

W&I Taxpayer Experience Survey 2020
Cognitive Interview Questions
3/13/2020

INTERVIEW INTRODUCTION

Thank you very much for agreeing to participate in this interview. I want to start out by introducing myself: my name is _____ and I work for a research company called ICF, which is located near Washington, D.C. *I am not an employee of the IRS.*

My company has been hired by the IRS to conduct telephone interviews with taxpayers such as yourself. We are interested in finding out how people understand and interpret questions in an IRS customer satisfaction survey. We want to know if the way the questions are worded and the answer choices provided in the survey make sense to you.

I am going to ask you some questions based on the survey questions and invite you to give your interpretation, thoughts, and opinions. There are no right or wrong answers. Also, we are not interested in your actual survey responses; rather, we are interested in your reactions to and interpretations of the questions.

IF APPLICABLE: We also have additional team members observing via a conference line. They have all signed confidentiality agreements in order to observe this interview.

The Paperwork Reduction Act requires that the IRS display an OMB control number on all public information requests along with the address where you can send comments regarding the study. You are not required to respond unless a currently valid OMB approval number is displayed. The OMB number for this study is 1545-2274. If you have any comments regarding this study, please write to: IRS, Special Services Committee, SE:W:CAR:MP:T:M:S – Room 6129, 1111 Constitution Avenue, NW, Washington, DC 20224.

Before we begin, did you review the informed consent that was sent in your invitation to this interview?

If YES: Obtain verbal consent to record interview and ask if they have any questions.

If NO: I'd like to go over the informed consent. [Obtain verbal consent to record interview and ask if they have any questions].

INTERVIEWER: VERBAL CONSENT TO PARTICIPATE MUST BE RECORDED.

Your participation in this interview is completely voluntary, and we will not be using any of your answers to the survey questions. If at any point during the interview you wish to stop, you may do so. We greatly appreciate any feedback you have to offer us. Please speak loudly and clearly so that our microphones can pick up your voice.

Do you have any questions?

- Yes
- No

INTERVIEWER: IF RESPONDENT ANSWERS NO, PROCEED TO START THE INTERVIEW.

This is a national IRS survey that will be administered online and over the phone. During this discussion I am going to guide you through the survey online by looking at my screen. As we go through, I'd like you to read each survey question and answer choice out loud before letting me know which answer choices to select. As you answer the questions, please also think out loud. For example, if you are surprised by an answer choice, not sure what the choice means, or unsure of what we are asking, please let me know. After some of the survey questions, I will ask you a few questions about how you arrived at your. I might ask you if anything was unclear or confusing or what certain words/phrases mean to you. Even if I don't specifically ask you about a question, though, please let me know if you have thoughts or questions about a question or the answer choices related to a question.

INTERVIEWER QUESTIONS APPEAR IN RED.

W&I Taxpayer Experience Survey 2020

[DISPLAY] CONSENT

This survey is being conducted by ICF, an independent national research organization. It should take about 20 minutes to complete. The survey is completely voluntary, and your answers are anonymous. We are interested in your experiences and your honest opinions. If you have any questions about this survey, please contact ICF at 1-844-282-3435.

Esta encuesta está siendo realizada por ICF, una organización nacional independiente de investigación. Debe tomarle alrededor de 20 minutos para completar. La encuesta es completamente voluntaria y sus respuestas son anónimas. Estamos interesados en sus experiencias y opiniones honestas. Si tiene alguna pregunta sobre esta encuesta, por favor comuníquese con ICF al 1-844-282-3435.

Thank you in advance for your participation!
¡Gracias por adelantado por su participación!

[MP] W1.

What devices do you use to access the internet for personal use?
¿Qué dispositivos usa para conectarse a Internet para uso personal?

[CAWI - remove bold] Select *<i>all</i>* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *<i>todas las respuestas</i>* que apliquen

- 1 Smartphone or web-enabled cell phone
- 2 Laptop, netbook, or notebook computer
- 3 Desktop computer
- 4 Tablet or eReader
- 5 Smart TV (web-enabled TV)
- 6 Game console
- 7 Handheld gaming device
- 8 Smartwatch

- 9 Something else
 - 10 [PHONE ONLY] I do not access the internet
-
- 1 Teléfono inteligente o celular habilitado para web
 - 2 Portátiles
 - 3 Computadora de escritorio
 - 4 Tableta o eReader
 - 5 Televisión inteligente (TV habilitada para web)
 - 6 Consola de video juegos
 - 7 Dispositivo móvil de juegos
 - 8 Reloj inteligente/Smartwatch
 - 9 Otro dispositivo
 - 10 [PHONE ONLY] No tengo acceso a Internet
-

W2

[SHOW IF W1=1-9; SP]

D2_1.

[CAWI] How often do you access the internet, apart from taking surveys?

[CAWI] ¿Con qué frecuencia se conecta a Internet, fuera de responder a las encuestas?

[CATI] How often do you access the internet?

[CATI] ¿Con qué frecuencia se conecta a Internet?

- 1 Several times a day or more
 - 2 Once a day
 - 3 Several times a week
 - 4 Once a week
 - 5 Less than once a week
 - 6 Never
-
- 1 Varias veces al día o más
 - 2 Una vez al día
 - 3 Varias veces a la semana
 - 4 Una vez a la semana
 - 5 Menos de una vez a la semana
 - 6 Nunca
-

W3

[SP]

D1_1

Do you regularly use a cell phone?

¿Utiliza un teléfono celular con regularidad?

- 1 Yes, smartphone (mobile phone with applications and internet access)

- 2 Yes, traditional mobile phone (non-smartphone)
- 3 No

- 1 Sí, un teléfono inteligente (teléfono móvil/celular con aplicaciones y acceso a Internet)
 - 2 Sí, un teléfono móvil/celular tradicional (sin aplicaciones o acceso a Internet)
 - 3 No
-

W4

[MP]

D1_2

Which of the following social media do you use?

¿Cuál de los siguientes medios sociales usa?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas las respuestas* que apliquen

- 1 Facebook
- 2 Twitter
- 3 YouTube
- 4 Instagram
- 5 Pinterest
- 6 LinkedIn
- 7 Other (please specify): _____ [SMALL TEXTBOX]
- 8 None [SP]

- 1 Facebook
- 2 Twitter
- 3 Youtube
- 4 Instagram
- 5 Pinterest
- 6 LinkedIn
- 7 Otro (por favor especifique): _____ [SMALL TEXTBOX]
- 8 Ninguno [SP]

-Do you use any other social media that you think should be included in this list?

-What, if anything, would you suggest we take off this list?

[SHOW IF S_RACETH=4]

[SP]

S1:

What language do you *usually* speak at home?

¿Qué idioma habla usted *normalmente* en casa?

- 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

- 1 Solo español
 - 2 Más español que inglés
 - 3 Ambos español e inglés por igual
 - 4 Más inglés que español
 - 5 Solo inglés
 - 6 Ni español ni inglés
-

[SHOW IF S_RACETH=4]

[SP]

S1e.

Would you say you can carry on a conversation in English, both understanding and speaking, very well, well, not well, or not at all?

¿Diría usted que puede mantener una conversación en inglés, tanto comprendiendo y hablando, muy bien, bien, un poco, o nada?

- 1 Very well
- 2 Well
- 3 Not well
- 4 Not at all

- 1 Muy bien
 - 2 Bien
 - 3 Poco
 - 4 Nada
-

[SHOW IF S_RACETH=4]

[SP]

S1f.

Would you say you can read a newspaper or book in English very well, well, not well, or not at all?

¿Diría usted que puede leer un periódico o un libro en inglés muy bien, bien, poco, o nada?

- 1 Very well
- 2 Well
- 3 Not well
- 4 Not at all

- 1 Muy bien
- 2 Bien
- 3 Poco

IF QS1=1 or 2 AND (S1E=3,4 or S1F=3,4) HISP_LEP=1
ELSE HISP_LEP=0 .

IF PANEL_TYPE>=20 and HISP_LEP=0, TERMINATE
PROGRAMMING NOTE: P_PANEL>1 will have PANEL_TYPE=20 or PANEL_TYPE=21 preloaded

[SP]

D7_2

Are you currently or have you ever been in the U.S. Armed Forces?

¿Está actualmente o ha estado alguna vez en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
 - 2 No
-

[SHOW IF D7_2=1 "YES"]

[SP]

D7_3

Which of the following best describes your current U.S. Armed Forces service status?

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su estado actual de servicio en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos?

- 1 Active duty military
- 2 Reserve or National Guard forces
- 3 Veteran, but not retired military
- 4 Retired military veteran

- 1 Servicio militar activo
- 2 Fuerzas de la Reserva o de la Guardia Nacional
- 3 Veterano, pero no militar retirado
- 4 Veterano militar retirado

Between the first two choices, do you think we have everyone currently in the military population accounted for? Would anyone have any trouble selecting between the two options?

Between the last two choices, do you think we have everyone in the Veteran population covered? Would anyone have any trouble selecting between the two options?

I'm going to read you an version of this question and response options. Please tell me what you think of it.

Which of the following best describes your current U.S. Armed Forces service status?

- 1 In the Active Component
- 2 Active Guard and Reserve (AGR)
- 3 In a Reserve or National Guard forces unit
- 4 Veteran, but not retired military
- 5 Retired military veteran

[SP, PROMPT]

S1a.

When did you file your Federal Income Tax Return this year? <u>Your best guess is fine</u>.

¿Cuándo presentó usted su declaración de impuestos federales este año? <u>Una fecha aproximada estará bien.</u>

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 Before February 15
- 2 Between February 15 and February 28
- 3 Between March 1 and March 15
- 4 Between March 16 and March 31
- 5 Between April 1 and April 18
- 6 After April 18
- 7 I have not filed yet this year

- 1 Antes del 15 de febrero
- 2 Entre el 15 de febrero y el 28 de febrero
- 3 Entre el primero de marzo y el 15 de marzo
- 4 Entre el 16 de marzo y el 31 de marzo
- 5 Entre el primero de abril y el 18 de abril
- 6 Después del 18 de abril
- 7 <u>no</u> la he presentado

CATI RESPONSE OPTIONS

- 1 BEFORE FEBRUARY 15
- 2 BETWEEN FEBRUARY 15 AND FEBRUARY 28
- 3 BETWEEN MARCH 1 AND MARCH 15
- 4 BETWEEN MARCH 16 AND MARCH 31
- 5 BETWEEN APRIL 1 AND APRIL 18
- 6 AFTER APRIL 18
- 7 **HAVE NOT FILED YET THIS YEAR**

- 1 ANTES DEL 15 DE FEBRERO
- 2 ENTRE EL 15 DE FEBRERO Y EL 28 DE FEBRERO
- 3 ENTRE EL PRIMERO DE MARZO Y EL 15 DE MARZO
- 4 ENTRE EL 16 DE MARZO Y EL 31 DE MARZO
- 5 ENTRE EL PRIMERO DE ABRIL Y EL 18 DE ABRIL
- 6 DESPUÉS DEL 18 DE ABRIL
- 7 <U>NO</U> LA HE PRESENTADO

R WILL TERMINATE IF S1A=98, 99

[IF DID NOT THINK ALOUD] How did you arrive at your answer here? Do you know the exact date, or were you using certain holidays or events in your personal life to help you estimate the date, such as around Mardi Gras or a birthday?

How confident are you in your response to this? Do you know the exact date, or were you estimating?

[SHOW IF S1A = 7 PROMPT]

[SP]

S1c.

[CAWI] Did you *not* file a federal income tax return in 2020 for 2019 taxes because you...

[CAWI] Usted *<i>no</i>* presentó una declaración de impuestos federales en el 2020 para los impuestos del 2019 porque usted...

[CATI] Did you *not* file a federal income tax return in 2020 for 2019 taxes because you got an extension or for some other reason?

[CATI] Usted *<i>no</i>* presentó una declaración de impuestos federales en el 2020 para los impuestos del 2019 porque usted recibió una extensión o por alguna otra razón?

