

**Encuesta de la Agencia de Cobro Privada (PCA)  
Agosto de 2017**

El Representante de Servicio al Cliente (CSR) leerá el siguiente texto a las llamadas seleccionadas para la encuesta de la PCA:

**"Esta llamada ha sido seleccionada al azar para una encuesta anónima para mejorar el IRS. Le tomará menos de ocho minutos. ¿Le gustaría participar en la encuesta?"**

Si la persona que llama se niega a participar, el CSR le agradecerá y terminará la llamada.

Si la persona que llama está de acuerdo en participar en la encuesta, el CSR dice:

**"Gracias. Por favor, espere mientras le transfiero."**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | To take the survey in English, press 1<br>Para tomar la encuesta en español, oprima 2   |
| <b>La persona que llama escucha:</b> | Gracias por participar en esta encuesta voluntaria. Su participación ayudará al IRS a mejorar sus servicios de cobro para las personas que llaman como usted. ICF, una organización independiente, de terceros, está realizando esta encuesta. Todas las respuestas se mantendrán anónimas en la medida permitida por la ley. No hay sanción por no contestar algunas o todas las preguntas de la encuesta. En cualquier momento, presione la tecla de estrella para repetir la pregunta. Presione la tecla de libra para repetir las opciones. Presione la tecla cero para repetir la última pregunta que contestó para cambiar su respuesta. Puede ingresar su respuesta tan pronto conozca su respuesta. |
|                                      | Yo le voy a hacer varias preguntas acerca de sus experiencias durante esta llamada. Por favor, conteste las preguntas utilizando la siguiente escala:<br>Si quedó muy satisfecho, oprima el 5<br>Para un poco satisfecho, oprima el 4<br>Para ni satisfecho ni insatisfecho, oprima el 3<br>Para un poco insatisfecho, oprima el 2<br>Para muy insatisfecho, oprima el 1<br>Si no está seguro, oprima el 9<br>Si la pregunta no se aplica a usted, oprima el 6  |
| 1                                    | Todo considerado, califique su satisfacción general con el servicio que usted recibió durante esta llamada.   |
|                                      | Las siguientes preguntas tienen que ver con el representante de cobros con quien usted habló. Si usted habló con más de un representante, por favor, considere uno con quien usted pasó la mayor parte del tiempo en el teléfono.   |
| 2                                    | Califique su nivel de satisfacción con la cortesía del representante que manejó su llamada.   |
| 3                                    | Califique su nivel de satisfacción con el profesionalismo del representante que manejó su llamada.  |
| 4                                    | Califique su nivel de satisfacción con la disposición del representante para ayudarle con su problema.  |
| 5                                    | Califique su nivel de satisfacción con los conocimientos del representante.   |
| 6                                    | Califique su nivel de satisfacción con la claridad con la que la agencia de cobro explicó su problema.  |
| 7                                    | Califique su nivel de satisfacción con la manera con la que la agencia de cobro escuchó sus inquietudes.  |

**Encuesta de la Agencia de Cobro Privada (PCA)  
Agosto de 2017**

|     |  |
|-----|--|
| 8   | Califique su nivel de satisfacción con la claridad con la que la agencia de cobro explicó los próximos pasos para resolver su problema.  |
| 9   | Califique su nivel de satisfacción con el tiempo que se tomó para completar su llamada desde el primer momento que fue comunicado con un representante.  |
| 10  | ¿Cuántos minutos gastó esperando en esta llamada, incluso cualquier tiempo en espera, pero no incluyendo el tiempo que gastó para contestar esta encuesta? Si fue menos de 10 minutos, oprima el 1; por de 10 a 20 minutos, oprima el 2; por 21 a 30 minutos, oprima el 3; por de 31 minutos o más, oprima el 4  |
| 11  | Si opina que el tiempo que pasó en el teléfono con el representante fue demasiado corto, oprima el 1. Si opina que fue demasiado largo, oprima el 2; si estuvo bien, oprima el 3.  |
| 12  | Esta pregunta está relacionada con la clase de cuenta por la cual usted llamó. Si se trata de la cuenta de...<br>Un individuo que presentó un formulario corto (por ejemplo el 1040A o 1040EZ sin ningún anexo), oprima el 1<br>Un individuo que presentó un formulario largo, que no trabaja por cuenta propia, oprima el 2<br>Un individuo que presentó un formulario largo, que sí trabaja por cuenta propia, oprima el 3<br>Un contribuyente de negocio, oprima el 4 |
| 13  | Las siguientes preguntas son acerca de su caso y la llamada de hoy.<br>Si usted llamó hoy en su calidad de contribuyente, oprima el 1; si es profesional de impuestos, oprima el 2; o alguien más que representa al contribuyente, oprima el 3.  |
| 14  | ¿Cuál fue la razón por la que llamó hoy? Puede oprimir el número correspondiente tan pronto como usted sepa su respuesta.<br>Para un Saldo Adeudado que no sea un gravamen o embargo, oprima el 1<br>Para formularios o información postal, oprima el 2<br>Para verificación del pago, oprima el 3<br>Para una declaración de impuestos no presentada, oprima el 4<br>Para una pregunta general o por cualquier otra razón, oprima el 5                                  |
| 15  | ¿Estuvo relacionada esta llamada con un aviso, factura o carta que usted recibió recientemente de la compañía de cobros con la que el IRS ha contratado para recaudar impuestos?<br>Si la respuesta es sí, oprima el 1<br>Si la respuesta es no, oprima el 2<br>Si no está seguro, oprima el 9<br><b>Si es 2 o 9, entonces pase a la pregunta 18</b>   |
| 16  | Califique su nivel de satisfacción con la claridad del aviso, factura o carta. Por favor utilice la misma escala de calificaciones, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho  |
| 17  | Califique su nivel de satisfacción con el tono del aviso, factura o carta. Por favor utilice la misma escala de calificaciones, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.<br><b>Si es 1 o 2 para la pregunta 16 o la 17, entonces pase a la pregunta 17a; de lo contrario, pase a la pregunta 18</b>  |
| 17a | ¿Qué puede hacer el IRS para mejorar la claridad y/o el tono del aviso, factura o carta que usted recibió? Empiece a hablar después del tono. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado.  |
| 18  | Durante la llamada, ¿le explicó el representante las acciones específicas que usted tiene que tomar para resolver su problema? Si la respuesta es sí, oprima el 1. Si la respuesta es  |

