

Attachments

Spanish Taxpayer Experience Survey—This survey draft is based on a prior year administration and will be refined as a result of the pretest.

W&I Market Segment Survey 2009

September 29, 2008, Online Version 2.0

n=3,105 Online (2,400 English, 400 Spanish, oversample additional 305 local IRS office users)

CONSENT [DISPLAY]

En un esfuerzo por tratar de mejorar sus servicios, el Servicio de Impuestos Internos (IRS) le pregunta a sus clientes sobre sus experiencias y opiniones. Sus respuestas ayudan a que el IRS reduzca la carga del contribuyente promedio al preparar y presentar sus impuestos, y a que encuentre nuevas formas de mejorar el nivel de servicio que se le proveen a los contribuyentes.

La encuesta le va a tomar unos 20 minutos en ser completada. Esta es una encuesta de opinión acerca de SUS experiencias al preparar y presentar sus impuestos. Por favor, responda las preguntas aunque usted haya contratado a un profesional de los impuestos para que le ayude a preparar su(s) declaración(es) de impuestos. Necesitamos aportación de todo tipo de contribuyentes para realmente saber lo que piensan los estadounidenses, y no solamente lo que los “expertos” dicen.

Esta encuesta es conducida para el IRS por una organización nacional independiente de estudios, Knowledge Networks. Sus respuestas son completamente anónimas y no se le proveerá ninguna información personal de identidad al IRS. Si tiene alguna pregunta acerca de esta encuesta, por favor comuníquese con el Centro de Comunicaciones para los Panelistas de Knowledge Networks, al 1-800-782-6899.

El número de control de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés) para este estudio es 1545-1432. Si usted tiene algún comentario acerca del tiempo estimado que le tomará completar esta encuesta o si tiene alguna otra sugerencia para simplificar este proceso, por favor comuníquese con: Internal Revenue Service, Tax Products Coordinating Committee, SE:W:CAR:MP:T:T:SP, 1111 Constitution Ave. NW, Washington, DC 20224.

¡Le agradecemos de antemano su participación!

[PROGRAMMING] Please enter the language. Which of the following is your preferred language?— this question will determine if the respondent will be taking the survey in English or Spanish.

English.....1
Spanish.....2 [PROGRAMMING: switch to Spanish version of the survey]

[SHOW IF XLANG=7 (MISSING VALUE FOR XLANG)]
S1-INTRO: FIRST, WE WOULD LIKE TO ASK YOU A QUESTION ABOUT THE LANGUAGE OR LANGUAGES YOU SPEAK.

[SP]

[If xlang = 6 or ppethm = 4]

D10A ¿Qué idioma habla usted *generalmente* en su hogar?

- Solamente español..... 1
- Más español que inglés..... 2
- Español e inglés por igual..... 3
- Más inglés que español..... 4
- Solamente inglés..... 5
- Ni español ni inglés.....6

Data Only [single punch]

DOV_S1 – Language usually spoken at home - aggregate of XLANG and S1

Instructions: If XLANG=1-6 then DOV_S1=XLANG. If XLANG=7 then DOV_S1=S1. If XLANG=8 then DOV_S1=8.

- 1 = Only Spanish
- 2 = More Spanish than English
- 3 = Both Spanish and English equally
- 4 = More English than Spanish
- 5 = Only English
- 6 = Neither Spanish nor English
- 7 = Hispanics who have not taken Hispanic Profile; re-ask in field
- 8 = Non-Hispanic

[PROGRAMMING: ENSURE CORRECT LANGUAGE OFFERED TO RESPONDENTS BASED ON PANEL DATA]

English..... 1
Spanish.....2

[SC,IF SPANISH=2]

S1e. ¿Diría usted que puede **conversar** en inglés, comprendiendo y hablando - muy bien, bastante bien, no muy bien o nada?

- 1 Muy bien
- 2 Bastante bien
- 3 No muy bien
- 4 Nada

[SC,IF XSPANISH=2]

S1f. ¿Diría usted que puede **leer** un periódico o un libro en inglés - muy bien, bastante bien, no muy bien o nada?

- 1 Muy bien
- 2 Bastante bien
- 3 No muy bien
- 4 Nada

[SC, PROMPT, TERMINATE IF SKIPPED]

S1a. ¿Presentó usted o su cónyuge una declaración de impuestos federales sobre el ingreso en el 2010 por los ingresos devengados en el año 2009?

- Sí, mi cónyuge o yo presentamos una declaración de impuestos federales.....1
- No, no presentamos la declaración de impuestos federales sobre los ingresos para el año 2009....2
- No estoy seguro/Rehúso.....3

[SC, IF S1A = 2, 3, PROMPT, TERMINATE IF SKIPPED]

S1c. Usted *no* presentó la declaración de impuestos federales sobre los ingresos en el 2010 para sus impuestos del año 2009 porque usted...

- Recibió una prórroga.....1
- Estuvo bajo el límite de ingresos para tener que presentarla.....2
- Era dependiente de alguien que estaba fuera de su unidad familiar.....3
- Otra razón (Especifique).....4
- No está seguro5
- Sí presentó la declaración de impuestos federales.....6

[IF S1C IN 1-5, TERMINATE]

[SC,IF XIRS = 3]

S1e. How well do you read Spanish?

- 5 Very well
- 6 Well
- 7 Not well
- 8 Not at all

[SC,IF XIRS = 3]

S1f. How well do you read *English*?

- 5 Very well
- 6 Well
- 7 Not well
- 8 Not at all

[SC, PROMPT, TERMINATE IF SKIPPED]]

S2. ¿Diría usted que usted es la persona adulta en su unidad familiar que está más familiarizada con la preparación y presentación de su declaración de impuestos federales sobre los ingresos para el año 2009 **[IF XSPANISH = 2 y su idioma de preferencia es el español]'**?

- Sí, la persona más familiarizada.....1
- Equitativamente familiarizada.....2
- No soy la persona más familiarizada ni equitativamente familiarizada.....3 **[TERMINATE]**

PROMPT, TERMINATE IF SKIPPED]

S3. ¿Quién **preparó** sus impuestos?

- 1 Yo mismo los preparé
- 2 Un amigo o integrante de la familia (pariente)
- 3 El IRS
- 4 Un voluntario de una organización comunitaria (*no incluya* ningún software recibido en eventos promocionales)
- 5 Un contador independiente/contador público autorizado (CPA)
- 6 H&R Block
- 7 Jackson Hewitt
- 8 Otro profesional remunerado **[IF XSPANISH = 2, SHOW 'Notario']**
- 9 Otra persona
- 11 No sé **[TERMINATE]**

[SC, PROMPT, TERMINATE IF SKIPPED]

S4. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el **estado civil para efectos de la declaración** que usó en su declaración de impuestos del 2009?

- 1 Soltero
- 2 Casado que presenta una declaración conjunta

- 3 Casado que presenta una declaración por separado
- 4 Cabeza de familia (soltero con padre/madre o hijo dependiente)
- 5 Viudo que reúne los requisitos con hijo dependiente
- 6 No sé **[TERMINATE]**

S5 [DELETED ZIP CODE QUESTIONS]

KN: IF YOU ALREADY HAVE ZIP INFO, NO NEED TO INCLUDE S5-S5a

S5. What is the zip code where you lived when you filed your 2008 taxes?
[PROGRAMMING: Open-ended and code all five digits of zip code]

_____ (DK) (Ask S5a)

(PROGRAMMING: Check Zip Code against database of valid U.S. Zip Codes; if Invalid Zip Code, Ask S5a; otherwise, go to S6)

S5a. What city and state did you live in when you filed your 2008 taxes?

_____ (OPEN END)
 DK **[PROGRAMMING: Thank, Terminate and Save Case ID]**

[SC]

S6. ¿Cuál de los siguientes formularios fue utilizado para presentar su declaración de impuestos para el año 2009 (declaración de impuestos presentada en el año 2010 para declarar los ingresos recibidos en el año 2009)?

- 1 Formulario abreviado 1040EZ, sin detallar deducciones. **[skip to q1a]**
- 2 Formulario abreviado 1040A, sin detallar deducciones. **[skip to q1a]**
- 3 Formulario largo 1040 SIN otros formularios ni anexos, sin detallar deducciones. **[skip to q1a]**
- 4 Formulario largo 1040 CON otros formularios y anexos
- 5 Formulario largo, no recuerdo si habían otros formularios/anexos
- 6 Formulario abreviado, no recuerdo cuál **[skip to q1a]**
- 7 No sé, otra persona lo preparó o lo presentó

[SC, GRID, IF S6 = IS 4 OR 5]

S6a. ¿Cuáles de los siguientes formularios y anexos fueron presentados con su declaración para el año 2009? Presentó usted un:

- 1—Sí 2—No 3—No sé
- A. Anexo A para las deducciones detalladas, incluyendo las deducciones de hipoteca de vivienda, donaciones de caridad y otros tipos de deducciones
- B. Anexo B para ingresos de intereses y dividendos

- C. Anexo C para ingresos de pequeños negocios
 - D. Anexo D para ganancias o pérdidas de capital
 - E. Anexo E para ingresos complementarios, tales como ingresos de alquiler, regalías y fideicomisos
 - F. Anexo F para ingresos de actividades agropecuarias
 - G. Formulario 2106 para gastos comerciales de empleados
 - H. Formularios relacionados con sociedades colectivas o sociedades anónimas pequeñas (S)
- [TERMINATE IF SELECTED]

1—Sí 2—No 3—No sé

I. CONOCIMIENTO Y CONTACTOS CON EL IRS EN LOS PASADOS 12 MESES

CONOCIMIENTO

[SC, GRID]

Q1a. Las siguientes preguntas son sobre su conocimiento de las diferentes maneras en las que se puede comunicar con el IRS.

Está usted **enterado** de que puede obtener información o ayuda, tales como obtener formularios o información sobre las leyes tributarias, revisar el estado de su reembolso o recibir ayuda para resolver algún aviso relacionado con el IRS de las siguientes maneras...

1—Sí 2—No

- a ¿Llamando a un número gratuito del IRS?
- b ¿Visitando una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)?
- c ¿Visitando el sitio web del IRS (www.irs.gov)?
- d ¿Enviando una(s) carta(s) al IRS a través del servicio postal de los Estados Unidos?
- e ¿Enviando un correo electrónico al IRS?
- f ¿Obteniendo ayuda de un voluntario de una organización comunitaria que provee preparación de impuestos?