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 Got an extension
- 2 Were under the income limit for filing
- 3 Were a dependent on someone else's tax return
- 4 Something else (Specify): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
- 77 Not sure
- 6 Did file federal tax return

- 1 Obtuvo una extensión
- 2 Estuvo por debajo del límite de ingresos para presentar una declaración
- 3 Fue un dependiente en la declaración de impuestos de otra persona
- 4 Algo más (por favor especifique): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
- 77 No está seguro
- 6 Sí presentó la declaración de impuestos

CATI RESPONSE OPTIONS

- 1 GOT AN EXTENSION
- 2 WERE UNDER THE INCOME LIMIT FOR FILING
- 3 WERE A DEPENDENT ON SOMEONE ELSE'S TAX RETURN
- 4 SOMETHING ELSE (SPECIFY): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
- 77 NOT SURE
- 6 DID FILE FEDERAL TAX RETURN

- 1 OBTUVO UNA EXTENSIÓN

- 2 ESTUVO POR DEBAJO DEL LÍMITE DE INGRESOS PARA PRESENTAR UNA DECLARACIÓN
- 3 FUE UN DEPENDIENTE EN LA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS DE OTRA PERSONA
- 4 ALGO MÁS (POR FAVOR ESPECIFIQUE): _____[SMALL TEXTBOX]_____
- 77 NO ESTÁ SEGURO
- 6 SI PRESENTÓ LA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS

R WILL TERMINATE IF S1C = 2 thru 4, 77, 98, 99

R WILL BE AUTOMATICALLY ELIGIBLE IF S1C=1 (and go to start of survey at Q1a)

[SHOW IF S1A<7 or S1C=6]

[SP, PROMPT]

S3.

Who <u>prepared</u> your federal tax return this year?

¿Quién <u>preparó</u> su declaración de impuestos federales este año?

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 I did
- 2 A friend or family member (relative)
- 3 An independent accountant/CPA
- 4 A tax preparer at a tax preparation business such as H&R Block or Jackson Hewitt
- 5 Other paid professional [IF langswitch = ES, SHOW 'Otro profesional pagado, por ejemplo, un notario']
- 6 A volunteer preparer from a community organization or on a military installation (*do not count* a tax software company's promotional events)
- 7 Someone else
- 77 Don't know

- 1 Yo lo preparé
- 2 Un amigo o miembro familiar (pariente)
- 3 Un contador independiente/CPC (Contador Público Certificado)
- 4 Un preparador de impuestos en un negocio para preparación de impuestos, tales como H&R Block o Jackson Hewitt
- 5 Otro profesional pagado, por ejemplo, un notario
- 6 Un preparador voluntario de una organización comunitaria (<i>no incluya </i> los eventos promocionales de una compañía de software de impuestos)
- 7 Alguien más
- 77 No lo sé

CATI RESPONSE OPTIONS

- 1 R DID
- 2 A FRIEND OR FAMILY MEMBER (RELATIVE)
- 3 INDEPENDENT ACCOUNTANT/CPA
- 4 TAX PREPARER AT TAX PREP BUSINESS SUCH AS H&R BLOCK OR JACKSON HEWITT
- 5 OTHER PAID PROFESSIONAL (IF LANGSWITCH=ES, SHOW 'OTRO PROFESIONAL PAGADO, POR EJEMPLO, UN NOTARIO']

- 6 VOLUNTEER PREPARER FROM COMMUNITY ORGANIZATION, DO NOT COUNT TAX SOFTWARE COMPANY'S PROMOTIONAL EVENTS
- 7 SOMEONE ELSE
- 77 DON'T KNOW

- 1 YO
- 2 UN AMIGO O MIEMBRO FAMILIAR (PARIENTE)
- 3 UN CONTADOR INDEPENDIENTE/CPC (CONTADOR PÚBLICO CERTIFICADO)
- 4 UN PREPARADOR DE IMPUESTOS EN UN NEGOCIO PARA PREPARACIÓN DE IMPUESTOS, TALES COMO H&R BLOCK O JACKSON HEWITT
- 5 OTRO PROFESIONAL PAGADO, POR EJEMPLO, UN NOTARIO
- 6 UN PREPARADOR VOLUNTARIO DE UNA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA (NO INCLUYA NINGÚN SOFTWARE DE IMPUESTOS DE UN EVENTO PROMOCIONAL DE ALGUNA COMPAÑÍA)
- 7 ALGUIEN MÁS
- 77 NO LO SÉ

R WILL TERMINATE IF S3=77, 98, 99

[IF DID NOT SELF-PREPARE] How certain are you of your answer here? Was there more than one option you were considering when deciding on your answer? [For military] Does it make sense to you to have "from a community organization or on a military installation" together as one response option? If not, how would you change that?

[SHOW IF S1A<7 or S1C=6]

[SP, PROMPT, TERMINATE IF SKIPPED]

S4.

Which filing status did you use on your tax return this year?

¿Qué estado civil tributario indicó en su declaración de impuestos este año?

- 1 Single
- 2 Married, filing jointly
- 3 Married, filing separately
- 4 Head of Household (single with dependent parent or child)
- 5 Qualifying widow(er) with dependent child
- 77 Don't know

- 1 Soltero
- 2 Casado, declarando juntos
- 3 Casado, declarando por separado
- 4 Jefe de Familia (soltero con un padre dependiente o hijo)
- 5 Viudo(a) calificante con un hijo dependiente
- 77 No lo sé

R WILL TERMINATE IF S4=77, 98, 99

[SC, PROMPT, ASK IF S3 =2-7, TERMINATE IF SKIPPED]

S7.

How familiar are you with how your tax return was prepared and filed this year?

¿Qué tan familiarizado está con la manera cómo se preparó y presentó su declaración de impuestos este año?

- 1 Very familiar
- 2 Somewhat familiar
- 3 Not very familiar
- 4 Not familiar at all [TERMINATE]

- 1 Muy familiarizado
 - 2 Algo familiarizado
 - 3 No muy familiarizado
 - 4 No familiarizado en absoluto [TERMINATE]
-

[SHOW IF S1A<7 or S1C=6]

[GRID; SP]

S6a.

Were any of the following included with your federal tax return this year?

¿Se incluyeron algunos de los siguientes con su declaración federal de impuestos este año?

- 1 Itemized deductions including home mortgage deductions, charitable contributions, and other types of deductions (Schedule A)
- 2 Earned Income Tax Credit (EITC/EIC) (e.g., Schedule EIC, series 886 forms)
- 3 Interest and dividend income (Schedule B)
- 4 Small business income (Schedule C)
- 5 Capital gains or losses (Schedule D)
- 6 Supplemental income, such as rental income, royalties, and trusts (Schedule E)
- 7 Farm income (Schedule F)
- 8 Employee business expenses (Form 2106)
- 9 Partnerships or S Corp (e.g., Forms 1120, 1120s, 1065) [TERMINATE IF SELECTED]

- 1 Deducciones detalladas incluyendo deducciones de la hipoteca, contribuciones caritativas y otros tipos de deducciones (Anexo A)
- 2 Crédito tributario por ingreso del trabajo (EITC/EIC, por sus siglas en inglés) (p. ej., Formulario EIC, formularios para series 886)
- 3 Intereses e ingresos de dividendos (Anexo B)
- 4 Ingresos de negocios pequeños (Anexo C)
- 5 Ganancias o pérdidas capitales (Anexo D)
- 6 Ingresos suplementarios, como ingresos de rentas, regalías y fideicomisos (Anexo E)
- 7 Ingresos de agricultura (Anexo F)
- 8 Gastos de negocio del empleado (Formulario 2106)
- 9 Sociedades o Corporaciones S (p. ej., Formularios 1120, 1120s, 1065) [TERMINATE IF SELECTED]

1—Yes
2—No
77—Don't Know

1— Sí
2— No
77— No lo sé

R WILL TERMINATE IF S6a_9=1

CREATE DATA-ONLY VARIABLE: ELIGIBLE [SP]

0=not eligible

1= knowledgeable filer

2= got extension

IF ((S3=1 or S7=1,2, or 3) and S4=1-5 and S6A_9>1)	ELIGIBLE=1
IF S1C=1	ELIGIBLE=2
ELSE	ELIGIBLE=0

R IS ELIGIBLE IF “got filing extension” or “Most/Equally familiar, knows who filed taxes, known filing status, and not partnership/S Corp”

[IF ELIGIBLE=0, TERMINATE]

→ SET QUAL=2, CO_DATE

→ GO TO TERMSORRY

→ No back (disable browser back button)

→ auto redirect to member portal after 10 seconds

[NO PIMS TRANSACTION]

[SHOW IF QUAL=2]

TERMSORRY.

[CAWI] Thank you for your time today. Unfortunately you are not eligible for this study. We value your opinion and hope that you will participate in future AmeriSpeak surveys.

Gracias por su tiempo hoy. Desafortunadamente usted no es elegible para este estudio. Valoramos su opinión y esperamos que usted participe en futuras encuestas AmeriSpeak.

[CAWI] We will redirect you to the AmeriSpeak Member Portal in [n] seconds.

[CAWI] Nosotros lo/la redirigiremos al Portal de Miembros AmeriSpeak en [n] segundos.

[CATI] Thank you for your time today. Unfortunately you are not eligible for this study. Thank you so much for your participation. We will be in touch when your next survey is available. Have a great day/evening.

[CATI] Gracias por su tiempo hoy. Desafortunadamente usted no es elegible para este estudio. Muchas gracias por su participación. Estaremos en contacto cuando su próxima encuesta esté disponible. ¡Qué tengas un buen día/tarde.

[[CATI] ONLY OFFER THIS IF PROMPTED BY RESPONDENT: I mentioned earlier that we would complete the survey if you were eligible, and it appears that you are not for this particular survey. We appreciate your time and will be in touch with your next survey soon.]

[[CATI] ONLY OFFER THIS IF PROMPTED BY RESPONDENT: Mencioné anteriormente que completaríamos la encuesta si usted era elegible, y al parecer usted no lo es para esta encuesta en particular. Le agradecemos por su tiempo y estaremos en contacto con su próxima encuesta pronto.

[SET QUAL=2 "Not Qualified" and END INTERVIEW, no incentive given]

[REMOVE "PREVIOUS" BUTTON FROM PAGE]

[CAWI NO BACK - disable web browser back button]

CAWI auto-redirect to MEMBER PORTAL in 10 seconds, display remaining number of seconds in [n]

SECTION I. AWARENESS AND IRS INTERACTIONS IN PAST 12 MONTHS

AWARENESS

[SC, GRID]

Q1a.

The following questions are about your awareness of different ways to contact the IRS.

Las siguientes preguntas son acerca de su conocimiento sobre las diferentes maneras de comunicarse con el IRS.

Did you know you could get information or help such as obtaining forms or tax law information, checking refund status or getting help to resolve a notice from the IRS in the following ways?

¿Sabía usted que puede obtener información o ayuda, tal como obtener formularios o información sobre las leyes tributarias, verificar el estado de un reembolso u obtener ayuda para resolver una notificación del IRS en las siguientes maneras?

- 1 Calling an IRS Toll-Free line
 - 2 Visiting a local IRS office (Taxpayer Assistance Center, walk-in center)
 - 3 Visiting the IRS website (IRS.gov)
 - 4 Sending regular mail to the IRS
 - 5 E-mailing the IRS
 - 6 Getting help from a volunteer tax preparer from a community organization or on a military installation
 - 7 Using IRS2Go App (for mobile devices)
-
- 1 Llamando a una línea gratuita del IRS
 - 2 Visitando una oficina local del IRS (Centro de Asistencia al Contribuyente, centro abierto al público)
 - 3 Visitando el sitio web del IRS (IRS.gov)

- 4 Enviando correo regular al IRS
- 5 Enviando correo electrónico al IRS
- 6 Obteniendo ayuda de un preparador de impuestos voluntario de una organización comunitaria
- 7 Usando la aplicación IRS2Go (para dispositivos móviles)

- 1 Yes, I was aware
- 2 No, I was not aware

- 1 Sí, sí sabía
- 2 No, no sabía

[SHOW IF S_RACETH=4 and any 1 “yes” in (Q1a_1, Q1a_2, Q1a_3, Q1a_4, Q1a_6, Q1a_7)]

[SC; GRID, REPEAT HEADER 4,4,4]

Q1b.