**Encuesta de la Agencia de Cobro Privada (PCA)  
Agosto de 2017**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | no, oprima el 2. Si no se aplica, oprima el 3.<br><b>Si es 2 o 3, entonces pase a la pregunta 20</b>  |
| 19                                   | ¿Le explicó el representante lo que sucedería si usted no toma esas acciones? Si la respuesta es sí, oprima el 1. Si la respuesta es no, oprima el 2. Si no se aplica, oprima el 3.   |
| 20                                   | Para resolver su problema, ¿se le requiere a usted dar seguimiento con otra llamada telefónica o enviar correspondencia por correo?<br>Si la respuesta es sí, oprima el 1. Si la respuesta es no, oprima el 2. Si no se aplica, oprima el 3.<br><b>Si es 2 o 3, entonces pase a la pregunta 22</b>  |
| 21                                   | ¿Opina que el tiempo proporcionado será suficiente para usted dar el seguimiento? Si la respuesta es sí, oprima el 1; Si la respuesta es no, oprima el 2. Si no se aplica, oprima el 3.   |
| 22                                   | Sin incluir esta encuesta, ¿con cuántas personas de la agencia de cobro habló usted durante esta llamada? Oprima de 1 a 4 para el número de personas con las cuales habló. Si habló con 5 o más personas, oprima el 5; si no está seguro, oprima el 9.  |
| 23                                   | ¿Contestó el representante a todas sus preguntas hoy? Si la respuesta es sí, oprima el 1; si la respuesta es no, oprima el 2; si no sabe, oprima el 3.  |
| 24                                   | En general, ¿hasta qué punto cumplió sus expectativas la agencia de cobro durante su llamada de hoy?<br>Para mucho mejor de lo esperado, oprima el 5<br>Para mejor de lo esperado, oprima el 4<br>Para como esperaba, oprima el 3<br>Para peor de lo esperado, oprima el 2<br>Para mucho peor de lo esperado, oprima el 1<br><b>Si es 3, o 4, o 5, entonces pase a la pregunta 25</b> |
| 24a                                  | Por favor, coméntenos cómo la agencia de cobro puede mejorar, de manera que hubiera cumplido mejor sus expectativas durante su llamada de hoy. Empiece a hablar después del tono. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado.   |
| 25                                   | ¿Se había comunicado con el IRS referente a este saldo adeudado de esta cuenta, antes de que trabajara con la agencia de cobro? Si la respuesta es sí, oprima el 1, si la respuesta es no, oprima el 2. Si no está seguro, oprima el 3. Si oprimió el 1, siga a la pregunta 26; de otra manera, pase a la pregunta 27.  |
| 26                                   | ¿Cómo compararía el tratamiento que recibió de la agencia de cobro contratada, con el tratamiento que recibió del IRS en un contacto anterior? Oprima el 1 si le trataron mejor, Oprima el 2 si le trataron igual, oprima el 3 si le trataron peor.   |
| 27                                   | ¿Tiene algunos comentarios o sugerencias para el IRS referente a su experiencia de hoy? Empiece a hablar después del tono. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado.  |
| <b>La persona que llama escucha:</b> | Esto completa la encuesta; sin embargo, la ley nos obliga a informarle el Número de Control de la OMB para esta solicitud de información pública. Ese número es 1545-1432. Además, si tiene algún comentario acerca del tiempo utilizado para completar esta encuesta o maneras de mejorar la encuesta, puede escribir al IRS.  |
| 28                                   | ¿Quieres que la dirección envíe tus comentarios por correo?<br>1. Si la respuesta es sí, oprima el 1<br>2. Si la respuesta es no, oprima el 2   |
|                                      | Envíe sus comentarios a:<br><i>Internal Revenue Service<br/>Special Services Committee<br/>SE:W:CAR:MP:T:M:S<br/>Room 6129</i>  |

**Encuesta de la Agencia de Cobro Privada (PCA)  
Agosto de 2017**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>1111 Constitution Ave., NW<br/>Washington DC 20224</p> <p>Para volver a escuchar la dirección, oprima el 1.<br/>De lo contrario, oprima el 2.</p>  |
| 29                          | <p>Si ha intentado sin éxito resolver un problema con el <i>IRS</i> o si usted tiene una queja, puede comunicarse con la oficina del Defensor del Contribuyente llamando a un número de teléfono libre de cargos. Si desea el número de teléfono del Defensor del Contribuyente, oprima el 1. De lo contrario, oprima el 2.</p> |
|                             | <p>El número de teléfono libre de cargos del Defensor del Contribuyente es 1-877-777-4778.<br/>Para volver a escuchar el número de teléfono, oprima el 1.<br/>De lo contrario, oprima el 2.</p>   |
| <b>Final de la Encuesta</b> | <p>Gracias por participar en esta encuesta. Su información ayudará a mejorar los servicios proporcionados por el <i>IRS</i>. Gracias. Adiós.</p>  |