[SC/GRID]

Q1a.1 [IF Q1A_3=YES, AWARE OF IRS.GOV] ¿De cuáles de los siguientes servicios/herramientas (por Internet) de irs.gov está **enterado**?

- 1 Sí
- 2 No

- a Sistema Fiscal Federal Electrónico de Pago (Electronic Federal Tax Payment System (EFTPS))

- b Petición de número personal de identificación de declaración electrónica (Electronic Filing PIN Request)
- c Asistente Fiscal Interactivo (ITA) (Interactive Tax Assistant, ITA)
- d Calculadora de Retención del IRS (IRS Withholding Calculator)
- e Número de identificación patronal en línea (Online Employee Identification Number, EIN)
- f Acuerdo de Pago en Línea (Online Payment Agreement, OPA)
- g Búsqueda de Exención de Impuestos
- h Rastros Fiscales (Tax Trails)
- i ¿Dónde Está Mi Reembolso?
- J Yo **no** conozco ninguna de estas herramientas

[GRID – RADIO BUTTONS]

[IF XSPANISH = 2, SC, GRID]

Q1b. ¿Está **enterado** de que puede obtener información o ayuda, tales como buscar formularios o información sobre las leyes tributarias, revisar el estado de su reembolso o recibir ayuda para resolver algún aviso en español relacionado con el IRS de las siguientes maneras?

1—Sí 2—No

- a ¿Llamando a un número gratuito del IRS y recibiendo asistencia en español?
- b ¿Visitando una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa), para obtener ayuda en español?
- c ¿Visitando a la sección en español del sitio web del IRS?
- d ¿Enviando una(s) carta(s) en español al IRS a través del servicio postal de los Estados Unidos?
- e Obteniendo ayuda de un voluntario de una organización comunitaria que provee preparación de impuestos?

[SC, IF XSPANISH = 2]

Q5s1. ¿Estaba usted **enterado** de que existe una sección en español titulada “¿Dónde está mi reembolso?” en el sitio web del IRS en español?

- 1 Sí
- 2 No

[IF XIRS = 3]

Q5s2. ¿Está usted **enterado** de que puede obtener información básica sobre los impuestos, formularios de impuestos, instrucciones y publicaciones en español desde la sección en español del sitio web del IRS?

- 1 Sí
- 2 No

INTRO1 [IF A “YES” RESPONSE TO Q1A_A THRU Q1A_E OR YES TO Q1B_A THRU Q1B_D, DISPLAY]

Las siguientes preguntas son acerca de **cualquier** comunicación que pudo haber tenido con el Servicio de Impuestos Internos (IRS) en los *últimos 12 meses*, incluyendo visitas al sitio web del IRS, para obtener

información. : [IF XSPANISH = 2: ‘Por favor incluya todos los contactos así hayan sido en español o inglés’]

[IF A “YES” RESPONSE TO Q1A_A THRU Q1A_E OR YES TO Q1B_A THRU Q1B_D , SC, GRID]

Q2. En los últimos 12 meses, ¿se comunicó con el IRS para algún motivo, usando cualquiera de los siguientes métodos?

Seleccione una respuesta para cada hilera

1—Sí 2—No

- 2a [ASK IF Q1A_A=YES OR Q1B_A=YES] Llamada a un número gratuito del IRS
- 2b [ASK IF Q1A_B=YES OR Q1B_B=YES] Visita a una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)
- 2c [ASK IF Q1A_C=YES OR Q1B_C=YES] Visita activa al sitio web del IRS para obtener información. Por favor, no tome en cuenta una navegación superficial.
- 2d [ASK IF Q1A_D=YES OR Q1B_D=YES] Envío de carta(s) al IRS a través del servicio postal de los Estados Unidos
- 2e [ASK IF Q1A_E=YES] Envío de correo electrónico al IRS

LOCAL [DATA ONLY]

IF Q2B = 1 THEN LOCAL = 1 – YES
ELSE LOCAL = 2 – NO

[IF XIRS = 2 AND LOCAL = 2, TERMINATE]

CHANNEL EXPERIENCE

[IF Q2A = YES; MC/NUM, GRID, RANGE 01-99]

Q3a/3b. ¿Por cuáles de los siguientes motivos llamó usted al número gratuito en los últimos 12 meses y cuántas veces llamó al **número gratuito** en relación para este asunto?

Asunto	A. Indique si su respuesta es Sí	b. Cantidad de veces
1. Obtener un formulario o publicación	_____	
2. Obtener transcripciones o información de declaración de impuestos del año previo		
3. Obtener información de la Recuperación Económica como Hacer que el Trabajo Pague (Making Work Pay) o los créditos otorgados a los que compran una casa por primera vez.		
4. Obtener ayuda con las leyes de impuestos mientras preparo mi declaración de impuestos tales como información de retenciones, dependientes, deducciones, o créditos fiscales		
5. Obtener ayuda en la preparación de la declaración de impuestos tal como		

información sobre cuáles formularios presentar, mantener registros, completar o presentar los impuestos sobre los ingresos y cómo recibir más ayuda

6. Conseguir **información** o ayuda sobre un **aviso de IRS** — los avisos son cartas enviadas sobre temas como cuotas de saldos, pagos en exceso, pagos incompletos, información sobre créditos fiscales o peticiones de más información
7. Conseguir información de **leyes sobre los impuestos después de presentar** mi declaración para ayudarme a clarificar el proceso/permanecer al día con las leyes, como información sobre impuestos estimados (*no* tome en cuenta las notificaciones recibidas del IRS)
8. Obtener **información** sobre cómo realizar **pagos**
9. 9. Obtener **información** sobre **reembolsos**.
10. Obtener un **número de identificación personal** o para un **empleador**. (ITIN, EIN)
11. Obtener **información** acerca del **Acto de Cuidado Económico** del 2010 (Affordable Care Act)
12. Otros, por favor, especifique. **[If “Other” selected and nothing entered in blank, prompt once]**

Español Toll-Free Line

[IF XIRS = 3, SC]

Q3s1. ¿Ha **llamado** al número gratuito del IRS en español?

- | | |
|---|----|
| 1 | Sí |
| 2 | No |

Para las siguientes preguntas, por favor concéntrese en su experiencia *más reciente* al llamar a una línea gratuita del *IRS*.

[IF Q2A = YES , SC]

[Should appear only when Q2A=YES. Currently appears even when respondent said didn't contact TF]

Q3e. ¿Colgó usted el teléfono *antes* de hablar con un representante del IRS?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q3E = 1, MC]

Q3g. ¿Cuáles fueron sus razones por las que colgó usted el teléfono?

- 1 Seguía recibiendo el tono de ocupado
- 2 Me pusieron en espera por demasiado tiempo
- 3 Seguían transfiriendo mi llamada
- 4 No pude entender el sistema de menú
- 5 Demasiadas opciones disponibles al escuchar el sistema de menú
- 6 Otra razón

[IF Q2A = YES , SC]

Q3h. ¿Le transfirieron *más de una vez* cuando llamó?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q2A = YES , SC]

Q3i. ¿**Entendió** usted la información que se le proporcionó?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q2A = YES , IF Q3i=YES, SC]

Q3j. ¿Qué tan **confiado** se sintió usted en su capacidad de utilizar la información que recibió?

- Para nada confiado
- No muy confiado
- Un poco confiado
- Muy confiado

[IF Q2A = YES , SC]

Q3l. Por favor califique su satisfacción *en general* al llamar a un número gratuito del IRS.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)

- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

Local IRS Office [PROGRAMMING: IF Q2b=YES, continue with this section]

**[IF LOCAL = 2, GO TO Q5A
ELSE CONTINUE WITH Q4A]**

[MC/NUM, GRID, RANGE 01-99]

Q4a/4b. ¿Por cuál de los siguientes motivos visitó usted una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa) en los *últimos 12 meses* y cuántas veces usó usted la **oficina local del IRS** para cada uno de estos asuntos?

a. Asunto	Indique si su respuesta es Sí.	Cantidad de veces
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtener un formulario o publicación 2. Obtener transcripciones o información de declaración de impuestos del año previo 3. Obtener información de la Recuperación Económica como Hacer que el Trabajo Pague (Making Work Pay) o los créditos otorgados a los que compran una casa por primera vez. 4. Obtener ayuda con las leyes de impuestos mientras preparo mi declaración de impuestos tales como información de retenciones, dependientes, deducciones, o créditos fiscales 5. Obtener ayuda en la preparación de la declaración de impuestos tal como información sobre cuáles formularios presentar, mantener registros, completar o presentar los impuestos sobre los ingresos y cómo recibir más ayuda 6. Conseguir información o ayuda sobre un aviso de IRS — los avisos son cartas enviadas sobre temas como cuotas de saldos, pagos en exceso, pagos incompletos, información sobre créditos fiscales o peticiones de más información 7. Conseguir información de leyes sobre los impuestos después de presentar mi declaración para ayudarme a clarificar el proceso/permanecer al día con las leyes, como información sobre impuestos estimados (<i>no</i> tome en cuenta las notificaciones recibidas del IRS) 8. Obtener información sobre cómo realizar pagos 9. 9. Obtener información sobre reembolsos. 10. Obtener un número de identificación personal o para un empleador. (ITIN, EIN) 11. Obtener información acerca del Acto de Cuidado Económico del 2010 (Affordable Care Act) 12. Otros, por favor, especifique. [If “Other” selected and nothing entered in blank, prompt once] 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

Para las siguientes preguntas por favor concéntrese en su *más reciente* experiencia cuando visitó una oficina local del IRS.

Q4c1 ¿**Entendió** usted la información que se le proporcionó?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q4c1=YES, SC]

Q4c2 ¿Qué tan **confiado** se sintió usted en su capacidad de utilizar la información que recibió?

1. Para nada confiado
2. No muy confiado
3. Un poco confiado
4. Muy confiado

[IF XSPANISH = 2, SC]

Q4s1 ¿Necesitó ayuda en español cuando visitó la oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q4S1 = 1, SC]

Q4s2 ¿Le ayudó alguien en español?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q4S2 = 1, SP]

Q4s3 ¿Recibió ayuda de un asistente bilingüe o usó un servicio provisto por un intérprete telefónico?