Did you know you could get information or help such as finding forms or tax law information, checking refund status or getting help resolving a notice from the IRS in the following ways in Spanish?

¿Sabía usted que puede obtener información o ayuda -<u>en español</u>- tal como obtener formularios o información sobre las leyes tributarias, verificar el estado de un reembolso u obtener ayuda para resolver una notificación del IRS de las siguientes maneras?

- 1 [SHOW IF Q1A_1=1] Calling an IRS Toll-Free line and getting assistance in Spanish
- 2 [SHOW IF Q1A_2=1] Visiting a local IRS office (Taxpayer Assistance Center, walk-in center) and getting assistance in Spanish
- 3 [SHOW IF Q1A_3=1] Visiting the Español section of the IRS website
- 4 [SHOW IF Q1A_4=1] Sending regular mail to the IRS in Spanish
- 5 [SHOW IF Q1A_6=1] Spanish speaking volunteer preparers from a community organization
7. [SHOW IF Q1A_7=1] Using IRS2Go App (for mobile devices)

- 1 [SHOW IF Q1A_1=1] Llamando a una línea gratuita del IRS y recibiendo ayuda en español
- 2 [SHOW IF Q1A_2=1] Visitando una oficina local del IRS (Centro de Asistencia al Contribuyente, centro abierto al público) y recibiendo ayuda en español
- 3 [SHOW IF Q1A_3=1] Visitando la sección en español del sitio web del IRS
- 4 [SHOW IF Q1A_4=1] Enviando correo regular al IRS en español
- 5 [SHOW IF Q1A_6=1] Ayuda en español de preparadores voluntarios de impuestos de una organización comunitaria
7. [SHOW IF Q1A_7=1] Usando la aplicación IRS2Go (para dispositivos móviles)

1. Yes, I was aware
2. No, I was not aware

1. Sí, sí sabía
2. No, no sabía

[SC, GRID]

Q1a_a

Did you know the IRS provides some general tax information via the following social media?

¿Sabía usted que el IRS provee información general sobre impuestos mediante los siguientes medios sociales?

- 1 IRS videos on YouTube
- 2 IRS tweets on Twitter
- 3 IRS posts on Facebook
- 4 IRS posts on Instagram

- 1 Videos del IRS en YouTube
- 2 Posteos del IRS en Twitter
- 3 Posteos del IRS en Facebook
- 4 Posteos del IRS en Instagram

- 1—Yes, I was aware
- 2—No, I was not aware

- 1—Sí
 - 2—No, no sabía
-

[SHOW IF ANY (Q1a_a_1 to Q1a_a_4)=1]

[GRID; SP]

Q1a_b

Have you looked for general tax information via the following social media provided by the IRS?

¿Ha buscado información general de impuestos mediante los siguientes medios sociales proporcionados por el IRS?

- 1 [SHOW IF Q1a_a_1=1] IRS videos on YouTube
- 2 [SHOW IF Q1a_a_2=1] IRS tweets on Twitter
- 3 [SHOW IF Q1a_a_3=1] IRS posts on Facebook
- 4 [SHOW IF Q1a_a_4=1] IRS posts on Instagram

- 1 [SHOW IF Q1a_a_1=1] Videos del IRS en YouTube
- 2 [SHOW IF Q1a_a_2=1] Posteos del IRS en Twitter
- 3 [SHOW IF Q1a_a_3=1] Posteos del IRS en Facebook
- 4 [SHOW IF Q1a_a_4=1] Posteos del IRS en Instagram

- 1—Yes
- 2—No

- 1—Sí
- 2—No

[SHOW IF D7_2=1 "YES"]

[SP]

Q1Mil

Earlier you said you are serving/have served in the U.S. Armed Forces. Are you aware of any of the following?

¿?

[CAWI] Select <u>one</u> answer from each row in the grid

[CAWI] Seleccione <u>una</u> respuesta para cada hilera en la siguiente tabla de opciones

- 1 Military Family Tax breaks
- 2 Earned Income Tax credits for the military and Veterans
- 3 Tax Benefits for education for the military and Veterans
- 4 Extensions of filing deadlines for combat service
- 5 Tax refunds related to combat injury/percentage of disability
- 6 Free tax assistance available at installation legal assistance offices
- 7 MilTax, free return preparation and e-filing software
- 8 The IRS Volunteer Income Tax Assistance (VITA) program, available at community and neighborhood centers and military installations
- 9 IRS Tax Counseling for the Elderly program
- 10 Taxpayer Advocate Service

1

- 1 Yes, I was aware
- 2 No, I was not aware

- 1 Sí, sí sabía
- 2 No, no sabía

[SHOW IF ANY Q1Mil=1]

[SC,GRID] [shade all rows grey]

Q2Mil

Which of the following did you use during this year's filing season?

¿?

[CAWI] Select <u>one</u> answer from each row in the grid

[CAWI] Seleccione <u>una</u> respuesta para cada hilera en la siguiente tabla de opciones

- 1 [SHOW IF Q1Mil_1=1] Military Family Tax breaks
- 2 [SHOW IF Q1Mil_2=1] Earned Income Tax credits for the military and Veterans
- 3 [SHOW IF Q1Mil_3=1] Tax Benefits for education for the military and Veterans

- 4 [SHOW IF Q1Mil_4=1] Extensions of filing deadlines for combat service
- 5 [SHOW IF Q1Mil_5=1] Tax refunds related to combat injury/percentage of disability
- 6 [SHOW IF Q1Mil_6=1] Free tax assistance available at installation legal assistance offices
- 7 [SHOW IF Q1Mil_7=1] MilTax, free return preparation and e-filing software
- 8 [SHOW IF Q1Mil_8=1] The IRS Volunteer Income Tax Assistance (VITA) program, available at community and neighborhood centers
- 9 [SHOW IF Q1Mil_8=1] IRS Tax Counseling for the Elderly program
- 10 [SHOW IF Q1Mil_10=1] Taxpayer Advocate Service

1

- 1. Used
- 2. Did not use
- 3. Not applicable

- 1.
- 2.
- 3.

[SHOW IF Q1A_3=1 (YES, AWARE OF IRS.GOV)]

[GRID, SP; repeat header 4, 4, 4]

Q1a_1

Which of the following IRS.gov (online) services/tools have you heard of?

¿Ha oído hablar de alguno de los siguientes servicios/herramientas de IRS.gov (en línea)?

[CATI] ONLY READ PARENTHESES IN ANSWER OPTIONS IF ASKED WHAT IS IT?

[ROTATE GRID ITEMS 1-12]

- 1 **Interactive Tax Assistant (ITA)** (asks you a series of questions that guide you to a response tailored to your situation)
- 2 **IP PIN (Identity Protection Personal Identification Number) Application** (a unique number from the IRS used for identity theft protection)
- 3 **IRS Withholding Calculator** (helps you determine the number of withholdings you ask your employer to take on your W-4)
- 4 **Online Employer Identification Number (EIN) Request** (online application to receive an EIN)
- 5 **Tax Exempt Charity Search** (online search for tax exempt organizations)
- 6 **Tax Topics** (a listing of tax topics that contain general individual and business tax information)
- 7 **Where's My Refund?** (check the status of your refund)
- 8 **Where's My Amended Return?** (check the status of your amended return (1040X))
- 9 **Get Transcripts Online** (online downloading of transcript or prior year return)
- 10 **Get Transcripts by Mail** (online ordering of transcript or prior year return sent to you in the mail)
- 11 **EITC Assistant** (helps taxpayers determine Earned Income Tax Credit eligibility)

- 12 **Directory of Tax Return Preparers** (find preparers in your area who hold professional credentials recognized by the IRS)
- 1 **Asistente interactivo tributario (ITA, Interactive Tax Assistant, por sus siglas en inglés)** (le hace una serie de preguntas que lo guían a una respuesta adecuada a su situación)
- 2 **Aplicación para su IP PIN (Número de Identificación Personal de Protección de Identidad)**(un número único del IRS que se utiliza para la protección contra el robo de identidad)
- 3 **Calculadora de retenciones** (una herramienta que le ayuda a determinar el número de retenciones que usted pide a su empleador que tome en su W-4)
- 4 **Solicitud para un Número de Identificación del Empleador (EIN)**(una solicitud en línea para recibir un EIN)
- 5 **Búsqueda de organizaciones caritativas exentas de impuestos** (búsqueda en línea de organizaciones exentas de impuestos)
- 6 **Temas Tributarios (Tax Topics)**(UPDATE SPANISH)
- 7 **¿Dónde está mi reembolso?** (para revisar el estado de su reembolso)
- 8 **¿Dónde está mi declaración enmendada?** (para revisar el estado de su declaración enmendada (1040X))
- 9 **Obtener transcripciones en línea** (descarga en línea de la transcripción o la declaración de impuestos del año previo)
- 10 **Obtener transcripciones por correo** (para ordenar transcripciones en línea u obtener declaraciones de algún año anterior enviado a usted por correo)
- 11 **Asistente EITC** (ayuda a los contribuyentes a determinar su elegibilidad para el Crédito tributario por ingreso del trabajo)
- 12 **Directorio de preparadores de declaraciones de impuestos** (encuentre preparadores en su área que poseen las credenciales profesionales reconocidas por el IRS)

- 1—Yes, I've heard of this
2—No, I haven't heard of this

- 1—Sí, he oído hablar de esto
2—No, nunca he oído hablar de esto

How confident are you in your responses here? Are there any services or tools that you weren't sure from the description if you had heard of or not? What about Tax Topics?

[SHOW IF Q1A_3=1 (YES, AWARE OF IRS.GOV)]

[GRID, SP]

Q1a_2

Which of the following IRS.gov (online) <u>payment</u> services/tools have you heard of?

¿Ha oído hablar de alguno de los siguientes servicios/herramientas para <u>pagos</u> al IRS (en línea)?

[CATI] ONLY READ PARENTHESES IN ANSWER OPTIONS IF ASKED WHAT IS IT?

[ROTATE GRID ITEMS 1-5]

- 1 **Electronic Federal Tax Payment System (EFTPS)** (allows taxpayers to transmit regular tax payments electronically)

- 2 **Direct Pay** (pay money you owe the IRS securely directly from your bank account for free)
 - 3 **Making an IRS payment using a credit/debit card** (card payment with a fee)
 - 4 **IRS Online Account** (secure tool allowing taxpayers to view their IRS account balance including penalties and interest)
 - 5 **Online Payment Agreement (OPA)** (online application for an installment agreement)
-
- 1 **Sistema de pago electrónico de impuestos federales (EFTPS)**(permite a los contribuyentes transmitir pagos regulares de impuestos electrónicamente)
 - 2 **Direct Pay** (pague lo que debe al IRS con seguridad directamente de su cuenta bancaria, sin cargo)
 - 3 **Pago al IRS con una tarjeta de credito/debito** (pago con tarjeta tiene un recargo)
 - 4 **Cuenta en línea con el IRS** (herramienta segura que permite a los contribuyentes ver el saldo de su cuenta del IRS incluyendo multas e intereses)
 - 5 **Acuerdo de Pagos en Línea (OPA)** (aplicación en línea para un acuerdo de pagos a plazos)

- 1—Yes, I've heard of this
- 2—No, I haven't heard of this

- 1—Sí, he oído hablar de esto
- 2—No, nunca he oído hablar de esto

[IF ANY(Q1A_1 TO Q1A_7)=1 OR ANY(Q1B_1 TO Q1B_7)=1]

[DISPLAY]

INTRO1.

The next questions are about any contact you may have had with the Internal Revenue Service (IRS) in the *past 12 months*.

Las siguientes preguntas son con respecto a cualquier ocasión en la que pudo haberse comunicado con el Servicio de Impuestos Internos (IRS) en los *últimos* 12 meses.

[IF S_RACETH=4] Please include all contacts regardless of whether they were in Spanish or English.

