Formed Approved   
OMB No. 0920-0953  
Exp. Date 7/31/2018

**WTC Health Program Call Center Customer Satisfaction Survey: Spanish**

P1-Introduccion:

El agente que tomo su llamada fue amable y profesional?

P2-Respuesta:

Porfavor de clasifique al agente en una escala del 1 a 5.

-Si el agente no fue amable y professional, oprima el 1.

-Si el agente fue algo amable y professional, oprima el 2.

-Si usted esta indeciso, oprima el 3.

-Si el agente fue amable y professional, oprima el 4.

-Si el agente fue muy amable y professional, oprima el 5.

P2- Introduccion:

El agente entendio su asunto?

P2-Respuesta:

Porfavor de clasifique al agente en una escala del 1 a 5.

-Si el agente no entendio su asunto, oprima el 1.

-Si el agente entendio su asunto algo, oprima el 2.

-Si usted esta indeciso, oprima el 3.

-Si el agente entendio su asunto, oprima el 4.

-Si el agente entendio su asunto mucho, oprima el 5.

P3- Introduccion:

Que tan satisfecho esta sobre el tiempo que se tomo para arreglar su pedido-desde el momento que usted marco nuestro numero asta que el agente termino con la llamada?

P3-Respuesta:

Clasifique la llamada a su conveniencia en una escala del 1 a 5.

-Si usted no esta satisfecho, oprima el 1.

-Si usted esta algo satisfecho, oprima el 2.

-Si usted esta indeciso, oprima el 3.

-Si usted esta satisfecho, oprima el 4.

-Si usted esta muy satisfecho, oprima el 5.

P4-Introduccion:

Sobretodo que tan satisfecho esta en como se manejo su llamada?

Public reporting burden of this collection of information is estimated to average 1 minute 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 (0920-0953).

P4-Respuesta:

Clasifique su experiencia en una escala del 1 a 5.

-Si usted no esta satisfecho, oprima el 1.

-Si usted esta algo satisfecho, oprima el 2.

-Si usted esta indeciso, oprima el 3.

-Si usted esta satisfecho, oprima el 4.

-Si usted esta muy satisfecho, oprima el 5.