- 1 Asistente bilingüe
- 2 Servicio de intérprete telefónico

[IF Q4S3 = 1, SC]

Q4s4 Por favor califique su satisfacción usando un asistente bilingüe

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[IF Q4S3 = 2, SC]

Q4s5 Por favor, califique su satisfacción usando el servicio de intérprete telefónico

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[SC]

4d. Por favor califique su satisfacción *en general* visitado la oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

IRS web site [PROGRAMMING: If Q2c=YES, continue with this section]

**[IF Q2C NE 1, GO TO Q6A
ELSE CONTINUE WITH Q5A]**

[MC/NUM, GRID, RANGE 01-99]

5a/5b. ¿Por cuáles de los siguientes motivos visitó activamente el sitio web del IRS en los *últimos 12 meses*? Por favor, no tome en cuenta una navegación superficial y díganos cuántas veces usó usted el **sitio web del IRS** para cada uno de estos asuntos.

a. Asuntos	b. Cantidad de veces
1. Obtener un formulario o publicación	_____
2. Obtener transcripciones o información de declaración de impuestos del año previo	_____
3. Obtener información de la Recuperación Económica como Hacer que el Trabajo Pague (Making Work Pay) o los créditos otorgados a los que compran una casa por primera vez.	_____
4. Obtener ayuda con las leyes de impuestos mientras preparo mi declaración de impuestos tales como información de retenciones, dependientes, deducciones, o créditos fiscales	_____
5. Obtener ayuda en la preparación de la declaración de impuestos tal como información sobre cuáles formularios presentar, mantener registros, completar o presentar los impuestos sobre los ingresos y cómo recibir más ayuda	_____
6. Conseguir información o ayuda sobre un aviso de IRS — los avisos son cartas enviadas sobre temas como cuotas de saldos, pagos en exceso, pagos incompletos, información sobre créditos fiscales o peticiones de más información	_____
7. Conseguir información de leyes sobre los impuestos después de presentar mi declaración para ayudarme a clarificar el	_____

<p>proceso/permanecer al día con las leyes, como información sobre impuestos estimados (<i>no</i> tome en cuenta las notificaciones recibidas del IRS)</p> <p>8. Obtener información sobre cómo realizar pagos</p> <p>9. 9. Obtener información sobre reembolsos.</p> <p>10. Obtener un número de identificación personal o para un empleador. (ITIN, EIN)</p> <p>11. Obtener información acerca del Acto de Cuidado Económico del 2010 (Affordable Care Act)</p> <p>12. Otros, por favor, especifique. [If “Other” selected and nothing entered in blank, prompt once]</p>	
--	--

[SC,GRID]

[ASK IF Q1a.1=1]

Q5c. ¿Visitó usted el sitio web del IRS durante los *últimos 12 meses* para obtener información sobre cualquiera de los siguientes temas?

- 1 Sí
- 2 No

- a Sistema Fiscal Federal Electrónico de Pago (Electronic Federal Tax Payment System (EFTPS))
- b Petición de número personal de identificación de declaración electrónica (Electronic Filing PIN Request)
- c Asistente Fiscal Interactivo (ITA) (Interactive Tax Assistant, ITA)
- d Calculadora de Retención del IRS (IRS Withholding Calculator)
- e Número de identificación patronal en línea (Online Employee Identification Number, EIN)
- f Acuerdo de Pago en Línea (Online Payment Agreement, OPA)
- g Búsqueda de Exención de Impuestos
- h Rastros Fiscales (Tax Trails)
- i ¿Dónde Está Mi Reembolso?

[IF XIRS = 3, SC]

Q5s1A. Cuando usted utilizó el sitio web del IRS para obtener información, ¿usó la sección en español, la sección en inglés o ambas?

- 1 Solamente en español
- 2 Solamente en inglés
- 3 Ambas: español e inglés

[IF XIRS=3 AND Q5S1 = 3, SC]

Q5s2A. ¿Cuál sección usó *más* en el sitio web del IRS?

- 1. Español

2. Inglés
3. Casi igual

[IF Q5a_7 = 1, SC]

Q5s5. ¿Cuán satisfecho estaba usted con la información recibida en la sección titulada “¿Dónde está mi reembolso?” bajo las herramientas en **[IF XIRS = 3: ‘Español’]** del sitio web del IRS?

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[IF XSPANISH=2 AND Q5S1 = 2 MC]

Q5s7. ¿Cuáles fueron las razones por las que *no* usó la sección en español del sitio web del IRS?

- 1 No estoy enterado de que existe la sección en español del sitio web del IRS
- 2 No estoy enterado que la información de impuestos está disponible en español
- 3 Otra razón (por favor, especifique) _____

[show option in Q1a.2=YES, GRID, SC]

Para las siguientes preguntas, por favor enfóquese en su *más reciente* experiencia utilizando el sitio web del IRS

Q5e. ¿**Encontró** usted la información que estaba buscando **[IF XIRS = 3: ‘en español’]** en el sitio web del IRS (IRS.gov)?

- 1 Sí (skip to Q5f)
- 2 No
- 3 Parcialmente

5e.1. Si usted *no* encontró lo que estaba buscando, por favor especifique que tipo de información estaba tratando de encontrar

Por favor especifique

[SC]

Q5f1. ¿**Comprendió** bien la información?

- 1 Sí
- 2 No

Q5f2. ¿Qué tan **confiado** se sintió usted en su habilidad de usar la información?

1. Para nada confiado
2. No muy confiado
3. Un poco confiado
4. Muy confiado

[SC]

Q5h. Por favor califique su satisfacción *en general* usando del sitio web del IRS.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[MC]

[ASKED OF ALL RESPONDENTS]

Q14. ¿Cuáles actividades relacionadas con los impuestos realizaría usted *en el futuro* usando el sitio web del IRS (www.irs.gov)?

- 1 Obtener un formulario o publicación del IRS
- 2 Obtener información sobre cómo completar un formulario de impuestos
- 3 Encontrar respuesta a una pregunta sobre leyes tributarias
- 4 Determinar si tengo derecho a un beneficio de impuestos o si me corresponden ciertos requisitos
- 5 Obtener ayuda con un cálculo relacionado con los impuestos
- 6 Obtener ayuda preparando un formulario o declaración de impuestos
- 7 Presentar una declaración de impuestos o formulario
- 8 Establecer un plan de pagos
- 9 Hacer un pago
- 10 Obtener información sobre un reembolso
- 11 Responder a un aviso o carta enviada por el IRS
- 12 Algo más (por favor, especifique) _____
- 13 Ninguno. No realizaría ninguna de estas actividades usando el sitio web del IRS

[SC, IF Q14 NE 13]

Q15. Si usted pudiera revisar la información de su declaración (por ejemplo transcripciones) de impuestos federales del año *previo* en línea a través de un enlace seguro en el sitio web del IRS, ¿con qué **probabilidad** usaría usted este servicio? Diría que...

- 1 Muy improbable
- 2 Algo improbable
- 3 Algo probable
- 4 Muy probable

Q13. ¿Cuáles son los motivos *principales* por los cuales usted visitó una oficina local o usó el número gratuito de ayuda telefónica en lugar de visitar el sitio web del IRS para recibir información del IRS?

- 1 No tengo acceso a Internet
- 2 Estoy acostumbrado a ir a oficinas locales del IRS
- 3 Estoy acostumbrado a llamar al número gratuito de ayuda telefónica
- 4 No creo que pueda obtener respuestas a mis preguntas usando el sitio web del IRS
- 5 Intenté usar el sitio web del IRS
- 6 No estaba enterado de que existía el sitio web del IRS
- 7 La carta que recibí del IRS decía que llamara a un número telefónico
- 8 La carta que recibí del IRS decía que fuera a una oficina local
- 9 Otro motivo (por favor, especifique)

Regular Mail [PROGRAMMING: If Q2d=YES, continue with this section]

[IF Q2D NE 1, GO TO Q7A
ELSE CONTINUE WITH Q6A]

[MC/NUM, GRID, RANGE 01-99]

Q6a/6b. ¿Por cuáles de los siguientes motivos usó el servicio postal de los Estados Unidos para comunicarse con el IRS en los últimos 12 meses y cuántas veces usó el servicio postal de los Estados Unidos para este asunto?

a. Asunto	b. Cantidad de veces
1. Obtener un formulario o publicación	_____
2. Obtener transcripciones o información de declaración de impuestos del año previo	_____
3. Obtener información de la Recuperación Económica como Hacer que el Trabajo Pague (Making Work Pay) o los créditos otorgados a los que compran una casa por primera vez.	_____
4. Obtener ayuda con las leyes de impuestos mientras preparo mi declaración de impuestos tales como información de retenciones, dependientes, deducciones, o créditos fiscales	_____
5. Obtener ayuda en la preparación de la declaración de impuestos tal como información sobre cuáles formularios presentar, mantener registros, completar o presentar los impuestos sobre los ingresos y cómo recibir más ayuda	_____
6. Conseguir información o ayuda sobre un aviso de IRS — los avisos son cartas enviadas sobre temas como cuotas de saldos, pagos en exceso, pagos incompletos, información sobre créditos fiscales o peticiones de más información	_____
7. Conseguir información de leyes sobre los impuestos después de presentar mi declaración para ayudarme a clarificar el proceso/permanecer al día con las leyes, como información sobre impuestos estimados (<i>no tome en cuenta las notificaciones recibidas del IRS</i>)	_____
8. Obtener información sobre cómo realizar pagos	_____
9. 9. Obtener información sobre reembolsos .	_____
10. Obtener un número de identificación personal o para un empleador . (ITIN, EIN)	_____

<p>11. Obtener información acerca del Acto de Cuidado Económico del 2010 (Affordable Care Act)</p> <p>12. Otros, por favor, especifique. [If “Other” selected and nothing entered in blank, prompt once]</p>	
---	--

[DISPLAY]

Para las dos siguientes preguntas, por favor concéntrese en la información que usted recibió por el correo en respuesta a su contacto de correo *más reciente* con el IRS.

Q6n1. ¿**Entendió** usted la información que le fue proporcionada a través del correo por el IRS?

1. Si
2. No
3. Aun no he recibido una respuesta del IRS

[IF Q6n1=YES, SC]

Q6n2. ¿Qué tan **confiado** se sintió usted en su capacidad de usar la información que recibió?

- 1 Nada confiado
- 2 No muy confiado
- 3 Un poco confiado
- 4 Muy confiado

[MC, IF Q2D = YES AND Q2A=NO, AND Q2C = NO]

Q6c ¿Cuáles son las razones por las cuales usted se comunicó con el IRS usando el servicio postal de los Estados Unidos en lugar de otros métodos, tales como el sitio web o el número gratuito del IRS?