[IF S_RACETH=4] Por favor incluya todas las veces que se haya comunicado con el IRS independientemente de si fueron en español o en inglés.

[IF ANY(Q1A_1 TO Q1A_7)=1 OR ANY(Q1B_1 TO Q1B_7)=1]

[SC, GRID] [shade all rows grey]

Q2.

In the *past 12 months*, did you do any of the following?

En los *últimos* 12 meses, ¿hizo usted lo siguiente?

[CAWI] Select one answer from each row in the grid

[CAWI] Seleccione una respuesta para cada hilera en la siguiente tabla de opciones

[CAWI Q2 GRID ITEMS]

2a [ASK IF Q1A_1=1 OR Q1B_1=1] Called an IRS Toll-Free line

- 2b [ASK IF Q1A_2=1 OR Q1B_2=1] Visited a local IRS office (Taxpayer Assistance Center, walk-in center)
- 2c [ASK IF Q1A_3=1 OR Q1B_3=1] Visited the IRS website to obtain specific information. Please do not count casual browsing.
- 2d [ASK IF Q1A_4=1 OR Q1B_4=1] Contacted the IRS through regular mail
- 2e [ASK IF Q1A_5=1] Emailed the IRS
- 2f [ASK IF Q1A_6=1 OR Q1B_5=1] Got help from a volunteer tax preparer from a community organization or on a military installation
- 2g [ASK IF Q1A_7=1 or Q1B_7=1] Used the IRS2Go App (for mobile devices)

- 2a [ASK IF Q1A_1=1 OR Q1B_1=1] Llamó a la línea gratuita del IRS
- 2b [ASK IF Q1A_2=1 OR Q1B_2=1] Visitó una oficina local del IRS (Centro de Asistencia al Contribuyente, centro abierto al público)
- 2c [ASK IF Q1A_3=1 OR Q1B_3=1] Visitó el sitio web del IRS de manera activa para obtener información. Por favor no incluya visitas al sitio web de tipo casual.
- 2d [ASK IF Q1A_4=1 OR Q1B_4=1] Se comunicó con el IRS mediante correo regular
- 2e [ASK IF Q1A_5=1] Envío correo electrónico al IRS
- 2f [ASK IF Q1A_6=1 OR Q1B_5=1] Obtuvo ayuda de un preparador de impuestos voluntario de una organización comunitaria
- 2g [ASK IF Q1A_7=1 or Q1B_7=1] Utilizó la aplicación IRS2Go (para teléfonos inteligentes o tabletas móviles)

[CATI Q2 GRID ITEMS]

- 2a [ASK IF Q1A_1=1 OR Q1B_A=1] Call an IRS Toll-Free line
- 2b [ASK IF Q1A_2=1 OR Q1B_B=1] Visit a local IRS office (Taxpayer Assistance Center, walk-in center)
- 2c [ASK IF Q1A_3=1 OR Q1B_C=1] Visit the IRS website to obtain specific information. Please do not count casual browsing.
- 2d [ASK IF Q1A_4=1 OR Q1B_D=1] Contact the IRS through regular mail
- 2e [ASK IF Q1A_5=1] Email the IRS
- 2f [ASK IF Q1A_6=1 OR Q1B_E=1] Get help from a volunteer tax preparer from a community organization or on a military installation
- 2g [ASK IF Q1A_7=1 or Q1b_7=1] Use the IRS2Go App (for mobile devices)

- 4. Yes
- 5. No

- 1. Sí
- 2. No

[SHOW IF Q2b_1=1]

[SP]

Q2b1.

About how long did it take you to travel to the local IRS office or Taxpayer Assistance Center (TAC)?

- 1 15 minutes or less
- 2 16 to 30 minutes
- 3 31 to 60 minutes
- 4 61 to 90 minutes
- 5 More than 90 minutes

- What does the phrase “to travel” in the question mean to you? What do you include in “to travel”?
 - How easy or difficult is it to remember this length of time?
-

[SHOW IF S_RACETH=4 and Q2a_1=1]

[SP]

Q3s1.

Taxpayers can seek assistance in Spanish through the IRS Toll-Free Line. Have you used Spanish assistance on the IRS Toll-Free Line within the past 12 months?

Contribuyentes de impuestos pueden buscar asistencia en español a través de la línea gratuita del IRS. ¿Ha utilizado la asistencia en español a través de la línea gratuita del IRS en los últimos 12 meses?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

- What does the first sentence mean to you, in your own words?
 - What does the phrase “the past 12 months” mean to you?
-

[SHOW IF Q2C = 2 AND Q2B = 1]

[MP]

Q13a.

What are the *main* reasons you visited a local office instead of visiting the IRS website to get information from the IRS?

¿Cuáles son las razones *principales* por las que visitó una oficina local en lugar de visitar el sitio web del IRS para obtener información del IRS?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que correspondan

- 1 It was easier to go to a local IRS office
- 2 I don't have internet access
- 3 I used local IRS offices before
- 4 I didn't believe I could get my questions answered using the IRS website
- 5 I did try to use the IRS website but could not find the information I needed

- 6 I wasn't aware of the IRS website
- 7 The letter I received from the IRS said to go to a local office
- 8 Something else (specify): _____[SMALL TEXTBOX]_____

- 1 Fue más fácil ir a una oficina local del IRS
 - 2 No tengo conexión a Internet
 - 3 Ya utilicé las oficinas locales del IRS antes
 - 4 No creía poder obtener respuestas a mis preguntas usando el sitio web del IRS
 - 5 Sí traté de usar el sitio web del IRS
 - 6 No tenía conocimiento del sitio web del IRS
 - 7 La carta que recibí del IRS dijo que tenía que ir a una oficina local
 - 8 Otra razón (especifique): _____[SMALL TEXTBOX]_____
-

[Q2B=1 and s_raceth=4]

[SP; PROMPT]

Q4s1

Did you *<i>need</i>* assistance in Spanish when you visited a local IRS office (Taxpayer Assistance Center, walk-in center)?

¿*<i>Necesitó</i>* usted asistencia en español cuando visitó una oficina local del IRS (Centro de Asistencia al Contribuyente, centro abierto al público)?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
 - 2 No
-

[SHOW IF Q4S1=1]

[SP; PROMPT]

Q4s2

Did you receive assistance in Spanish?

¿Recibió usted asistencia en español?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
 - 2 No
-

[ASK Q5 set if Q2C=1 (VisitedIRS.gov website)]

[SP; PROMPT]

Q5s1A.

When you used the IRS website to get information, did you use the Español section of the IRS website, the English section of the IRS website, or both?

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

- 1 Español only
- 2 English only
- 3 Both Español and English

- 1 Español solamente
- 2 Inglés solamente
- 3 Ambas español e inglés

[SHOW IF Q5S1A = 3]

[SP; PROMPT]

Q5s2A.

Which language section of the IRS website did you use *more*?

¿Cuál sección de idiomas del sitio web del IRS utilizo *más* usted?

- 1 Español
- 2 English
- 3 About the same

- 1 Español
- 2 Inglés
- 3 Casi por igual

What do you think is meant by the word “more” in the question? Would the question be clearer if it said “more often”?

[SHOW IF Q5S1a = 2]

[MP]

Q5s7

What were the reasons you did *not* use the Español section of the IRS website?

¿Cuáles fueron las razones por las que usted *no* utilizó la sección en español del sitio web del IRS?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que correspondan

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 I was not aware of the Español section of website
- 2 I was not aware that tax information is available in Spanish
- 3. I prefer the English section of the website
- 4. Other (specify): _____ [SMALL TEXTBOX] _____

- 1 No sabía de la sección en español del sitio web
- 2 No sabía que la información de los impuestos está disponible en español
- 3 Prefiere la sección en inglés del sitio web
- 4 Otro (por favor especifique): ____ [SMALL TEXTBOX] ____

CATI RESPONSE OPTIONS

- 1 You were not aware of the Español section of website
- 2 You were not aware that tax information is available in Spanish
3. You prefer the English section of the website
4. Other (specify): ____ [SMALL TEXTBOX] ____

[SHOW IF Q2C=1 AND ANY (Q1a_1 grid=1 OR Q1a_2 grid=1)]

[SC,GRID] [shade all rows grey]

Q5c

Which of the following services/tools on the IRS website did you use during this year's filing season?
 ¿Cuál de los siguientes servicios/herramientas en el sitio web del IRS usó usted durante la temporada de presentación de impuestos de este año?

[CATI] ONLY READ PARENTHESES IN ANSWER OPTIONS IF ASKED WHAT IS IT?

KEEP SAME ORDER AS Q1A_1 GRID

- Q5c1. [SHOW IF Q1A_2_1=1] Made a payment to the IRS using the **Electronic Federal Tax Payment System (EFTPS)** (allows taxpayers to transmit regular tax payments electronically)
- Q5c2. [SHOW IF Q1A_2_2=1] Made a payment to the IRS using **Direct Pay** (pay money you owe the IRS securely directly from your bank account for free)
- Q5c3. [SHOW IF Q1A_2_3=1] Made a payment to the IRS using a **credit/debit card on IRS.gov** (card payment with a fee)
- Q5c4. [SHOW IF Q1A_2_4=1] **Online Account** (secure tool allowing taxpayers to view their IRS account balance including penalties and interest)
- Q5c5. [SHOW IF Q1A_1_1=1] **Interactive Tax Assistant (ITA)** (asks you a series of questions that guide you to a response tailored to your situation)
- Q5c6. [SHOW IF Q1A_1_2=1] **IP PIN (Identity Protection Personal Identification Number) Application** (a unique number from the IRS used for identity theft protection)
- Q5c7. [SHOW IF Q1A_1_3=1] **IRS Withholding Calculator** (helps you determine the number of withholdings you ask your employer to take on your W-4)
- Q5c8. [SHOW IF Q1A_1_4=1] **Online Employer Identification Number (EIN) Request** (online application to receive an EIN)
- Q5c9. [SHOW IF Q1A_2_5=1] Made a payment to the IRS using an **Online Payment Agreement (OPA)** (online application for an installment agreement)
- Q5c10. [SHOW IF Q1A_1_5=1] **Tax Exempt Charity Search** (online search for tax exempt organizations)
- Q5c11. [SHOW IF Q1A_1_6=1] **Tax Topics** (a listing of tax topics that contain general individual and business tax information)
- Q5c12. [SHOW IF Q1A_1_7=1] **Where's My Refund?** (check the status of your refund)
- Q5c13. [SHOW IF Q1A_1_8=1] **Where's My Amended Return?** (check the status of your amended return (1040X))

- Q5c14. **[SHOW IF Q1A_1_9=1] Get Transcripts Online** (online downloading of transcript or prior year return)
- Q5c15. **[SHOW IF Q1A_1_10=1] Get Transcripts by Mail** (online ordering of transcript or prior year return sent to you in the mail)
- Q5c16. **[SHOW IF Q1A_1_11=1] Earned Income Tax Credit Assistant** (helps taxpayers determine Earned Income Tax Credit eligibility)
- Q5c17. **[SHOW IF Q1A_1_12=1] Directory of Tax Return Preparers** (find preparers in your area who hold professional credentials recognized by the IRS)

