**Encuesta de satisfacción del cliente sobre el servicio telefónico de CDC-INFO**

1. ¡Queremos tener noticias suyas! Por favor, cuéntenos sobre su experiencia con el servicio telefónico de CDC-INFO.
   1. Si desea participar en una encuesta muy breve de satisfacción del cliente, por favor, marque el 1
   2. Si no desea dar su opinión sobre su experiencia... marque el 2.
      1. "Gracias por llamar a CDC-INFO. Adiós". La llamada se desconectará.

(Todas las preguntas terminarán con "Para repetir, marque el 0")

1. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio general que CDC-INFO le brindó hoy?
   * Muy satisfecho, marque el 5.
   * Satisfecho, marque el 4.
   * Neutral, marque el 3.
   * Insatisfecho, marque el 2.
   * Muy insatisfecho, marque el 1.
2. La persona del centro de llamadas con quien interactué hoy fue profesional
   * Completamente de acuerdo, marque el 5.
   * De acuerdo, marque el 4.
   * Ni de acuerdo ni en desacuerdo, marque el 3.
   * En desacuerdo, marque el 2.
   * Completamente en desacuerdo, marque el 1.
3. Esta interacción telefónica aumentó mi confianza en que los CDC proveen información de salud precisa.
   * Completamente de acuerdo, marque el 5.
   * De acuerdo, marque el 4.
   * Ni de acuerdo ni en desacuerdo, marque el 3.
   * En desacuerdo, marque el 2.
   * Completamente en desacuerdo, marque el 1
4. ¿Consultó el sitio web CDC.gov/espanol antes de llamarnos?
   * Sí, marque el 1
   * No, marque el 2

Por favor, ayúdenos a comprender mejor la audiencia a la que estamos llegando.

1. ¿Tiene acceso regular a Internet?
   * Sí, marque el 1
   * No, marque el 2
2. ¿Cuántos años tiene?
   * Si tiene 19 años o menos, marque el 1.
   * Si tiene entre 20 y 34 años, marque el 2.
   * Si tiene entre 35 y 49 años, marque el 3.
   * Si tiene entre 50 y 64 años, marque el 4.
   * Si tiene 65 años o más, marque el 5.
3. ¿Con qué grupo étnico se identifica?
   * Si es hispano o latino, marque el 1.
   * Si no es hispano o latino, marque el 2.
   * Si prefiere no contestar, marque el 3.
4. ¿Cuál de las siguientes opciones diría que es su raza?

* Si es indígena de los EE. UU. o nativo de Alaska, marque el 1
* Si es asiático, marque el 2
* Si es de raza negra o afroamericano, marque el 3
* Si es nativo de Hawái o de otras islas del Pacífico, marque el 4
* Si es de raza blanca, marque el 5
* Si se identifica con más de una raza, marque el 6.
* Si prefiere no contestar, marque el 7

1. Si desea dejar un mensaje de voz para hacer comentarios sobre nuestro servicio hoy, por favor marque el 9 ahora. (Alternativamente, la llamada va directo al mensaje de voz)

“Nuevamente, los CDC le agradecen de nuevo su participación en esta encuesta. Gracias y hasta luego”.

*MLS- 335257*