- 1 El IRS requirió que le enviara información por correo a la agencia.
- 2 No estaba enterado de que podía comunicarme con el IRS de otra manera
- 3 Nunca pensé en comunicarme con el IRS de alguna otra forma
- 4 No creo que pueda obtener la información necesaria desde el sitio de web del IRS
- 5 No creo que pueda obtener la información necesaria llamando a la línea gratuita del IRS
- 6 No creo que pueda obtener la información por otras fuentes del IRS
- 7 Otro (especifique)_____

[SC]

Q6e. Por favor califique su satisfacción *en general* con el proceso de comunicarse con el IRS a través de el servicio de correo postal de los Estados Unidos.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)

- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

Email [PROGRAMMING: IF Q2e=YES, continue with this section]

[IF Q2E NE 1, GO TO Q8
 ELSE CONTINUE WITH Q7A]
 [PUT WORDS HIGHLIGHTED BELOW IN BOLD YELLOW TEXT IN SURVEY]

[MC/NUM, GRID, RANGE 01-99]

Q7a/7b. ¿Por cuáles de los siguientes motivos envió usted correo electrónico al IRS en los *últimos 12 meses* y cuántas veces usó el **correo electrónico** para este asunto?

- | a. Asunto | b. Cantidad de veces |
|---|----------------------|
| 1. Obtener ayuda con las leyes de impuestos mientras preparo mi declaración de impuestos, la información de retenciones, dependientes, deducciones, o créditos fiscales | _____ |
| 2. Conseguir información de leyes sobre los impuestos después de presentar mi declaración para ayudarme a clarificar el proceso/permanecer al día con las leyes, como información sobre impuestos estimados (<i>no</i> tome en cuenta las notificaciones recibidas del IRS) | _____ |
| 3. Otros, por favor, especifique. [If “Other” selected and nothing entered in blank, prompt once] | _____ |

[SC, IF YES TO 2A, B, C, D, OR E]

Q8. ¿Se puso en contacto con el IRS por *otros* motivos que *no* hemos incluido?

- 1. Sí
- 2. No

[TXT, IF Q8 = 1]

Q8A ¿Cuáles otros motivos? _____

VITA [PROGRAMMING: ASK Q10a IF Q1a_f=Yes OR Q1b_e=Yes, ELSE SKIP TO Q11]

[IF Q1A_F=YES OR Q1B_E=YES CONTINUE WITH Q10A
 ELSE SKIP TO Q11]

[SC]

Q10a. En los *últimos 12 meses*, ¿recibió usted ayuda por parte de un voluntario de una organización comunitaria para llenar su declaración de impuestos?

- 1 Sí
- 2 No [SKIP TO Q11]

[IF XSPANISH = 2, SC]

Q10s1. Algunos voluntarios de organizaciones comunitarias hablan español. ¿Necesitó ayuda en español?

- 1 Sí
- 2 No

[IF XSPANISH = 2, Q10S1 = 1, SC]

Q10s2 ¿Le ayudó alguien en español?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q10A = 1, SC]

Q10d. ¿Qué tan satisfecho está usted con la ayuda que recibió para la preparación de impuestos por parte de un voluntario de una organización comunitaria?

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[IF XSPANISH = 2, MC]

Q11. ¿Qué productos o servicios de impuestos en español le serían útiles? Por favor seleccione todos los que apliquen.

- 1. Servicios que ofrezcan asistencia en la preparación de impuestos en español
- 2. Hacer las instrucciones del formulario 1040 disponibles en español
- 3. Ofrecer educación sobre cómo llenar los formularios de impuestos/cómo preparar los impuestos yo mismo
- 4. Ofrecer otros formularios disponibles en español
- 5. Otro (por favor especifique)

Cross-Channel Interactions (ALL RESPONDENTS)

Cross-Channel Interactions (ALL RESPONDENTS)

[SC]

Q12. Asuma que usted está visitando una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa) y la espera es más larga de lo que anticipaba, si pudiera conseguir la misma información o servicio que necesita usando una computadora en lugar de hablar con un representante en persona, ¿qué tan probable sería que usted use una computadora en una oficina local del IRS? Todavía estaría disponible un representante si usted tuviera alguna pregunta. Diría que...

- 1 Muy poco probable
- 2 Poco probable
- 3 Algo probable
- 4 Muy probable

[TEXT]

[FOR PRETEST ONLY]

Q12.A ¿Hubo algo confuso o difícil de contestar?

SECTION II. FIRST CONTACT RESOLUTION

[PROGRAMMING: SKIP TO SECTION III IF Q2a thru Q2e is not yes]

**[IF ALL Q2A THROUGH Q2E NE YES SKIP TO Q23
ELSE CONTINUE WITH Q16]**

[SC]

Q16 Usted mencionó que se había comunicado con el IRS en los *últimos 12 meses*. Comunicarse con el IRS incluye llamar a un número gratuito del IRS, visitar una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa), visitar activamente el sitio web (*no casualmente*) del IRS, enviar carta(s) al IRS a través de el servicio de correo postal de los Estados Unidos o enviar un correo electrónico al IRS.

¿Cuál fue el motivo *más reciente* por el cual se puso en contacto con el IRS en los *últimos 12 meses*?

1. Un formulario o publicación
2. Ayuda en la preparación de la declaración de impuestos (incluyendo obtener información sobre cuáles formularios presentar, mantenimiento de registros, completar o presentar impuestos sobre el ingreso y cómo recibir ayuda con sus impuestos).
3. Realizar un pago
4. Información sobre pagos
5. Un saldo adeudado
6. Un embargo/gravamen
7. Información o ayuda acerca de un aviso que no sea un saldo adeudado ni un embargo/gravamen (Un aviso es una carta del IRS).
8. Pregunta(s) sobre leyes tributarias, aparte de un aviso (ejemplos de preguntas de leyes tributarias incluyen informarse sobre qué deducciones reclamar, averiguar cómo llenar los impuestos sobre patrimonios, etc.).

- 9. Información sobre una declaración de impuestos de años previos (por ejemplo transcripciones)
- 10. Información sobre los nuevos créditos y deducciones sobre la recuperación económica
- 11. Información sobre reembolsos
- 12. Número de identificación personal o para el empleador
- 13. Información sobre el Acto de Cuidado Económico (Affordable Care Act)
- 14. Otro motivo (por favor, especifique)

[IF NO RESPONSE SELECTED IN Q16, SKIP TO NEXT SECTION]

PROGRAM different color for the issue selected in Q16 for Q17 thru Q22

[SC]

Q17. ¿Se comunicó con el IRS en *más de una ocasión* en los últimos 12 meses para obtener ayuda para resolver su asunto más reciente **[INSERT RESPONSE FROM Q16]**?

Sí

No

[IF Q17 IS SKIPPED, SKIP TO Q23]

[SC]

Q18. Al pensar en la **[IF Q17 = 1 INSERT: 'primera']** vez que se comunicó con el IRS en los últimos 12 meses por **[INSERT RESPONSE FROM Q16]**, ¿qué método usó para comunicarse?

Sitio web del IRS

Número gratuito (llamada telefónica)

Oficina del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, centro de ayuda sin cita previa)

Carta(s) al IRS a través de el servicio de correo postal de los Estados Unidos

Correo electrónico

[IF Q18 IS SKIPPED, SKIP TO NEXT SECTION]

[MC, IF Q17 = 1] programmer; only show option not selected in Q18

Q19. Además de **[INSERT RESPONSE FROM Q18]**, ¿qué métodos adicionales uso para comunicarse con el IRS en los últimos 12 meses para obtener ayuda sobre su problema más reciente **[INSERT RESPONSE FROM Q16]**?

Sitio web del IRS

Número gratuito (llamada telefónica)

Oficina del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, centro de ayuda sin cita previa)

El servicio de correo postal de los Estados Unidos

Correo electrónico

Ninguno **[SC]**

[IF Q17 = 2, AUTOFILL WITH 1 AND SKIP TO Q20B. NUM 1-99]

Q20a. ¿Aproximadamente, cuántas veces se comunicó con el IRS para obtener la información que necesitaba para resolver este problema?

_____ veces

Todavía continúa

No recuerdo

20b. Cuando usted se comunicó con el IRS [**If yes to Q17:** la *primera vez*] usando [Insert response to Q18] por [Insert response to Q16], ¿esperaba resolver este problema comunicándose sólo una vez con el IRS?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No sé

[SC]

Q20c. Usted dijo que se comunicó con el IRS [Insert number of times from Q20a] veces para resolver su asunto. Después de la última vez que se comunicó, su asunto quedó

- 1 Completamente resuelto
- 2 Parcialmente resuelto
- 3 No resuelto
- 4 El proceso sigue pendiente

Q20d. ¿Se comunicó usted con alguna de las siguientes fuentes que *no son del IRS* para intentar resolver su asunto?

- 1 Se comunicó con un profesional de impuestos o con un abogado
Sí/No
- 2 Se comunicó con un amigo o colega para pedirle asesoría
Sí/No
- 3 Se comunicó con el defensor del contribuyente
Sí/No
- 4 Se refirió a una fuente que no es del IRS (Ej. libro, web, programa/software de impuestos, etc.) Sí/No

[

Q23 ¿Cómo calificaría *en general* la eficiencia con la cual el IRS solucionó el asunto más reciente por el cual se comunicó con el IRS, **[INSERT RESPONSE FROM Q16]**? El proceso para resolver este problema fue:

- 1 Para nada efectivo
- 2 No muy efectivo
- 3 Neutral
- 4 Un poco efectivo
- 5 Muy efectivo

TEXT]

[FOR PRETEST ONLY]

Q23A. ¿Hubo algo confuso o difícil de contestar?

III. CÓMO PREPARAR, COMPLETAR Y PRESENTAR SU DECLARACIÓN

[MC]

Las siguientes preguntas tratan sobre cómo completó y presentó sus declaraciones para el año 2009.

- Q23a En el 2010, cuando usted preparó su declaración de impuestos federales para el año 2009, ¿dónde obtuvo **información tributaria general**, incluyendo información sobre los cambios en las leyes tributarias?
- Q23b. En el *futuro*, ¿en dónde preferiría obtener la **información tributaria general**, incluyendo información sobre los cambios en las leyes tributarias?