KEEP SAME ORDER AS Q1A_1 GRID

- Q5c1. **[SHOW IF Q1A_2_1=1]** Hizo un pago al IRS usando el ** sistema de pago electrónico de impuestos federales (EFTPS) ** (permite a los contribuyentes transmitir los pagos regulares de impuestos electrónicamente)
- Q5c2. **[SHOW IF Q1A_2_2=1]** Hizo un pago al IRS usando ** el Direct Pay ** (para pagar el dinero que debe al IRS de manera segura y directa, gratis desde su cuenta bancaria, sin cargo)
- Q5c3. **[SHOW IF Q1A_2_3=1]** Hizo un pago al IRS usando una ** tarjeta de crédito/débito en IRS.gov ** (pagando un recargo por uso de tarjeta)
- Q5c4. **[SHOW IF Q1A_2_4=1]** ** La cuenta en línea ** (una herramienta segura que permite a los contribuyentes ver el saldo de su cuenta del IRS incluyendo multas e intereses)
- Q5c5. **[SHOW IF Q1A_1_1=1]** ** El Asistente interactivo tributario (ITA) ** (le hace una serie de preguntas que le guiarán a una respuesta específica para su situación)
- Q5c6. **[SHOW IF Q1A_1_2=1]** ** La Aplicación para su IP PIN (Número de Identificación Personal de Protección de Identidad) ** (un número único del IRS que se utiliza para la protección contra el robo de identidad)
- Q5c7. **[SHOW IF Q1A_1_3=1]** ** La Calculadora de retenciones ** (le ayuda a determinar el número de retenciones que usted le pide a su empleador que descuenta en su formulario W-4)
- Q5c8. **[SHOW IF Q1A_1_4=1]** ** La Solicitud para un Número de Identificación del Empleador (EIN) ** (solicitud en línea para recibir un EIN)
- Q5c9. **[SHOW IF Q1A_2_5=1]** Hizo un pago al IRS usando la ** Solicitud para un Acuerdo de Pagos en Línea (OPA) ** (solicitud en línea para un Acuerdo de Pagos a Plazos)
- Q5c10. **[SHOW IF Q1A_1_5=1]** ** La Búsqueda de organizaciones caritativas exentas de impuestos ** (búsqueda en línea de organizaciones exentas de impuestos)
- Q5c11. **[SHOW IF Q1A_1_6=1]** ** Los Temas Tributarios o Tax Topics ** (UPDATE SPANISH)
- Q5c12. **[SHOW IF Q1A_1_7=1]** ** ¿Dónde está mi reembolso? ** (para revisar el estado de su reembolso)
- Q5c13. **[SHOW IF Q1A_1_8=1]** ** ¿Dónde está mi declaración enmendada? ** (para revisar el estado de su declaración enmendada (1040X))
- Q5c14. **[SHOW IF Q1A_1_9=1]** ** Obtener transcripciones en línea ** (descarga en línea de la transcripción o la declaración de impuestos del año anterior)
- Q5c15. **[SHOW IF Q1A_1_10=1]** ** Obtener transcripciones por correo ** (para ordenar transcripciones en línea u obtener declaraciones de algún año anterior enviado a usted por correo)
- Q5c16. **[SHOW IF Q1A_1_11=1]** ** El Asistente EITC ** (ayuda a los contribuyentes a determinar su elegibilidad para el Crédito tributario por ingreso del trabajo)

Q5c17. [SHOW IF Q1A_1_12=1] El Directorio de preparadores de declaraciones de impuestos (encuentre preparadores en su área que poseen credenciales profesionales reconocidas por el IRS)

- 1—Yes
- 2—No

- 1 - Sí
- 2 - No

How confident are you in your answers to these questions? Are there any that you were unsure about?
What about Tax Trails?

[ASK IF Q5c1=1 (YES)]

[SP]

Q5c_1.

What type of payment did you make through an Electronic Federal Tax Payment System (EFTPS)?

¿Qué tipo de pago hizo a través de EFTPS?

- 1 One-time payment to the IRS filed with your return
 - 2 One-time payment to the IRS not filed with your return
 - 3 Installment Agreement Payments
 - 4 Quarterly Estimated Payments
-
- 1 Pago único al IRS presentado con su declaración de impuestos
 - 2 Pago único al IRS no presentado con su declaración
 - 3 Pagos del Acuerdo de Pagos a Plazos
 - 4 Pagos estimados de impuestos por trimestre
-

[ASK IF Q5c9 =1 (YES)]

[SP]

Q5c_2.

What type of payment did you make through an Online Payment Agreement?

¿Qué tipo de pago hizo a través del Acuerdo de Pagos en Línea?

- 1 One-time set up fee
 - 2 Installment Agreement Payments
-
- 1 Cargos por plan de pago
 - 2 Acuerdo de Pagos a Plazos
-

[ASK IF Q5c2 = 1 (YES)]

[SP]

Q5c_3.

What type of payment did you make through Direct Pay?

¿Qué tipo de pago hizo a través de Direct Pay?

- 1 One-time payment to the IRS filed with your return
 - 2 One-time payment to the IRS not filed with your return
 - 3 Installment Agreement Payments
 - 4 Quarterly Estimated Payments
-
- 1 Pago único al IRS presentado con su declaración de impuestos
 - 2 Pago único al IRS no presentado con su declaración
 - 3 Pagos del Acuerdo de Pagos a Plazos
 - 4 Pagos estimados de impuestos por trimestre

[ASK ALL]

[SP]

P1

Were you aware the IRS held refunds on tax returns claiming the Earned Income Tax Credit (EITC) or Additional Child Tax Credit (ACTC) until February 15, 2020?

¿Sabía usted que el IRS retuvo los reembolsos en las declaraciones de impuestos que incluyeron un reclamo del Crédito tributario por ingreso del trabajo (EITC, por sus siglas en inglés) o el Crédito tributario adicional por hijos (ACTC, por sus siglas en inglés) hasta el 15 de febrero del 2020?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

[IF P1=1 (Yes)]

[SP]

P2

When did you first become aware that the IRS was holding some refunds until February 15, 2020?

¿Cuándo se enteró por primera vez que el IRS retuvo algunos reembolsos hasta el 15 de febrero del 2020?

- 1 Before I filed my return
- 2 When I filed my return
- 3 After I filed my return
- 4 Don't remember

- 1 Antes de presentar mi declaración de impuestos
- 2 Al presentar mi declaración
- 3 Después de presentar mi declaración
- 4 No recuerdo

[SP]

ITO.

If an individual does not have a Social Security Number (SSN) and is not eligible to get one, the IRS can issue them an Individual Tax Identification Number (ITIN). <u>Have you ever filed a tax return that included an ITIN for yourself or a family member? Note that this is not common.</u>

Si una persona no tiene un número de seguro social (SSN) y no es elegible para obtener uno, el IRS puede emitirle un número de identificación fiscal individual (ITIN). <u>¿Alguna vez ha presentado una declaración de impuestos que incluye un ITIN para usted o un miembro de su familia? Tenga en cuenta que esto no es común.</u>

[CAWI RESPONSE OPTIONS]

- 1 Yes, I or a family member have used an ITIN in place of an SSN to file a tax return
- 2 No
- 77 Don't know

- 1 Sí, un familiar o yo hemos usado un ITIN en lugar de un SSN para presentar la declaración de impuestos
- 2 No
- 77 No lo sé

[CATI RESPONSE OPTIONS]

- 1 YES, R OR A FAMILY MEMBER HAVE USED AN ITIN IN PLACE OF AN SSN TO FILE A TAX RETURN
- 2 NO
- 77 DON'T KNOW

- 1 SÍ, UN FAMILIAR O R HEMOS USADO UN ITIN EN LUGAR DE UN SSN PARA PRESENTAR LA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS
- 2 NO
- 77 NO LO SÉ

[GRID; SP]

Q1c

IRS notices are mailed letters about issues such as balance dues, overpayments, underpayments, information about tax credits or requests for more information. Did you receive a notice in the mail from the IRS...?

Las notificaciones del IRS son cartas enviadas sobre problemas tales como balances adeudados, sobrepagos, pagos insuficientes, información sobre créditos fiscales o solicitudes para más información. ¿Ha recibido una notificación del IRS por correo...?

- 1 Within the past 12 months
- 2 1-2 years ago
- 3 3-5 years ago
- 4 More than 5 years ago

- 1 En los últimos 12 meses
- 2 De 1 a 2 años atrás
- 3 De 3 a 5 años atrás
- 4 Más de 5 años atrás

CAWI RESPONSE OPTIONS

1. Yes
2. No
77. Not sure

1. Sí
2. No
77. No estoy seguro

CATI RESPONSE OPTIONS

1. YES
2. NO
77. NOT SURE

1. SÍ
2. NO
77. NO ESTOY SEGURO

[ask if any (Q1c_1 to Q1c_4)=1]

[SP; PROMPT]

Q56a

Please think about your *<i>most recent</i>* notice from the IRS. After receiving the notice, did you understand why you had received it?

Piense por favor en su aviso *<i>más reciente</i>* del IRS. Después de recibir el aviso, ¿entendió por qué lo había recibido?

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 Yes, I understood why I received the notice
- 2 No, I did not understand why I received the notice
- 3 I never read the notice
- 77 Don't remember

- 1 Sí, entendí por qué recibí el aviso
- 2 No, no entendí por qué recibí el aviso
- 3 Nunca leí el aviso
- 77 No recuerdo

CATI RESPONSE OPTIONS

- 1 YES, R UNDERSTOOD WHY THEY RECEIVED THE NOTICE
- 2 NO, R DID NOT UNDERSTAND WHY THEY RECEIVED THE NOTICE
- 3 R NEVER READ THE NOTICE
- 77 DON'T REMEMBER

[ASK IF Q56a=1 OR 2]

[SP; PROMPT]

Q56b

After reading the notice, did you know what action you needed to take?

Después de leer el aviso, ¿supo usted qué acción tenía que tomar?

- 1 Yes
- 2 No
- 3 No action was necessary
- 77 Don't remember

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No fue necesario una acción
- 77 No recuerdo

[ask if any (Q1c_1 to Q1c_4)=1]

[SP; PROMPT]

Q56c

How long after you filed did you receive the notice?

¿Cuánto tiempo después de haber presentado su declaración recibió el aviso?

- 1 Within 7 days
- 2 8-15 days later
- 3 16-29 days later
- 4 30-44 days later
- 5 45-60 days later
- 6 Over 60 days later
- 7 I received the notice before filing
- 77 Don't remember

- 1 Dentro de 7 días
- 2 8-15 días después
- 3 16 a 29 días después
- 4 30-44 días después
- 5 45-60 días después
- 7 Recibí el aviso antes de presentar mi declaración
- 6 Más de 60 días después
- 77 No recuerdo

[ask if any (Q1c_1 to Q1c_4)=1]

[SP; PROMPT]

Q56d

How long did it take to resolve?

¿Cuánto tiempo se demoró en resolver?

- 1 7 days or less
- 2 8-15 days
- 3 16-29 days
- 4 30-44 days
- 5 45-60 days
- 6 Over 60 days
- 7 The issue is not resolved yet
- 8 No action was necessary
- 77 Don't remember

- 1 7 días o menos
- 2 8-15 días
- 3 16-29 días
- 4 30-44 días
- 5 45-60 días
- 6 Más de 60 días
- 7 El problema aún no está resuelto
- 8 No requirió acción
- 77 No recuerdo

[ask if any (Q1c_1 to Q1c_4)=1]

[SP; PROMPT]

Q57.

What was your most recent notice about?

¿De qué se trató su notificación más reciente?

- 3 A payment issue such as not making the required payment to the IRS
- 2 An error on the return such as inaccurate responses or miscalculations
- 4 A refund issue such as receiving a larger refund than anticipated, having a refund held by the IRS, or having a refund offset to pay a debt
- 1 A filing issue such as filing late, missing forms, or not filing
- 5 A request for information/proof for items on my tax return (correspondence exam)
- 6 Credits you might be eligible for but did not claim
- 10 Identity theft
- 7 Other (specify): ____ [SMALL TEXTBOX] ____
- 8 The purpose of the notice was not clear
- 77 Don't remember

- 3 Un problema de pago, como no hacer el pago requerido al IRS
- 2 Un error en la declaración, como respuestas incorrectas o errores de cálculo
- 4 Un problema con un reembolso, como recibir un reembolso mayor de lo anticipado o tener un reembolso retenido por el IRS
- 1 Un problema con la presentación, como presentación tardía, la falta de formularios o la no presentación

- 5 Una solicitud de información/pruebas para artículos en su declaración de impuestos (auditoría por correspondencia)
- 6 Créditos a los que usted pudo haber sido elegible, más no reclamó
- 10 Robo de identidad
- 7 Otro (por favor especifique): ____ [SMALL TEXTBOX] ____
- 8 El propósito de la notificación no fue claro
- 77 No recuerdo

-In your own words, what does "having a refund offset to pay a debt" mean to you?

[SHOW IF Q57=1]

[SP; PROMPT]

Q57a.

