMB válido. De igual modo una persona no debe responder una recaudación de información si dicha recaudación no presenta un número actual de control OMB válido. Por favor sírvase enviar comentarios con respecto al estimado de este gravamen o de cualquier otro aspecto de ésta recaudación de información, también se pueden incluir sugerencias en cómo reducir este gravamen a CDC/ATSDR Reports Clearance Officer, 1600 Clifton Road NE, MS D-74 Atlanta, Georgia 30333. ATTN: PRA (0920-XXXX)

3. Por favor piense en la persona que lo/la atendió. Que tan bien entendió esta persona lo que Ud necesitaba?

Si entendio muy bien lo que necesitaba, presione 1.
Si entendio algo bien lo que necesitaba, presione 2.
Si no entendio muy bien lo que necesitaba, presione 3.
Si entendio mal lo que necesitaba, presione 4.

4. Que tan rápido pudo esta persona responder sus preguntas?

Si fue muy rápido al responder sus preguntas, presione 1.
Si fue algo rápido al responder sus preguntas, presione 2.
Si no fue muy rápido al responder sus preguntas, presione 3.
Si fue lento o no pudo responder sus preguntas, presione 4.

5. Que tan satisfecho está con los servicios que CDC-INFO le brindó?

Si esta muy satisfecho, presione 1.
Si esta algo satisfecho, presione 2.
Si esta algo insatisfecho, presione 3.
Si esta muy insatisfecho, presione 4.

Las preguntas que vienen a continuación ayudaran a CDC INFO a conocer mas a las personas que reciben sus servicios.

6. Es Ud. hombre o mujer?

Si es hombre, presione 1.
Si es mujer, presione 2.

7. Cuantos años tiene?

Si es menor de 19 años de edad, presione 1.
Si tiene entre 20 y 34 años de edad, presione 2.
Si tiene entre 35 y 49 años de edad, presione 3.
Si tiene entre 50 y 64 años de edad, presione 4.
Si tiene 65 años o mas, presione 5.

8. Como se describe a si mismo?

Si es Español, Hispano o Latino, presione 1.
Si es Negro o Afro-americano, presione 2.
Si es blanco, presione 3.
Si es Asiático, presione 4.
Si es Indio-Americano o Nativo de de Alaska, presione 5.
Si es Isleño del Pacífico, presione 6

9. Finalmente, aceptaría que una persona lo llame dentro de 30 días para tomarle un cuestionario de seguimiento acerca de su llamada a CDC-INFO? Solo tomará siete minutos de su tiempo. Ud. necesita ser mayor de 18 años de edad para tomar este cuestionario. La información acerca de esta llamada será enviada a una empresa independiente de encuestas e investigaciones que no tiene conexión alguna con CDC-INFO. Esta empresa no compartirá la información con ninguna otra agencia. Si desea participar en este cuestionario por favor ingrese los 10 dígitos del número de teléfono al cual le gustaría que se le llame. Si “no acepta” por favor presione 2.

(Callers who consent to participate in the follow up survey will hear:)

Ud. será contactado dentro de 30 días para tomar el cuestionario via telefónica. Para poder participar en el cuestionario se le preguntara por una palabra clave. La clave es CDC-INFO. Gracias por llamar a CDC-INFO. Adiós.