

Attachment B: Revised Interactive Voice Response Survey for Callers (English & Spanish)

Interactive Voice Response Survey

"If you would like to participate in a very brief satisfaction survey, please stay on the line. We expect it to take 2 minutes to complete the survey."

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

Thank you for calling CDC-INFO. Goodbye.

"We will ask you 5 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."

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

1. Do you think the information provided will help you or your family get or stay healthy?
 - Yes (press 1)
 - No (press 2)

2. Would you recommend CDC-INFO to others?
 - Yes (press 1)
 - No (press 2)

3. Were you satisfied with the agent who handled your call today?
 - Yes (press 1)
 - No (press 2)

4. Is CDC -INFO a critical resource for protecting and promoting health?
 - Yes (press 1)
 - No (press 2)

5. Why did you contact CDC-INFO by phone? – Select option.
 - Did not have internet access when you placed your call (press 1)
 - Could not find the information you were looking for (press 2)
 - You preferred to speak to a live agent (press 3)
 - All of above (press 4)
 - Other (press 5)

Public reporting burden of this collection of information is estimated to average of 2 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 (0920-0753)

“Thank you. There are only two more questions and if you could answer these, it would help greatly. Please remain on the line.”

(Phase 2 Questions)

6. Did what you learn make you want to change any behaviors?
 - Yes (press 1)
 - No (press 2)
7. Please select any other forms of communication you would like CDC-INFO to offer:
 - For texting (press 1)
 - For social media channels like Facebook and Twitter (press 2)
 - For email (press 3)
 - Other (press 4)

“Again, CDC thanks you for participating in this survey, thank you, good bye.”

Encuesta oral interactiva

"Si desea participar en una breve encuesta sobre satisfacción con nuestro servicio, por favor, permanezca en la línea. Calculamos que esto tomará unos 2 minutos."

(Si la persona no acepta, escuchará un mensaje de despedida que dice:)

Gracias por llamar a CDC-INFO. Adiós.

"Le vamos a hacer 5 preguntas. Para cada pregunta, le daremos una lista de opciones. Por favor, escuche todas las opciones antes de seleccionar su respuesta. Luego pulse la tecla correspondiente en su teléfono".

(Las opciones se repiten automáticamente si la persona no responde)

- 1 ¿Cree que la información suministrada le ayudará a usted o a su familia a mantenerse saludable?
 - Sí (pulse 1)
 - No (pulse 2)

- 2 ¿Recomendaría CDC-INFO a otras personas?
 - Sí (pulse 1)
 - No (pulse 2)

- 3 ¿Está satisfecho con el servicio que prestó la persona que le atendió hoy su llamada?
 - Sí (pulse 1)
 - No (pulse 2)

- 4 ¿Considera que CDC -INFO es un recurso esencial para proteger y fomentar la salud?
 - Sí (pulse 1)
 - No (pulse 2)

- 5 ¿Por qué se comunicó con CDC-INFO por teléfono? – Seleccione una opción.
 - ¿No tenía acceso a Internet cuando nos llamó? (pulse 1)
 - ¿No pudo encontrar la información que buscaba? (pulse 2)
 - ¿Prefirió hablar con una persona? (pulse 3)
 - ¿Todas las anteriores? (pulse 4)
 - ¿Otra razón? (pulse 5)

Se calcula que la carga pública reportada para recopilar esta información es un promedio de 2 minutos por respuesta, e incluye el tiempo invertido en revisar las instrucciones, buscar las fuentes de información existentes, recopilar y mantener los datos necesarios, y concluir y revisar el proceso de recolección de la información. Ninguna agencia puede realizar ni patrocinar recopilación de información, y no se le pedirá a ninguna persona que responda las preguntas en los formularios de solicitud de información, a menos que estos tengan un número de control OMB válido y vigente. Envíe sus comentarios acerca de este cálculo del tiempo o sobre cualquier otro aspecto de esta recolección de información, y sus sugerencias para reducir el tiempo necesario a la dirección CDC / ATSDR Reports Clearance

Officer, 1600 Clifton Road NE, MS D-74, Atlanta, Georgia 30333; ATTN: PRA (0920-0753)

“Gracias. Solo nos quedan 2 preguntas y sería de gran ayuda que las respondiera. Por favor, permanezca en la línea.”

(Preguntas de Fase 2)

- 6 La información que obtuvo, ¿le motivó a querer cambiar alguna conducta?
 - Sí (pulse 1)
 - No (pulse 2)
- 7 Por favor, seleccione de qué otra manera le gustaría comunicarse con CDC-INFO:
 - Por mensajes de texto (pulse 1)
 - Por canales de medios sociales de comunicación como Facebook y Twitter (pulse 2)
 - Por correo electrónico (pulse 3)
 - Otro (pulse 4)

“Los CDC le agradecen de nuevo su participación en esta encuesta. Hasta pronto”.