Which of the following best describes the filing issue regarding your most recent notice?

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el problema de la presentación de su declaración de impuestos con respecto a su notificación más reciente?

- 1 Didn't file a return
 - 2 Didn't sign return or form
 - 3 Missing or incorrect forms
 - 4 Penalty for late filing
 - 5 Other (please specify): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
 - 77 Don't remember
-
- 1 No presentó una declaración de impuestos
 - 2 No firmó la declaración de impuestos o un formulario
 - 3 Falta de formularios o formularios incorrectos
 - 4 Penalidad por presentar tarde la declaración de impuestos
 - 5 Otro (por favor especifique): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
 - 77 No recuerdo

[SHOW IF Q57=2]

[SP; PROMPT]

Q57b.

Which of the following best describes the error on the return described in your most recent notice?

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el error en la declaración que está descrito en su notificación mas reciente?

- 1 Under-reported income
- 2 Incorrect amount of withholding
- 3 Incorrect filing status
- 4 Incorrect Social Security Number
- 5 Made an error with the Shared Responsibility Payment
- 6 Claimed a credit for which I didn't qualify
- 7 Other math/calculation error

- 8 Missing form or signature
- 9 Other (please specify): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
- 77 Don't remember

- 1 Ingresos reportados fueron menores a la cantidad actual
 - 2 Cantidad incorrecta de retenciones
 - 3 Estatus de contribuyente incorrecto en la declaración de impuestos
 - 4 Número de Seguro Social incorrecto
 - 5 Cometió un error con la Responsabilidad de Pago Compartido
 - 6 Reclamó un crédito para el cual no calificaba
 - 7 Otro error matemático/de cálculo
 - 8 Falta de un formulario o de una firma
 - 9 Otro (por favor especifique): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
 - 77 No recuerdo
-

[SHOW IF Q57=2]

[SP; PROMPT]

Q57b_1

Did this result in a refund, owing money to the IRS, or no change?

¿Esto le resultó en un reembolso, en usted debiendo dinero al IRS o no hubo cambio?

- 1 Refund
- 2 Owed money to IRS
- 3 No change
- 77 Don't remember

- 1 Reembolso
 - 2 Debiendo dinero al IRS
 - 3 No hubo cambio
 - 77 No recuerdo
-

[SHOW IF Q57b_1=2]

[SP]

Q57b_2

You indicated earlier that your most recent notice said you owed money to the IRS. Which of the following actions did you take to resolve your balance due notice?

Usted indicó anteriormente que su notificación más reciente decía que usted debía dinero al IRS. ¿Cuál de las siguientes acciones tomó usted para resolver la notificación con su balance adeudado?

- 1 Paid the full amount owed to the IRS
- 2 Arranged for an Installment Agreement with the IRS with direct debit from a bank account
- 3 Arranged for an Installment Agreement with the IRS without direct debit
- 4 Arranged for an Offer In Compromise
- 5 None of the above
- 77 Don't remember

- 1 Hizo un pago por la cantidad total al IRS
- 2 Estableció un Acuerdo de Pago a Plazos con el IRS por débito directo desde su cuenta bancaria
- 3 Estableció un Acuerdo de Pago a Plazos con el IRS sin débito directo
- 4 Estableció una Ofrecimiento de transacción
- 5 Ninguno de los anteriores
- 77 No recuerdo

[SHOW IF Q57=3 OR 4]

[SP; PROMPT]

Q57c.

Which of the following best describes the payment / refund issue that was explained in your most recent notice?

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el problema de pago/reembolso que se le explicó en su notificación más reciente?

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 I didn't make a payment with my return
- 2 I didn't pay the full amount due with my return
- 3 I didn't make an Installment Agreement payment
- 4 My refund was being held
- 5 My refund was used to pay an outstanding debt
- 6 I received an additional / larger refund
- 7 Other (please specify): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
- 77 Don't remember

- 1 No hice un pago con mi declaración de impuestos
- 2 No pagué la cantidad total debida en mi declaración de impuestos
- 3 No establecí un acuerdo de pagos a plazos
- 4 Mi reembolso estuvo retenido
- 5 Mi reembolso se utilizó para pagar una deuda tributaria de un año previo
- 6 Recibí un reembolso adicional/más grande
- 7 Otro (por favor especifique): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
- 77 No recuerdo

CATI RESPONSE OPTIONS

- 1 YOU DIDN'T MAKE A PAYMENT WITH YOUR RETURN
- 2 YOU DIDN'T PAY THE FULL AMOUNT DUE WITH YOUR RETURN
- 3 YOU DIDN'T MAKE AN INSTALLMENT AGREEMENT PAYMENT
- 4 YOUR REFUND WAS BEING HELD
- 5 YOUR REFUND WAS USED TO PAY A TAX DEBT FROM A PRIOR YEAR
- 6 YOU RECEIVED AN ADDITIONAL / LARGER REFUND
- 7 OTHER (PLEASE SPECIFY): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
- 77 DON'T REMEMBER

- 1 NO HIZO UN PAGO CON SU DECLARACIÓN DE IMPUESTOS

- 2 NO PAGÓ LA CANTIDAD TOTAL DEBIDA EN SU DECLARACIÓN DE IMPUESTOS
- 3 NO ESTABLECIÓ UN ACUERDO DE PAGOS A PLAZOS
- 4 SU REEMBOLSO ESTUVO RETENIDO
- 5 SU REEMBOLSO SE UTILIZÓ PARA PAGAR UNA DEUDA TRIBUTARIA DE UN AÑO PREVIO
- 6 RECIBIÓ UN REEMBOLSO ADICIONAL/MÁS GRANDE
- 7 OTRO (POR FAVOR ESPECIFIQUE): _____[SMALL TEXTBOX]_____
- 77 NO RECUERDO

-In your own words, what does “an outstanding debt” mean to you?

[SHOW ALL]

DISPLAY1.

For the next question, please think about when you have looked for help related to your taxes, whether from the IRS or from anywhere else (for example, a tax professional, friends/family, or tax software).

Para la siguiente pregunta, por favor piense en cuando usted ha buscado ayuda relacionada con sus impuestos, ya sea del IRS o de cualquier otro lugar (por ejemplo, un profesional de impuestos, amigos/familia, o software de impuestos).

PROMPT ALL QUESTIONS IN THE LOOP Q16 to Q16F)

[SHOW ALL]

[GRID; SP]

Q16

In the past 12 months, did you try to get help with any of the following tax-related issues? This help could have been from the IRS or any other source.

En los últimos 12 meses, ¿intentó obtener ayuda con alguno de los siguientes asuntos relacionados con impuestos? Esta ayuda podría haber sido del IRS o de cualquier otra fuente.

- 1 Get help obtaining a **form or publication**
- 2 Get help obtaining **transcripts** online or by mail (i.e., copies of your previous tax returns)
- 3 Get help with **tax law while preparing** my return such as information on withholding, dependents, deductions, or tax credits
- 4 Get answers to **tax return preparation questions** such as which forms to file, record keeping, filling out forms, how to file or how to get more help
- 5 Get help making tax-related **calculations**
- 6 Get information or assistance about an **IRS notice** — notices are mailed letters about issues such as balance dues, overpayments, underpayments, information about tax credits or requests for more information
- 7 Get **tax law information after filing** my tax return to help me clarify the tax process or remain/become compliant such as information about estimated taxes (do not count contacts about IRS notices)
- 8 Get information or assistance related to **identity theft**
- 9 Get help obtaining an **IP PIN** (Identity Protection Personal Identification Number), a unique number from the IRS used for identity theft protection (not a PIN you choose yourself to sign a tax return)

- 10 Get information about **making payments**
- 11 Get information about a **refund**
- 12 Get help obtaining an Individual or Employer Tax ID (**ITIN, EIN**)
- 13 Other, specify: _____[SMALL TEXTBOX]_____

- 1 Obtener ayuda para conseguir un **formulario** o una **publicación**
- 2 Obtener ayuda para conseguir **transcripciones** en línea o por correo
- 3 Obtener ayuda con **leyes tributarias** al momento de preparar **mi declaración de impuestos**, tales como información sobre retenciones, dependientes, deducciones o créditos fiscales (por ejemplo, copias de sus declaraciones anteriores)
- 4 Obtener respuestas **a preguntas sobre cómo preparar mi declaración de impuestos**, tales como cuáles formularios presentar, mantenimiento de registros, cómo completar los formularios, cómo presentar la declaración de impuestos o cómo obtener más ayuda
- 5 Obtener ayuda para hacer **cálculos** relacionadas con los impuestos
- 6 Obtener información o asistencia sobre una **notificación del IRS** — las notificaciones son cartas enviadas sobre problemas tales como balances adeudados, sobrepagos, pagos insuficientes, información sobre créditos fiscales o solicitudes para más información
- 7 Obtener información sobre **leyes tributarias después de presentar mi declaración de impuestos** para ayudarme a clarificar el proceso de los impuestos o permanecer/seguir cumpliendo con los requisitos, tales como información sobre los impuestos estimados (no incluya avisos sobre las notificaciones del IRS)
- 8 Obtener información o asistencia relacionada con el **robo de identidad**
- 9 Obtener ayuda para conseguir un **IP PIN** (Número de Identificación Personal de Protección de Identidad) un número único del IRS utilizado para la protección contra el robo de identidad (no un IP PIN que usted elige para firmar una declaración)
- 10 Obtener información sobre **cómo hacer pagos**
- 11 Obtener información sobre un **reembolso**
- 12 Obtener ayuda para conseguir un **número de identificación de contribuyente individual** o de **empleador** (ITIN, EIN, por sus siglas en inglés)
- 14 Otro (por favor especifique): _____[SMALL TEXTBOX]_____

1—Yes
2—No

1 - Sí
2 - No

Was it clear here how each item was different from the others?

For example, is it clear from the descriptions how help with tax law while preparing a return differs from getting answers to tax return preparation questions or from help making tax-related calculations?

How about the distinction between getting information or assistance related to identity theft versus help obtaining an IP PIN, which is the unique number from the IRS used for identity theft protection?

[Ask if Q16_5=1 (tax related calculations)]

[GRID; SP]

Q2n1a.

Did you need help for any of the following issues?

¿Necesitó ayuda para alguno de los siguientes problemas?

- 1 Find out if you are eligible for the Earned Income Tax Credit (EITC)
- 2 Determine if your child/children meet the tests for a qualifying child
- 3 Estimate the amount of your Earned Income Tax Credit

- 1 Averiguar si usted es elegible para el Crédito tributario por ingreso del trabajo
- 2 Determinar si su hijo cumple con las pruebas para un niño calificado
- 3 Calcular el monto de su Crédito tributario por ingreso del trabajo

1—Yes

2—No

1—Sí

2—No

[Ask if Q16_2=1 (get transcript)]

[MP]

Q2n1b.

Why did you need to obtain a transcript?

¿Por qué necesitó obtener una transcripción?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Marque *todas* las respuestas que correspondan

1. Apply for a mortgage
2. Prequalify for a mortgage
3. Apply for business loan
4. Apply for some other line of credit (credit card, personal loan, etc.)
5. Apply for student loans (FAFSA)
6. File for bankruptcy
7. Provide to United States Citizenship and Immigration Services (USCIS)
8. Employment
9. Personal records
10. Needed my Adjusted Gross Income (AGI) because e-file PIN no longer accepted
11. Needed a copy of a prior year return for other tax reasons including to amend a tax return
12. Other: _____ [SMALL TEXTBOX] _____

1. Solicitar una hipoteca
2. Precalificar para una hipoteca
3. Solicite un préstamo comercial
4. Solicitar otra línea de crédito (tarjeta de crédito, préstamo personal, etc.)
5. Solicitar préstamos estudiantiles (FAFSA)

6. Declarar bancarrota
7. Presentar a los Servicios de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS)
8. Trabajo
9. Registros personales
10. Necesidad de mi Ingreso bruto ajustado (AGI) porque el PIN del archivo electrónico no fue aceptado
11. Necesidad de una copia de la declaración de impuestos del año anterior por otras razones tributarias, incluyendo la modificación de la declaración de impuestos.
12. Otro: _____[SMALL TEXTBOX]_____

[DEACTIVATE Q81b]

[ASK IF Q16_8=1 (Identity Theft)]

[MP; PROMPT]

Q50a.