- 1 Envíos directos por correo del IRS
- 2 Sitio web del IRS en inglés
- 3 Sitio web del IRS en español
- 4 IRS, contacto telefónico
- 5 IRS, contacto en persona/oficina local del IRS (*Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa*)
- 6 Clase o seminario sobre impuestos auspiciado por el IRS
- 7 IRS (sin especificar)
- 8 Contador/preparador de declaraciones tributarias (H&R Block, Jackson Hewitt)
- 9 Empleador/sindicato/organización gremial
- 10 Pariente/amigo
- 11 Biblioteca
- 12 Medios de comunicación, como radio, televisión, o periódicos
- 13 **[IF XSPANISH = 2]** Notario
- 14 Libros y publicaciones que no son del IRS
- 15 Sitio web que no es del IRS
- 16 Oficina postal de correo
- 17 Organización social/comunitaria (grupo de la iglesia/religioso, teatros, centros comunitarios/grupos de alcance, escuelas)
- 18 Software de preparación de declaraciones tributarias (TurboTax, TaxAct, etc.)
- 19 Otro sitio (por favor, especificar)

[MC]

- Q24. ¿Dónde obtuvo los **formularios y publicaciones** para su declaración de impuestos federales para el año 2009?

- 1 Envíos directos por correo del IRS
- 2 Sitio web del IRS en inglés
- 3 Sitio web del IRS en español
- 4 IRS, contacto telefónico
- 5 IRS, contacto en persona
- 6 Clase o seminario sobre impuestos auspiciado por el IRS
- 7 IRS (sin especificar)
- 8 Contador/especialista en preparación de declaraciones tributarias (H&R Block, Jackson Hewitt)
- 9 Preparador voluntario de una organización comunitaria
- 10 Empleador/sindicato/organización gremial
- 11 Pariente/amigo

- 12 Biblioteca
- 13 Notario **[PROGRAMMING: Spanish-only]**
- 14 Libros y publicaciones que no son del IRS
- 15 Sitio web que no es del IRS
- 16 Oficina postal de correo
- 17 Organización social/comunitaria (grupo de la iglesia/religioso, teatros, centros comunitarios/grupos de difusión, escuelas)
- 18 Software de preparación de declaraciones tributarias (TurboTax, TaxAct, etc.)
- 19 Otros (por favor, especifique)

[PROGRAMMING: IF accountant or notario in both Q23a, skip Q25]

[PROGRAMMING: IF (Q23a=ONLY 8 OR ONLY 13) AND (Q24=ONLY 8 OR ONLY 13), SKIP TO CONDITIONAL BEFORE N3A]

[IF (Q23a= 1 thru 7) OR (Q24 = 1 thru 7), SC]

Q25. Tomando en cuenta *todas* las fuentes del IRS usadas, por favor, califique su satisfacción con la **facilidad de obtención de información tributaria general**, incluyendo los formularios o publicaciones

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[ASSIGN N3A AND N3B TO HALF OF RESPONDENTS; ASSIGN N3C N3D TO OTHER HALF]

[DISPLAY – ONLY SHOW IF ASSIGNED TO N3A AND N3B BELOW]

Las siguientes preguntas son sobre mantener registros.

[MP]

N3a. Si usted tuviera una pregunta sobre reglas para **mantener registros**, ¿de cuáles de las siguientes fuentes conseguiría usted esa información? (Seleccione todo lo que se aplica)

- 1 el sitio web del IRS (IRS.gov)
- 2 Una línea telefónica directa del IRS
- 3. Otras fuentes del IRS, especifique
- 4.Un profesional de impuestos/preparador/contador/contador publico certificado (CPA)
- 5. Programa/Software de impuestos (ejemplo, TurboTax, TaxCut, TaxAct)
- 6. Otros sitios financieros en Internet
- 7. Un amigo o pariente
- 8.Otras fuentes que no son del IRS, especifique
- 9. Ninguno
- 10. No estoy seguro

(ASK IF N3a=4; ELSE SKIP TO Q28a)

N3b. ¿Qué tan **confiado** se sintió usted con la asesoría que su profesional/preparador fiscal le dio sobre las reglas para mantener sus registros?

- 1 Muy confiado
- 2 Algo confiado
- 3 No muy confiado
- 4 No estoy seguro
- 5 Mi preparador de declaraciones de impuestos no me dio asesoría sobre mantener registros

[MP]

N3c. ¿Ahora, si usted tuviera una pregunta sobre como **declarar correctamente sus ingresos y deducciones aceptables**, de cuales de las siguientes fuentes conseguiría usted esa información?

- 1 El sitio web del IRS (IRS.gov)
- 2 Una línea telefónica directa del IRS
3. Otras fuentes del IRS, especifique
4. Un profesional de impuestos/preparador/contador/contador publico certificado (CPA)
5. Programa/Software de impuestos (ejemplo, TurboTax, TaxCut, TaxAct)
6. Otros sitios financieros en Internet
7. Un amigo o pariente
8. Otras fuentes que no son del IRS, especifique
9. Ninguno
10. No estoy seguro

[ASK IF N3c=4; ELSE SKIP TO Q28a]

N3d. Qué tan **confiado** se sintió usted con la asesoría que su profesional/preparador le dio sobre como reportar correctamente los ingresos y las deducciones permitidas?

- 1 Muy confiado
- 2 Algo confiado
- 3 No muy confiado
- 4 No estoy seguro
- 5 Mi preparador de declaraciones de impuestos no me dio asesoría sobre como reportar correctamente los ingresos y las deducciones permitidas

[IF S3 = 1 OR 2, SC]

[SC]

Q28a ¿Esta **enterado** de el Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC/EIC, por sus siglas en inglés)?

- 1 Sí
- 2 No (Skip to Q33)

[SC]

Q28b **If Q28a=Yes**;¿Cómo se enteró usted del Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC/EIC)?

- 1 Preparador de impuestos
- 2 TV/Radio
- 3 Amigo/pariente/compañero de trabajo
- 4 IRS.gov o una publicación del IRS
- 5 Programa/Software de impuestos (ejemplo, TurboTax, TaxCut, TaxAct)
- 6 Red social en internet (ejemplo, Facebook, Twitter, YouTube, etc.)
- 7 Otro (especifique) _____

[SC]

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No sé

[SC]

Q29. Durante *el año pasado*, la campaña publicitaria del Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC/EIC) del IRS fue: “La vida es un poco más fácil con EITC”. ¿Ha visto o escuchado usted este anuncio?

- 1 Sí
- 2 No

[IF S3 = 1 OR 2, SC]

Q26. ¿Cuál de las siguientes describe mejor cómo **preparó** usted sus declaraciones de impuestos federales para el año 2009? Es decir, queremos saber cómo se llenaron los formularios y *NO* cómo se presentaron. ¿Los llenó

- 1 A mano, utilizando los formularios de impuestos del IRS
- 2 En la computadora, usando un programa informático comprado (como TurboTax o TaxACT)
- 3 Fui al sitio web IRS.gov y encontré el programa informático de impuestos Free File, y usé el software para preparar los impuestos (Free File tradicional)
- 4 Fui al sitio web IRS.gov y usé Free File filable forms - llene los formularios en línea sin usar un programa (software) para declarar los impuestos
- 5 Fui al sitio web IRS.gov en español y encontré el programa informático de impuestos Free File, y usé el software para preparar los impuestos en español, (Free File tradicional)
- 6 Tanto a mano como en la computadora, usando el software Turbo Tax, o TaxAct)
- 7 Otro, especifique
- 8 No lo sé/ Alguien más preparo mi declaración

[IF S3 = 1, SC]

Q27. ¿Tuvo usted disponible su declaración de impuestos federales para el año *2008* cuando preparó su declaración para el año 2009?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 Primera vez que declaré / no aplica

[SP]

Q29a. ¿Usó usted la ayuda de la herramienta EITC en irs.gov para ayudarle a determinar su elegibilidad para recibir un crédito de impuestos sobre los ingresos (EITC/EIC)?

- 1 Sí
- 2 No

[SP]

Q29b. **[If Q29a=Yes]** ¿Fue útil la herramienta para determinar su elegibilidad para recibir un crédito de impuestos sobre los ingresos (EITC/EIC)?

- 1 Sí
- 2 No

Q28. **[If Q28a=Yes]** ¿Solicitó usted el Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC/EIC) en el 2010 al presentar su declaración de impuestos federales para el año 2009?

- 1 Sí **[skip to Q28c]**
- 2 No

Q28c. ¿**Reunió** los requisitos para recibir el Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo, (EITC/EIC), para el año tributario 2009?

- 1. Sí
- 2. No
- 3. No estoy seguro

Q30S1. ¿En los *últimos 12 meses*, usó usted cualquiera de las formas siguientes o publicaciones en español?

- 1 No las usé
- 2 Si las usé
- 3 No estoy seguro

- a. Pub 17 SP
- b. Pub 596 SP
- c. Formulario 2848 SP
- d. Formulario W-7 SP
- e. Pub 179
- f. Formulario 2290 SP
- g. Formulario W-9 SP
- h. Formulario W-11 SP
- i. Formulario 9465 SP

[TEXT]

[FOR PRETEST ONLY]

Q30S1A. ¿Hubo algo confuso o difícil de contestar?

Tax Filing

[SC]

Q33. ¿Está **enterado** de que puede enviar electrónicamente su declaración de impuestos?

- 1 Sí
- 2 No

TEXT BOX]

Q33A. ¿Que significa la frase "Free File" para usted?

[IF Q26 NE 3, SC]

[SC]

Q35. ¿Está **enterado** que las opciones de "Free-File" están disponibles en irs.gov, donde los contribuyentes que reúnen los requisitos pueden presentar su declaración federal por internet (electrónicamente) sin costo alguno?

- 1 Sí
- 2 No

[SC, IF XIRS = 3 and Q35=yes]

Q35s1. ¿Está **enterado** de que Free-File del IRS (presentación gratuita) también está disponible en español, en la sección Español en IRS.gov?

- 1 Sí
- 2 No

Q36 ¿Cómo se enteró por *primera* vez de Free-File (presentación gratuita)?

Programmer: Please move option 1 "Don't remember" to the end of the list but don't change the value labels.

- 1. No recuerdo
- 2. Cine, teatro
- 3. Pariente, amigo, colega
- 4. Sitio web del IRS
- 5. Red social en internet (ejemplo, Facebook, Twitter, YouTube, etc.)
- 6. Otro sitio web que no es del IRS
- 7. Periódico/ Revista
- 8. Radio / Televisión
- 9. Paquete de formularios e instrucciones de impuestos federales sobre el ingreso del IRS
- 10. Otros materiales del IRS, como afiches, panfletos o volantes
- 11. Otro

[SC]

Q30a. ¿Como presentó en el 2010 su declaración de impuestos federales para el año 2009? ¿Lo...?

- 1 Envío por correo postal (U.S. mail) o servicio de entrega comercial
- 2 Presentó electrónicamente (e-file) (incluyendo Free File – presentacion gratuita)
- 3 Entregó en persona

4 No estoy seguro, otra persona los presentó

[SC, IF Q30A NOT =4 OR MISSING]

Q31a. El año *anterior*, ¿los [INSERT RESPONSE FROM Q30A] ?