What help did you need regarding identity theft?

¿Qué servicio necesitó usted con respecto al robo de identidad?

[CAWI - remove bold] Select *<i>all</i>* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *<i>todas</i>* las respuestas que apliquen

- 1 How to report identity theft to the IRS
- 2 Tips on keeping my tax records safe
- 3 How to determine if my tax account was affected by identity theft
- 4 Other, specify: _____[SMALL TEXTBOX]_____

- 1 Cómo denunciar el robo de identidad al IRS
- 2 Consejos para mantener seguras mis declaraciones de impuestos
- 3 Cómo determinar si mi declaración de impuestos fue afectada por un robo de identidad
- 4 Otro (por favor especifique): _____[SMALL TEXTBOX]_____

[ASK IF Q16_8=1 (Identity Theft) or Q16_9=1 (IP PIN)]

[SP; PROMPT]

Q50b.

Did the IRS issue you an Identity Protection Personal Identification Number (IP PIN), a unique number from the IRS used for identity theft protection? This is different from the PIN you might select yourself as a personal identifier to sign your tax documents.

¿Le emitió el IRS un Número de Identificación Personal para la Protección de la Identidad (IP PIN, por sus siglas en inglés), un número único del IRS usado para la protección contra el robo de identidad? Este es diferente del PIN que usted mismo puede elegir como un identificador personal para firmar sus documentos tributarios.

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

[ASK IF Q50b =1]

[SP; PROMPT]

Q50c.

Did you use the Identity Protection Personal Identification Number (IP PIN) when filing your return this past filing season?

¿Utilizó usted el Número de Identificación Personal de Protección de Identidad (IP PIN) al presentar su declaración en la última temporada de presentaciones de impuestos?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

[ASK IF Q50b = 1]

[SP; PROMPT]

Q50d.

Did you have any issue using your IP PIN that caused you to contact the IRS?

¿Tuvo algún problema utilizando su IP PIN que le haya causado a tener que contactar al IRS?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

[ASK IF Q50d = 1]

[SP; PROMPT]

Q50e.

Please describe the issue that caused you to contact the IRS.

Por favor describa el problema que le causó tener que contactar al IRS.

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 Misplaced IP PIN
- 2 Theft of IP PIN
- 3 Failed online account login/forgot my password
- 4 Failed to authenticate my identity
- 5 Other, specify: _____[SMALL TEXTBOX]_____

- 1 Perdí el IP PIN

- 2 Me robaron el IP PIN
- 3 Error en el acceso a la cuenta en línea/olvidé mi contraseña
- 4 Error al autenticar mi identidad
- 5 Otro (por favor especifique): _____[SMALL TEXTBOX]_____

CATI RESPONSE OPTIONS

- 1 Misplaced IP PIN
- 2 Theft of IP PIN
- 3 Failed online account login/forgot your password
- 4 Failed to authenticate your identity
- 5 Other, specify: _____[SMALL TEXTBOX]_____

- 1 Perdí el IP PIN
- 2 Me robaron el IP PIN
- 3 Error en el acceso a la cuenta en línea/olvidé su contraseña
- 4 Error al autenticar su identidad
- 5 Otro (por favor especifique): _____[SMALL TEXTBOX]_____

[ASK IF Q16_10=1 (Make a Payment)]

[SP; PROMPT]

Q57b3.

You indicated that you tried to get assistance to make a payment. What type of payment were you trying to make?

Usted indicó que trató de obtener ayuda para realizar un pago. ¿Qué tipo de pago intentaba hacer?

- 1 One-time payment to the IRS filed with your return
- 2 One-time payment to the IRS not filed with your return
- 3 Installment Agreement Payments
- 4 Quarterly Estimated Payments
- 5 Other (please specify): _____[SMALL TEXTBOX]_____

- 1 Pago único al IRS presentado con la declaración
- 2 Pago único al IRS no presentado con la declaración
- 3 Pagos del Acuerdo de Pago a Plazos
- 4 Pagos estimados por trimestre
- 5 Otro, (por favor especifique): _____[SMALL TEXTBOX]_____

[BEGIN REASONS LOOP - A MAXIMUM OF TWO (2) REASONS WILL PROCEED THROUGH THE CHANNEL EXPERIENCE LOOP (starts at Q3E)]

CREATE DATA-ONLY VARIABLES [SP]

DOV_Q16_1 "Reason 1 for contacting IRS, selected at Q16"

DOV_Q16_2 "Reason 2 for contacting IRS, selected at Q16"

ASSIGN DOV_Q16_1 to DOV_Q16_2 = 1 - 14

- 1 get help obtaining a **form or publication**
- 2 get help obtaining **transcripts** online or by mail
- 3 get help with **tax law while preparing** my return such as information on withholding, dependents, deductions, or tax credits
- 4 get answers to **tax return preparation questions** such as which forms to file, record keeping, filling out forms, how to file or how to get more help
- 5 get help making tax-related **calculations**
- 6 get information or assistance about an **IRS notice** — notices are mailed letters about issues such as balance dues, overpayments, underpayments, information about tax credits or requests for more information
- 7 get **tax law information after filing** my tax return to help me clarify the tax process or remain/become compliant such as information about estimated taxes (do *not* count contacts about IRS notices)
- 8 get information or assistance related to **identity theft**
- 9 get help obtaining an **IP PIN** (Identity Protection Personal Identification Number) a unique number from the IRS used for identity theft protection
- 10 get **information about making payments**
- 11 get information about a **refund**
- 12 get help obtaining an Individual or Employer Tax ID (**ITIN, EIN**)
- 13 [\[Q16_14 TEXT ENTRY\]](#)

- 1 Obtener ayuda para conseguir un **formulario** o una **publicación**
- 2 Obtener ayuda para conseguir **transcripciones** en línea o por correo
- 3 Obtener ayuda con **leyes tributarias** al momento de preparar **mi declaración de impuestos**, tales como información sobre retenciones, dependientes, deducciones o créditos fiscales
- 4 Obtener respuestas **a preguntas** sobre la preparación de la declaración de impuestos, tales como cuáles formularios presentar, mantenimiento de registros, cómo completar los formularios, cómo presentar la declaración de impuestos o cómo obtener más ayuda
- 5 Obtener ayuda para hacer **cálculos** relacionadas con los impuestos
- 6 Obtener información o asistencia sobre una **notificación del IRS** — las notificaciones son cartas enviadas sobre problemas tales como balances adeudados, sobrepagos, pagos insuficientes, información sobre créditos fiscales o solicitudes para más información
- 7 Obtener información sobre **leyes tributarias** después de presentar **mi declaración de impuestos** para ayudarme a clarificar el proceso de los impuestos o permanecer/seguir cumpliendo con los requisitos, tales como información sobre los impuestos estimados (no incluya avisos sobre las notificaciones del IRS)
- 8 Obtener información o asistencia relacionada con el **robo de identidad**
- 9 Obtener ayuda para conseguir un **IP PIN** (Número de Identificación Personal de Protección de Identidad) un número único del IRS utilizado para la protección contra el robo de identidad
- 10 Obtener información sobre **cómo hacer pagos**
- 11 Obtener información sobre un **reembolso**

- 12 Obtener ayuda para conseguir un número de identificación de contribuyente individual o de empleador (ITIN, EIN, por sus siglas en inglés)
- 14 [Q16_14 TEXT ENTRY]

If a respondent selects more than 2 reasons:

Initial Preference is given to ID theft (16_8) and IP PIN (16_9)

After this initial selection, then the REASON with the fewest respondents should be selected, until there are two total reasons.

DOV_Q16ins1 - version 1 of DOV_Q16 for insert in RSNA, RSNC, RSND, RSNF, Q5E

- 1 get help obtaining a **form or publication**
 - 2 get help obtaining **transcripts** online or by mail
 - 3 get help with **tax law while preparing** your return
 - 4 get answers to **tax return preparation questions**
 - 5 get help making tax-related **calculations**
 - 6 get information or assistance about an **IRS notice**
 - 7 get **tax law information after filing**
 - 8 get information or assistance related to **identity theft**
 - 9 get help obtaining an **IP PIN**
 - 10 get **information about making payments**
 - 11 get information about a **refund**
 - 12 get help obtaining an **ITIN/EIN**
 - 13 ["Q16_14 TEXT ENTRY"]
-
- 1 obtener ayuda para conseguir un formulario o una publicación
 - 2 obtener ayuda para conseguir transcripciones en línea o por correo
 - 3 obtener ayuda con leyes tributarias al momento de preparar su declaración de impuestos
 - 4 obtener respuestas a preguntas sobre la preparación de la declaración de impuestos
 - 5 obtener ayuda para hacer cálculos relacionados con los impuestos
 - 6 obtener información o asistencia sobre una notificación del IRS
 - 7 obtener información sobre leyes tributarias después de presentar su declaración de impuestos
 - 8 obtener información o asistencia relacionada con el robo de identidad
 - 9 obtener ayuda para conseguir un IP PIN
 - 10 obtener información sobre cómo hacer pagos
 - 11 obtener información sobre un reembolso
 - 12 obtener ayuda para conseguir un número de identificación de contribuyente individual o de empleador (ITIN, EIN, por sus siglas en inglés)
 - 14 ["Q16_14 TEXT ENTRY"]

DOV_Q16ins2 - version 2 of DOV_Q16 for insert in Q3i, Q4c1, Q6n1

- 1 getting help obtaining a **form or publication**
- 2 getting help obtaining **transcripts** online or by mail
- 3 getting help with **tax law while preparing** your return
- 4 getting answers to **tax return preparation questions**
- 5 getting help making tax-related **calculations**
- 6 your **IRS notice**
- 7 getting **tax law information after filing**
- 8 **identity theft**
- 9 getting help obtaining an **IP PIN**
- 10 making **payments**
- 11 your **refund**
- 12 getting help obtaining an **ITIN/EIN**
- 13 ["Q16_14 TEXT ENTRY"]

- 1 obtener ayuda para conseguir un **formulario o una publicación**
- 2 obtener ayuda para conseguir **transcripciones** en línea o por correo
- 3 obtener ayuda con **leyes tributarias al momento de preparar** su declaración de impuestos
- 4 obtener respuestas **a preguntas sobre la preparación de la declaración de impuestos**
- 5 obtener ayuda para hacer **cálculos** relacionados con los impuestos
- 6 obtener información o asistencia sobre una **notificación del IRS**
- 7 obtener información sobre **leyes tributarias después de presentar su declaración de impuestos**
- 8 obtener información o asistencia relacionada con el **robo de identidad**
- 9 obtener ayuda para conseguir un **IP PIN** (Número de Identificación Personal de Protección de Identidad) un número único del IRS utilizado para la protección contra el robo de identidad
- 10 hacer **pagos**
- 11 su **reembolso**
- 12 obtener ayuda para conseguir un **número de identificación de contribuyente individual** o de **empleador** (ITIN, EIN, por sus siglas en inglés)
- 14 ["Q16_14 TEXT ENTRY"]

BEGIN REASON FOR NEEDING ASSISTANCE LOOP:

For each DOV_Q16_x (REASON) selection, loop RSNA (CHANNEL/INFO SOURCE) to Q16F

Where "x" = REASON loop number 1 or 2

[SHOW IF ANY(Q16_1 through Q16_14)=1]

[MP]
RSNA.

Which information sources did you use in order to try to [DOV_Q16_x]?
¿Qué fuentes de información usó cuando intentó [DOV_Q16_x]?