- 1 Sí
- 2 No

[SC, IF Q31A = 2]

Q31b. ¿Cuál es el motivo *principal* por el cual cambió la forma en que **presentó** su declaración de impuestos en el 2010?

- 1 Acceso a una computadora nueva /programas de computadora
- 2 Opción del Free-file (presentación gratuita) del IRS
- 3 Opción de presentación electrónica en los software comerciales
- 4 Anuncios publicitarios
- 5 Preparador de impuestos nuevo/diferente
- 6 El preparador de impuestos influenció el cambio
- 7 Lo escuché de boca en boca
- 8 Reembolso más rápido
- 9 Mas fácil/conveniente
- 10 Debía dinero
- 11 Cambio en el estado civil para efectos de la declaración
- 12 Quería probar otro método
- 13 Problemas de seguridad
- 14 Costo
- 15 Primera vez que presentó/No había presentado en años anteriores
- 16 Pedí una prórroga/Cumpliré con la fecha plazo
- 17 Otro (especifique)

[SC, IF Q33 = 1 AND Q30A = 1 OR 3]

Q31c. ¿Cuál fue la razón *principal* por la cual su declaración *no* fue presentada electrónicamente?

- 1 Me gusta presentarla en papel
- 2 Costo
- 3 No confío en que funcione la presentación electrónica (e-file)
- 4 [IF S3 NE 1] No me ofrecieron esa opción
- 5 [IF S3 = 1] No tengo acceso al Internet/computadora
- 6 No sabía sobre esto/Nunca se me ocurrió
- 7 Muy difícil/complicado/no sé cómo hacerlo
- 8 No confío que es seguro ingresar mi información personal por internet.

- 9 Debía dinero al IRS
 10 No es necesario/Prefiero no hacerlo
 11 Otro (especifique)_____

[MC if ((Q35=YES OR Q35S1=YES (AWARE OF FREE FILE)) AND ((Q30A=1 OR 3) OR (Q30a1=2))]

Q37:

¿Cuáles fueron las razones por las cuales usted *no* usó Free-File (Presentación Gratuita) para su declaración de impuestos para el año 2009?

1. No cumpla con los requisitos de ingresos/Mis ingresos son demasiado altos
2. No entiendo que es la “Presentación Gratuita” (Free-File)
3. Las instrucciones son demasiado confusas en el sitio web del IRS
4. Difícil de usar cuando estoy en el sitio web de terceros
5. No me siento seguro con la “Presentación Gratuita” (Free-File)/no confío en éste
6. No confío en enviar mi información personal por internet
7. Me parece que el préstamo de anticipación de reembolso proporciona el reembolso más rápidamente
8. No se me ofreció la opción
9. Otra persona decidió cómo presentar
10. No me interesa/Prefiero otro método
11. Free-File (Presentación Gratuita) no apoya los formularios/anexos que yo presento ya que mis impuestos son complicados
12. Otros (por favor, especifique) _____

[SC, GRID - MAKE ALL COLUMNS SAME WIDTH]

A continuación hay algunas preguntas acerca la **preparación** y **presentación** de su declaración. ¿Qué tan satisfecho se sintió usted con los siguientes...?

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[IF S3 NE 1 SHOW]

- A. La asesoría en impuestos que me proporcionó la persona que preparó mis declaraciones
 B. La precisión de la persona que preparó mis declaraciones de impuestos
 C. Los conocimientos de la persona que preparó mis declaraciones de impuestos
 D. El tiempo que necesitó esa persona para preparar mis declaraciones de impuestos después de que yo le proporcioné toda la información necesaria.

[IF S3 = 1 SHOW]

- E. El tiempo que pasé completando mi declaración de impuestos federales
 F. La facilidad para entender qué materiales y documentos incluir en mi declaración de impuestos federales
 G. La facilidad para entender a dónde enviar mi declaración
 H. **[IF Q26=2,6]** La cantidad de dinero que gasté para presentar electrónicamente mi declaración de impuestos federales.

- I. **[IF Q26=3,4,5]** La facilidad de usar la Presentación Gratuita a través del sitio web del IRS.

Q38.1 Recordando *tiempo* atrás cuando usted presentó su declaración del 2009, por favor declare su **nivel de confianza** en cuanto a los aspectos siguientes de su declaración.

- 1 Para nada confiado
- 2 No muy confiado
- 3 Un poco confiado
- 4 Muy confiado

Q38.1a La declaración que llene fue exacta.

Q38.1b El ingreso que reporte fue exacto

Q38.1c Las deducciones y/o los créditos que reclame fueron exactos

Q38.1d El monto que pague de impuestos fue el exacto.

Q38.1e Yo pague la cantidad correcta de impuestos que me permite la ley. (ejemplo tome la ventaja completa utilizando las leyes de impuestos, y como resultado obtuve el cheque del retorno máximo de impuestos /o pague la cantidad minima requerida de los impuestos adicionales adeudados

Q39a1 Tomando en cuenta *todos* los factores, por favor califique su satisfacción general con la **persona** que completó su declaración.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[S3 NE 1, SC]

Q39a2. Tomando en cuenta *todos* los factores, por favor califique su satisfacción general con la **presentación** de su declaración de impuestos federales (califique la tarea de presentación en sí).

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho
- 6 No aplica/otra persona presentó mi declaración de impuestos

[S3 = 1, SC]

Q39b. Tomando en cuenta *todos* los factores, por favor califique su satisfacción en general con la **preparación y presentación** de su declaración de impuestos federales.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[S3 = 1, TXT]

Q40. Por favor, díganos que cree usted que el IRS podría hacer para *mejorar* el proceso de completar y presentar su declaración.

IV. CÓMO OBTENER SU REEMBOLSO DEL IRS

[PROGRAMMING: IF Q3a=9 or Q4a=10 or Q5a=9 or Q6a=10 (Refund Information), ASK Q42b]

[IF Q3A NE 9 AND Q4A NE 10 AND Q5A NE 9 AND Q6A NE 10, SC]

Q42a ¿Se comunicó usted con el IRS acerca de un reembolso de *cualquier* año tributario en los *últimos 12 meses*?

- Sí [GO TO Q42C]
- No [GO TO Q43]

[IF Q3A=9 OR Q4A=10 OR Q5A=9 OR Q6A=10]

42b Usted dijo anteriormente que se comunicó con el IRS acerca de un reembolso

[IF Q3A = 9 INSERT ‘llamando al número gratuito del IRS ’,

[IF Q4A = 10 INSERT ‘visitando una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)

[IF Q5A = 9 INSERT ‘visitando el sitio web del IRS’,

[IF Q6A = 10 INSERT ‘usando correo postal para comunicarse con el IRS’,

Se comunicó usted también con el IRS acerca de un reembolso de cualquier año tributario en los *últimos 12 meses*

[IF Q3A NE 9 INSERT ‘llamando al número gratuito del IRS ’,

[IF Q4A NE 10 INSERT ‘visitando a una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)

[IF Q5A NE 9 INSERT ‘visitando el sitio web del IRS’,

[IF Q6A NE 10 INSERT ‘usando correo postal para comunicarse con el IRS’,

- Sí ASK Q42c
- No SKIP TO Q43

[IF Q42B = 1, MC/NUM GRID, RANGE 0-99]

Q42c ¿Cómo se comunicó con el IRS acerca de su reembolso y cuántas *veces* se comunicó con el IRS acerca de su reembolso usando cada uno de los siguientes métodos en los *últimos 12 meses*?

Método	Indique si su respuesta es Sí	Número de veces en los últimos 12 meses
--------	-------------------------------	---

1. [IF Q3A = 7 DO NOT DISPLAY OPTION] llamando al número gratuito del IRS
2. [IF Q4A = 7 DO NOT DISPLAY OPTION] visitando una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)
3. [IF Q5A = 7 DO NOT DISPLAY OPTION] visitando el sitio web del IRS
4. [IF Q6A = 7 DO NOT DISPLAY OPTION] usando correo postal para comunicarse con el IRS

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

[SC]

A continuación hay algunas preguntas sobre cómo recibió su reembolso del IRS para su declaración de impuestos federales para el año 2009.

Q43a.

¿Cuándo usted presentó su declaración de impuestos federales del 2009 pensó usted que recibiría un reembolso o que usted debía impuestos?

1 Pensé que

debía impuestos

- 2 Esperaba un reembolso
- 3 Ninguno
- 4 No me recuerdo

Q43b. ¿Al final, consiguió usted un reembolso, debía dinero o ninguno?

- i. Obtuve un reembolso
- ii. Debía dinero
- iii. Ninguno
- iv. No lo sé.

[SC, IF Q43B = 1]

Q46 ¿Ha **recibido** ya su reembolso de impuestos para el año 2009? Si usted estaba esperando un reembolso pero éste ha sido retenido por alguna razón, por favor conteste “No”.

- 1 Sí
- 2 No
- 3 Aplicado al saldo del año anterior/impuesto estimado

[IF 46 = 1, 2, SC]

Q48.

SHOW ¿Cómo solicitó recibir su reembolso?

[IF Q46 = 2,

[IF Q46 = 1,

SHOW ¿Cómo recibió su reembolso?

- 1 Depósito directo
- 2 Cheque en papel
- 3 Préstamo anticipado de reembolso (RAL, por sus siglas en inglés)

[SP, IF Q48 = 3]

Q45b. Si supiera que el IRS puede depositarle su reembolso directamente a su cuenta de banco en tres días, ¿Habría solicitado de todos modos el préstamo anticipado de reembolso (RAL, por sus siglas en inglés)?

- 1 Sí
- 2 No

[SC/GRID, IF Q43B = 1 – MAKE ALL COLUMNS SAME WIDTH]**[ENLARGE FONT SIZE]**

Q50. Por favor, califique su satisfacción con los siguientes aspectos de obtener su reembolso del IRS. ¿Cuan satisfecho estuvo usted con...?

- 1 Muy insatisfecho
 - 2 Insatisfecho
 - 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
 - 4 Satisfecho
 - 5 Muy satisfecho
- No es aplicable
- a **[IF Q46 = 1]** El tiempo que tomó para recibir su reembolso del IRS
 - b **[IF Q46 = 1]** La exactitud de su reembolso
 - c **[IF Q46 = 1]** La explicación del IRS de todo ajuste a su reembolso

[SC, IF Q43 = 2]

Q51. Tomando en cuenta *todos* los factores, por favor califique su satisfacción en relación con obtener su reembolso del IRS en la temporada tributaria del año 2009.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

V. RESOLVIENDO ASUNTOS LUEGO DE LA PRESENTACIÓN: AQUELLOS QUE RECIBIERON AVISO

Las siguientes preguntas son acerca de los **avisos**. Un aviso es una carta que el IRS envía por correo sobre algún asunto, tal como un saldo adeudado, un pago en exceso o para solicitar información. Por favor *no* incluya cartas enviadas a los contribuyentes sobre como el IRS no enviará ciertos paquetes (formularios y instrucciones) en el 2011.

Tema sobre el recibo y el aviso

[SC]

52. En los *últimos 12 meses*, ¿ha **recibido** un aviso del IRS?

- 1 Sí
- 2 No [GOTO Q71A]

**[IF Q52 = NO AND Q3A NE 6 AND Q4A NE 6 AND Q6A NE 6, SKIP TO NEXT SECTION]
[DISPLAY IF Q3A = 6 OR Q4A = 6 OR Q6A = 6]**

A continuación hay algunas preguntas acerca de su contacto en los últimos 12 meses sobre cualquier aviso que usted haya recibido.

**[DISPLAY IF Q3A = 6 OR Q4A = 6 OR Q6A = 6]
[REMOVE YES/NO ANSWER CHOICES]**

Usted dijo anteriormente que se ha comunicado con el IRS sobre un aviso [Insert “llamando a un número gratuito del IRS” if Q3a=4], [Insert “visitando una oficina local del IRS” if Q4a=4], [Insert “enviando correo postal al IRS” if Q6a=4].

[MC/NUM GRID, RANGE 0-99]

Q56a/56b ¿Se comunicó con el IRS acerca del aviso usando los siguientes métodos? Si es así, ¿cuántas veces usó cada método para comunicarse con el IRS acerca de ese aviso en los *últimos 12 meses*?

Método	Indique si su respuesta es Sí	Número de veces en los últimos 12 meses
--------	-------------------------------	---

1. **[IF Q3A = 4 DO NOT DISPLAY OPTION]** Llamando a un número telefónico gratuito del IRS _____
2. **[IF Q4A = 4 DO NOT DISPLAY OPTION]** Visitando una oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa) _____
3. **[IF Q6A = 4 DO NOT DISPLAY OPTION]** Enviando al IRS correo postal _____

Las siguientes preguntas son acerca de su aviso *más reciente* del IRS:

[SC]

57. ¿Sobre qué fue su aviso *más reciente*?

- 1 Créditos para los que puede ser elegible, pero que no reclamo
- 2 Error en la declaración: Ingreso declarado de menos
- 3 Error en la declaración: Retención inapropiada
- 4 Error en la declaración : Otro
- 5 No se presentó declaración
- 6 No se realizó pago
- 7 No se firmó la declaración o un formulario
- 8 Pago en exceso
- 9 Asunto relacionado con el reembolso
- 10 Asunto relacionado con el saldo adeudado
- 11 Reenvío/Falta de Formularios
- 12 Multa por presentación tardía
- 13 Solicitud para información/prueba de las entradas en mi declaración de impuestos (inspección a través de correspondencia)
- 14 Otros (por favor, especifique) _____
- 15 El propósito del aviso no estaba claro
- 16 No recuerdo

Adjuntos Incluidos con el aviso

[IF Q52 = YES, SC]

58. ¿Habían papeles/adjuntos adicionales incluidos en su aviso más reciente?

- Sí
- No (Skip to Q60)
- No recuerdo

[ASK IF Q58 = 1]

[MC]

[SKIP IF 58A = NONE, DON'T REMEMBER OR DID NOT REVIEW ADDITIONAL INSERTS, SC]

59. ¿Le pareció útil el(los) adjunto(s) incluido(s) en el aviso?

- Sí
- No
- Algunos útiles otros no

[SC]

60. Si usted fuera a recibir un aviso en el futuro del IRS sobre su cuenta de impuestos, ¿**Preferiría** recibir la comunicación a través de correo electrónico o a través del servicio de correo postal?

1. Correo electrónico
2. Servicio de correo postal
3. Ni por correo electrónico, ni por servicio de correo postal (especifique)

Resolución del aviso

[SC]

New 61. ¿Cómo escogió responder *inicialmente* al aviso más reciente?

- 1 Llamando a un número gratuito del IRS
- 2 Visitando la oficina local del IRS (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)
- 3 Enviando correo postal al IRS
- 4 Alguien más respondió por mí: preparador de impuestos, contador, abogado
- 5 Alguien más respondió por mí: cónyuge, amigo
- 6 No hice nada
- 7 Otro _____
- 8 No recuerdo
- 9 No aplica

[IF Q61=1, SC]

Q56c. ¿Pudo usted resolver el asunto de su aviso cuando **llamó**?

- 1 Sí
- 2 No

[IF Q61=2, SC]

10 Q56d. ¿Pudo usted resolver el asunto de su aviso cuando visitó la **oficina local del IRS** (Centro de Ayuda al Contribuyente, un centro donde no necesita cita previa)?

- 1 Sí
- 2 No

[IF 61=3, SC]

Q56e. ¿Pudo usted resolver el asunto de su aviso cuando envió **correo** postal al IRS?

- 1 Sí
- 2 No

[SC]

[IF 61 = 6, SC]

Q63. ¿Cuál fue la razón *principal* por la que no hizo *nada* sobre el aviso?

- No tenía claro lo que se suponía que debía hacer
- El aviso decía que no era necesario actuar
- El problema ya estaba resuelto
- Otro (especifique) _____

Por favor ingrese el número actual de meses

Preguntas sobre las cartas provisionales

[IF Q61=1-5, 7,SC]

66. Después de su respuesta inicial al aviso, ¿recibió usted correspondencia por parte del IRS indicando que su “caso” estaba bajo revisión y que el IRS **le respondería** (ejemplo, una “carta provisional” sobre el estado de su correspondencia)?

- Sí
- No (Skip to Q64)
- No recuerdo
- No sé

[IF NEW Q66 = YES, SC]

Q67. ¿Le pareció la carta provisional útil brindándole una actualización adecuada sobre el estado de su aviso más reciente?

- Sí
- No

[IF Q66 = YES, SC]

Q68. ¿Estaba claro que no necesitaba tomar **ninguna acción** sobre la carta provisional hasta que el IRS se comunicara nuevamente con usted (con excepción de continuar realizando los pagos que se deben)?

- Sí
- No

[IF Q66 = YES, SC]

Q69. ¿Cuántos meses transcurrieron *entre* el momento en el que respondió inicialmente al aviso y cuando recibió la carta provisional?

- Menos de 1 mes
- Entre 1 y 3 meses
- Entre 3 meses y 6 meses
- Más de 6 meses
- No recuerdo/No sé

[IF NEW Q66 = YES, SC]

Q70a. Por favor, califique su satisfacción con la puntualidad con la que recibió esta carta provisional.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[IF 61 = 1-5, 7, SC]

Q64. Desde el momento en el que recibió su aviso *más reciente*, ¿cuánto tiempo aproximadamente le tomó resolver este asunto?

- Menos de 1 día
- 1 día o más, pero menos de 1 semana
- Entre 1 y 2 semanas
- Más de 2 semanas, pero menos de 1 mes

- Entre 1 y 3 meses
- Entre 3 y 6 meses
- Más de 6 meses
- Continúa el asunto del aviso sin resolver
- No recuerdo/no sé

[IF Q61=1-5, 7, GRID]

[DO NOT SPLIT INTO TWO GROUPS]

Q65. Recordando su experiencia con el aviso, por favor indique su nivel de **acuerdo** o **desacuerdo** con los siguientes elementos de el aviso.

- 1 Totalmente en desacuerdo
 - 2 En desacuerdo
 - 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4 De acuerdo
 - 5 Totalmente de acuerdo
-
- a. El idioma fue fácil de entender
 - b. El formato fue fácil de seguir
 - c. Los encabezados (si habían) fueron de gran ayuda
 - d. El aviso contenía demasiada información.
 - e. El aviso contenía la información que yo necesitaba
 - f. El aviso era claro en como utilizar los servicios del IRS para resolver el asunto
 - g. La información del contacto fue fácil de localizar.

[SC]

70b. Pensando en *todos* los aspectos de su experiencia con su aviso *más reciente* del IRS, por favor califique su satisfacción con el proceso en general del aviso.

- 6 Muy insatisfecho
- 7 Insatisfecho
- 8 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 9 Satisfecho
- 10 Muy satisfecho

[MC, UP TO 2 CHOICES]

Q62. ¿Qué cree usted que debería hacer el IRS para mejorar el proceso de los avisos? OPEN
END

VI. SATISFACCIÓN GENERAL: TODOS LOS ENCUESTADOS

[PROMPT]

[SC, IF XSPANISH = 2

71a Por favor, califique su satisfacción *en general* con la ayuda que recibió en español del IRS para sus impuestos federales del año 2009.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

[PROMPT]**[SC]**

Q71b. Tomando en cuenta *todos* los factores con respecto a su declaración de impuestos federales (incluyendo asuntos como obtener información, preparación y presentación, y reembolso o avisos), por favor, califique su satisfacción *en general* con el **proceso entero de la presentación de los impuestos federales del año 2009**.

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

Q72. ¿Qué pudo haber hecho el IRS para mejorar su experiencia con sus impuestos del año 2009? Por favor, si no tiene ninguna sugerencia, escriba la palabra “ninguna”

VII. PREGUNTAS PSICOGRÁFICAS**[SC, GRID]**

Q73. El siguiente grupo de preguntas de opinión nos indica el punto de vista del contribuyente acerca de asuntos de finanzas e internet. Por favor, indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes frases. **[Rotate list of items]**

- 1 Totalmente en desacuerdo
 - 2 En desacuerdo
 - 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4 De acuerdo
 - 5 Totalmente de acuerdo
- a. Me gusta investigar en internet
 - b. Me gusta manejar las finanzas de mi hogar
 - c. Me gustaría entender mejor mis finanzas
 - d. Creo que al IRS se preocupa por brindar información de impuestos que ayuda a los contribuyentes a hacer frente a las dificultades económicas.
 - e. Realizó actividades financieras (por ejemplo, pago facturas, tarjetas de crédito, el seguro, hipoteca, etc.) por internet
 - f. Realizó compras por internet
 - g. Me siento seguro ingresando mi información financiera por internet.
 - h. No me molesta pagar la cantidad justa que me corresponde de impuestos
 - i. Me parece que debería ser más fácil declarar los impuestos.
 - j. Creo que la presentación electrónica debería ser gratuita para todos.
 - k. Creo que debería haber un sistema de impuestos alterno que reemplace el sistema de impuestos sobre ingresos.

- l. Regularmente ahorro dinero
- m. Otra persona maneja mis finanzas
- n. Yo tengo un fondo para emergencias/Red de protección financiera
- o. Yo me siento confiado en mi habilidad para resolver problemas financieros que surgen en mi vida cotidiana

**VIII PREGUNTAS SOBRE EL ACTA DEL CUIDADO DE SALUD DE BAJO PRECIO DEL 2010
(AFFORDABLE CARE ACT OF 2010)**

Las siguientes preguntas tratan sobre el Acta del Cuidado de Salud de Bajo Precio del 2010 (Affordable Care Act of 2010). Como usted sabrá, una ley federal fue aprobada a principios de este año la cual hace cambios en el sistema de seguro de asistencia médica del país.

H1. ¿En general, cuánto diría que usted **sabe** sobre el Acta del Cuidado de Salud de Bajo Precio del 2010?

- 1 Nada en absoluto
- 2 Algo
- 3 Mucho
- 4 Todo

H2. ¿Cuánto **sabe** usted sobre cada uno de los siguientes cambios específicos hechos al Acta del Cuidado de Salud de Bajo Precio del 2010?

	Nada en absoluto	Algo	Mucho	Todo
	1	2	3	4
Las fechas en que varias provisiones de la nueva ley entran en efecto.				
La ley establecerá "intercambios" especiales donde las personas que no tienen seguro a través de un empleador o el gobierno, ellos podrán comprarlo.				
La ley ayudará a algunas personas a pagar el seguro médico que ellos compran del intercambio especial dándoles un subsidio a través de un crédito fiscal.				
La nueva ley requerirá que la mayoría de las personas consigan una cobertura de seguro médico o paguen una cuota.				

H3. ¿Cómo **preferiría** usted obtener la información sobre la nueva Acta del Cuidado de Salud de Bajo Precio y sus cuotas?

Indique cuales 3 prefiere, por favor ingrese 1 para su 1ª opción, 2 para la segunda opción y 3 para la tercera opción) en orden de preferencia)

[Programmer: Rotate the list except keep other at the bottom, allow, do not force, ranking of up to three]

- a. TV
- b. Radio
- c. Periódicos
- d. Internet
- e. Correo Postal
- f. Amigos, Colegas, Miembros de la familia
- g. Empleador
- h. Preparador de Impuestos
- i. Proveedores de cuidados de la salud
- j. Otro, especifique

[IF H3=Internet]

[ALLOW, DO NOT FORCE, RANKING OF UP TO THREE]]

H3.1 ¿Cuáles de las siguientes formas a través de internet **preferiría** usted para obtener información sobre el Acta del Cuidado de Salud de Bajo Precio y sus cuotas?

Clasifique los primeros 3. Por favor escriba 1 para su 1a opción, 2 para 2o y 3 para 3era.

1 Correo electrónico

2 YouTube

3 Red social en internet (por ejemplo, Facebook, Twitter, etc.)

4 Sitio de noticias de Internet (ejemplo,. CNN.com, etc.)

5 Healthcare.gov

6 Otro

[IF H3=Mail][SC][Rotate list, keep other and none at the bottom]

H3.2 ¿Dé cuales de las siguientes organizaciones **preferiría** usted recibir correo sobre el Acta del Cuidado de Salud de Bajo Precio y sus cuotas?

1 Compañía de Seguros médicos

2 Compañía de seguros de auto o vivienda

3 Departamento de Salud Estatal

4 Departamento de Salud de Condado

5 Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS)

6 Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC)

7 Mi doctor

8 Mi farmacéutico

9 Cruz Roja

10 Centro comunitario u organización de voluntariado (por ejemplo centro de adultos mayores)

- 11 Servicio de impuestos internos (IRS)
- 12 Profesional en impuestos
- 13 Otro, especifique _____
- 14 Ninguno,

H4. ¿Cuál de los siguientes mejor describe su *cobertura principal de seguro médico actual*?

- 1 Seguro médico a través del empleo (Empleador actual o pasado)
- 2 Compro mi Seguro médico en forma personal (no relacionado con empleador actual o pasado)
- 3 Medicare, Asistencia médica (seguro médico para personas 65 años o, o con discapacidades)
- 4 Medicaid (el programa de ayuda del gobierno que paga para la asistencia médica)
- 5 TRICARE, CHAMPUS, CHAMPVA, VA, asistencia médica militar, o Servicio de Salud "Indian"
- 6 No tengo seguro médico
- 7 No sé

H5. ¿Dónde sería el *primer* lugar que usted contactaría si usted tuviera una pregunta relacionada con la nueva Acta del Cuidado de Salud de Bajo Precio (Affordable Care Act)?

1

Compañía de Seguros médicos

Compañía de seguros de auto o vivienda

Departamento de Salud Estatal

Departamento de Salud de Condado

Cruz Roja

Centro comunitario u organización de voluntariado (por ejemplo centro de adultos mayores)

Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS)

Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC)

Mi doctor

Mi farmacéutico

Servicio de impuestos internos (IRS)
Profesional en impuestos
Ninguno, Yo no contactaría a ninguna oficiana del gobierno, agencia o grupo de la comunidad.

Otro, especifique

[SC]

H6. ¿Cuál es su método de contacto **preferido** para obtener más información/obtener respuestas a mis preguntas sobre la nueva ley? (Seleccione hasta tres)

- 1 Internet
- 2 Correo postal
- 3 Teléfono
- 4 Texto o SMS
- 5 Correo electrónico
- 6 Cara a cara / En persona

VIII. DATOS DEMOGRÁFICOS: TODOS LOS ENCUESTADOS

D1. Tenemos
unas preguntas solamente para propósitos de clasificación.

¿Tiene usted una computadora en casa?

- 1 Sí
- 2 No

D2.1. ¿Accede usted a la Internet, sin contar las veces que toma encuestas de Knowledge Networks?

- 1 Sí
- 2 No

[MC]

D2. ¿De dónde accede a la Internet?

- 1. Desde mi casa,
- 2. Desde el trabajo,
- 3. Desde una biblioteca u otro lugar (por ejemplo, escuela, café que provee servicios de Internet, etc.)
- 4. Desde hoteles
- 5. En una oficina del IRS (Centro de Asistencia al Contribuyente, donde no necesita cita previa)
- 6. No tengo acceso al internet.

7. Teléfono celular\BlackBerry\PDA

[IF Q2C = 1 AND D2 = 6, MC]

D2chk Anteriormente, nos indicó que había visitado el sitio web del IRS para obtener información y ahora nos dice que no tiene acceso al internet. ¿Desde dónde accedió al sitio web del IRS?

1. Desde mi casa,
2. desde el trabajo,
3. desde una biblioteca publica u otro lugar (por ejemplo, escuela, café que provee servicios de Internet, etc.)
4. En una oficina del IRS (Centro de Asistencia al Contribuyente, donde no necesita cita previa)
5. No tengo acceso al internet.
6. Teléfono celular\BlackBerry\PDA
7. Otra explicación (por favor, especifique)

[SC]

D5. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha logrado?

- 1 Inferior a noveno grado
- 2 Entre noveno y doceavo grado, sin diploma
- 3 Graduado de secundaria/GED
- 4 Algunos años de escuela técnica/escuela vocacional
- 5 Diploma de escuela técnica o vocacional
- 6 Algunos años de universidad, sin diploma
- 7 Título universitario de dos años (Grado asociado)
- 8 Título universitario de cuatro años (Bachillerato)
- 9 Título de Maestría
- 10 Título posterior a la Maestría

[MC]

D6. ¿Tiene *alguna* de las siguientes condiciones a largo plazo (crónicas) (que haya durado 6 meses o más)? Por favor, seleccione todas las respuestas que correspondan.

- 1 Sordera
- 2 Grave incapacidad de la vista
- 3 Grave incapacidad de la audición
- 4 Grave incapacidad del habla
- 5 Alguna discapacidad que limita en gran medida sus capacidades físicas (como las requeridas para caminar o para mantenerse de pie)
- 6 Una condición que no le permita aprender o recordarse las cosas
- 7 Alguna otra condición
- 8 No tiene ninguna condición a largo plazo **[SC]**

[IF D6 = 1-7, SC]

D6a. ¿Le impide su discapacidad salir de casa?

- 1 Sí
- 2 No

[SC]

D7. ¿Cuál es su situación laboral?

- 1 Trabajo de tiempo completo
- 2 Trabajo de medio tiempo
- 3 Estoy jubilado
- 4 Soy un estudiante de tiempo completo
- 5 Estoy desempleado y buscando trabajo
- 6 Encargado del hogar (padre o madre de familia que se queda en casa)/empleado en la casa
- 7 Otro

[IF D7 = 5, NUM ENTER DIGITS 0-99]

D7.1 ¿Por cuántos *meses* ha estado usted desempleado y buscando trabajo?

_____ meses

[SC]

D8. ¿Declaró tener *algunas* personas dependientes en su declaración de impuestos del año 2009?

- 1 Sí
- 2 No

[SC]

D9. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor sus ingresos anuales en su hogar *antes* del pago de impuestos para el año 2009?

- 1 Menos de \$10,000
- 2 De \$ 10,000 a menos de \$15,000
- 3 De \$ 15,000 a menos de \$25,000
- 4 De \$ 25,000 a menos de \$35,000
- 5 De \$ 35,000 a menos de \$50,000
- 6 De \$ 50,000 a menos de \$75,000
- 7 De \$75,000 a menos de \$100,000
- 8 De \$100,000 a menos de \$150,000
- 9 De \$ 150,000 a menos de \$200,000
- 10 De \$ 200,000 a menos de \$1 millón
- 11 \$1 millón o más

[SC]

D10. ¿En casa, habla *otro* idioma que no sea inglés?

- 1 Sí
- 2 No

QD11A
hispano o de origen étnico latino?

¿Es usted

[IF XIRS = 3, [SC]]

D11B.
país de origen?

¿Cuál es su

- 1 Argentina
- 2 Colombia
- 3 Cuba
- 4 República Dominicana
- 5 Ecuador
- 6 El Salvador
- 7 Guatemala
- 8 Honduras
- 9 México
- 10 Nicaragua
- 11 Perú
- 12 Puerto Rico
- 13 España
- 14 Estados Unidos
- 15 Venezuela
- 16 Otros (especifique)