[CAWI - remove bold] Select *<i>all</i>* that apply
[CAWI - remove bold] Seleccione*<i>todas</i>* las respuestas que apliquen

- 1 IRS forms and instruction booklets
 - 2 IRS Website (IRS.gov)
 - 4 IRS2GO App
 - 5 IRS Social Media (e.g., Facebook, YouTube, Twitter, Instagram)
 - 6 IRS Tax Assistance Center (walk-in sites)
 - 8 IRS toll-free phone line
 - 9 Email with the IRS
 - 10 Written correspondence with the IRS through mail
 - 11 A friend or family member
 - 12 Volunteer tax preparation site
 - 13 CPA/tax professional/tax preparation company
 - 17 Non-IRS Website
 - 19 Tax software
 - 20 Other (specify): _____[SMALL TEXTBOX]_____
-
- 1 Formularios y folletos de instrucciones del IRS
 - 2 Sitio web del IRS (IRS.gov)
 - 4 La aplicación IRS2GO
 - 5 Medios sociales del IRS (p. ej., Facebook, YouTube, Twitter, Instagram)
 - 6 Centro de Asistencia al Contribuyente del IRS (sitios abiertos al público)
 - 8 Línea telefónica gratuita del IRS
 - 9 Correo electrónico con el IRS
 - 10 Correspondencia por escrito a través del correo con el IRS
 - 11 Un amigo o miembro familiar
 - 12 Sitio de voluntarios para preparación de impuestos
 - 13 CPC (Contador Público Certificado)/profesional de impuestos/compañía de preparación de impuestos
 - 17 Sitio web que no es del IRS
 - 19 Software de impuestos
 - 20 Otro (por favor especifique): _____[SMALL TEXTBOX]_____

PROGRAMMING: Compute RSNnum=# of sources selected in RSNA

[ASK IF RSNa_1-10=NO (did not select any RSNA=1 through 10) and RSNA=11-20]

[MP]
RSNb.

What reasons best describe why you didn't contact the IRS about this issue?

¿Cuáles razones describen mejor el porque usted no se comunicó con el IRS sobre este asunto?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que apliquen

[CAWI RESPONSE OPTIONS; rotate list; no option 10]

- 1 I did not need to contact the IRS/I could handle the issue on my own
- 2 I got help from my tax software
- 3 I got help from a friend or family member
- 4 I got help from my tax preparer/CPA/accountant/lawyer
- 5 I don't know how to contact the IRS
- 6 It's too hard to contact the IRS
- 7 I don't trust the IRS to act in my best interest
- 8 I don't trust the IRS to help me understand my issue
- 9 I don't understand my issue well enough to work with the IRS alone

- 1 No necesitó comunicarse con el IRS. Usted pudo manejar el asunto por su propia cuenta
- 2 Obtuvo ayuda de su software para impuestos
- 3 Obtuvo ayuda de una amistad o de un familiar
- 4 Obtuvo ayuda de su preparador de impuestos/CPC/contador/abogado
- 5 No sabe cómo comunicarse con el IRS
- 6 Es muy difícil comunicarse con el IRS
- 7 No confía en que el IRS actúe en su mejor interés
- 8 No confío en que el IRS puede ayudarme a entender mi problema
- 9 No entiende su problema lo suficiente bien para trabajar con el IRS por su cuenta

[CATI RESPONSE OPTIONS; rotate list, keep 10 last]

- 1 YOU DID NOT NEED TO CONTACT THE IRS/YOU COULD HANDLE THE ISSUE ON YOUR OWN
- 2 YOU GOT HELP FROM YOUR TAX SOFTWARE
- 3 YOU GOT HELP FROM A FRIEND OR FAMILY MEMBER
- 4 YOU GOT HELP FROM YOUR TAX PREPARER/CPA/ACCOUNTANT/LAWYER
- 5 YOU DON'T KNOW HOW TO CONTACT THE IRS
- 6 IT'S TOO HARD TO CONTACT THE IRS
- 7 YOU DON'T TRUST THE IRS TO ACT IN YOUR BEST INTEREST
- 8 YOU DON'T TRUST THE IRS TO HELP YOU UNDERSTAND YOUR ISSUE
- 9 YOU DON'T UNDERSTAND YOUR ISSUE WELL ENOUGH TO WORK WITH THE IRS ALONE
- 10 OTHER

- 1 NO NECESITÓ COMUNICARSE CON EL IRS. USTED PUDO MANEJAR EL ASUNTO POR SU PROPIA CUENTA
- 2 OBTUVO AYUDA DE SU SOFTWARE PARA IMPUESTOS
- 3 OBTUVO AYUDA DE UNA AMISTAD O DE UN FAMILIAR
- 4 OBTUVO AYUDA DE SU PREPARADOR DE IMPUESTOS/CPC/CONTADOR/ABOGADO
- 5 NO SABE CÓMO COMUNICARSE CON EL IRS
- 6 ES MUY DIFÍCIL COMUNICARSE CON EL IRS
- 7 NO CONFÍA EN QUE EL IRS ACTÚE EN SU MEJOR INTERÉS
- 8 NO CONFÍA EN QUE EL IRS PUEDE AYUDARME A ENTENDER SU PROBLEMA
- 9 NO ENTIENDE SU PROBLEMA LO SUFICIENTE BIEN PARA TRABAJAR CON EL IRS POR SU CUENTA

CHANNEL EXPERIENCE - FOLLOWING UP ON CERTAIN RSNA SELECTIONS

Toll -Free Section

SHOW CB1 to Q3K1a IF RSNA=8 (IRS toll-free phone line)

[SP]

CB1

When you called the IRS toll-free line about [DOV_Q16ins2], were you given the option to have a representative call you back instead of waiting on hold?

Cuando llamó a la línea gratuita del IRS sobre [DOV_Q16INS2], ¿se le ofreció la opción de que un representante le devuelva la llamada en vez de esperar en el teléfono?

- 1 Yes, and I asked to be called back
 - 2 Yes, but I did not use that feature
 - 3 No
 - 4 Don't remember
-
- 1 Sí, y pedí que me devolvieran la llamada
 - 2 Sí, pero no usé esa opción
 - 3 No
 - 4 No recuerdo

Are you familiar with a callback phone system? Have you used a similar system when calling other companies or federal agencies?

[IF CB1=3 (NO) OR CB1=4]

[SP]

CB1a

How interested would you be in having the option to be called back instead of waiting on hold with the IRS?

¿Qué tan interesado estaría en tener la opción de que le devuelvan la llamada en vez de esperar en el teléfono para hablar con el IRS?

- 1 Not at all interested
 - 2 Not very interested
 - 3 Somewhat interested
 - 4 Very interested
-
- 1 No tengo ningún interés
 - 2 No tengo mucho interés
 - 3 Tengo un poco de interés
 - 4 Tengo mucho interés
-

Why would you say you would be [INSERT RESPONSE]? What factors were you considering in determining your level of interest?

IF CB1=1 (YES, USED)

[SP]

CB2

Please rate your satisfaction with the callback feature on the IRS toll-free line.

Por favor indique su nivel de satisfacción con la opción de devolución de llamada en la línea gratuita del IRS.

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very Satisfied

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

IF CB2=1,2 (VERY/DISSATISFIED)

[MEDIUM TEXTBOX]

CB3

Why were you dissatisfied with the callback feature on the IRS toll-free line?

¿Por qué no estuvo satisfecho con la opción de devolución de llamada en la línea gratuita del IRS?

[MEDIUM TEXTBOX]

[IF RSNA=8 (called IRS phone line)]

[SP]

TF1

Did you eventually speak with a representative from the IRS toll-free line about your issue?

¿Finalmente habló con un representante de la línea gratuita del IRS sobre su problema?

- 1 Yes
- 2 No, but I wanted to
- 3 No, but I did not need to

- 1 Sí
- 2 No, pero me hubiera gustado
- 3 No, pero no fue necesario

No probes here, but watch for how a CB4 response related to not getting called back might influence response to this question.

[IF TF1=2 or 3]

[MP]

Q3g.

Why didn't you speak with a representative?

¿Por qué no habló con un representante?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas las respuestas* que correspondan

- 1 Got the information I needed from the automated menu
 - 2 The recorded message suggested going to IRS.gov
 - 3 Got a busy signal
 - 4 Placed on hold too long
 - 5 Kept getting transferred
 - 6 Couldn't understand the menu system
 - 7 Too many choices on the menu system
 - 8 [SHOW IF CB1=1] Used the callback feature but no one called me back
 - 9 [SHOW IF CB1=1] Used the callback feature but I was not available when the representative called
 - 10 Other
-
- 1 Obtuve la información que necesitaba del menú automatizado
 - 2 El mensaje grabado sugirió ir al sitio web IRS.gov
 - 3 Obtuve una señal de línea ocupada
 - 4 Me mantuvieron en espera por demasiado tiempo
 - 5 Seguí siendo transferido
 - 6 No pude entender el menú del sistema
 - 7 Muchas opciones en el menú del sistema
 - 8 [SHOW IF CB1=1] Usé la opción de devolución de llamada pero nadie me devolvió la llamada
 - 9 [SHOW IF CB1=1] Usé la opción de devolución de llamada, pero no estuve disponible cuando el representante llamó
 - 10 Otro

No probes here, but watch for concerns about overlap between CB4, FT1, and response options 8 and 9 here.

SHOW RSNA=8 (called IRS phone rep)

[SP]

Q2h.

Did you call the IRS toll-free line to make an appointment to visit a local IRS office?

¿Llamó a la línea gratis del IRS para hacer una cita para visitar una oficina local del IRS?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

(SPOKE TO REPRESENTATIVE)

[SHOW IF TF1=1]

[SP]

Q3i.

How well did you <u>understand</u> the information that was provided to you by the IRS toll-free line about [DOV_Q16_x]?

¿Qué tan bien <u>entendió</u> la información que le fue proporcionada en la línea gratuita del IRS sobre [DOV_Q16_x]?

[CATI] Would you say...

[CATI] Diría usted que..

- 1 Not at all
- 2 Not very well
- 3 Somewhat
- 4 Very well

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

What factors were you considering in determining your response here? For example, why did you select [INSERT CHOSEN OPTION] rather than [INSERT NEXT OPTION UP OR DOWN]?

(SPOKE TO A REPRESENTATIVE)

[SHOW IF TF1=1]

[SP]

Q3k1a.

Were all of your questions answered by the IRS toll-free line?

¿Fueron respondidas todas sus preguntas en la línea gratuita del IRS?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
 - 2 No
-

Visited TAC

SHOW IF RSNA=6 (visited TAC)

[SP]

Q4c1.

How well did you <u>understand</u> the information that was provided to you at the local IRS office about [DOV_Q16_x]?

¿Que tan bien <u>entendió</u> usted la información que le fue proporcionada en la oficina local del IRS sobre [DOV_Q16_x]?

[CATI] Would you say...

- 1 Not at all
- 2 Not very well
- 3 Somewhat
- 4 Very well

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

What factors were you considering in determining your response here? For example, why did you select [INSERT CHOSEN OPTION] rather than [INSERT NEXT OPTION UP OR DOWN]?

SHOW IF RSNA=6 (visited TAC)

[SP]

Q4d1a.

Were all of your questions answered during your visit?

¿Fueron respondidas todas sus preguntas durante su visita?

- 1 Yes
 - 2 No
 - 1 Sí
 - 2 No
-

Visited IRS.gov

[SHOW IF RSNA=2 "Visited IRS.gov"]

[SP]

Q5e.

When you used the IRS website to [DOV_Q16_x], did you find the information you were looking for?

Cuando utilizó el sitio web del IRS para requerir información sobre [DOV_Q16_x], ¿encontró la información que estaba buscando?

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Partially

- 1 Sí
 - 2 No
 - 3 Parcialmente
-

[SHOW IF Q5E=1 or 3]

[SP]

Q5f1.

How well did you <u>understand</u> the information?

¿Qué tan bien <u>entendió</u> usted la información?

[CATI] Would you say...

- 1 Not at all
- 2 Not very well
- 3 Somewhat
- 4 Very well

[CATI] Diría usted...

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

[SHOW IF Q5E=2,3]

[SMALL TEXT BOX]

Q5e1.

If you <i>didn't</i> find what you were looking for, what specific type of information were you trying to find?

¿Si usted <i>no</i> encontró lo que estaba buscando, que tipo de información específica estuvo tratando de encontrar?

Please specify: __[SMALL TEXTBOX]__
Por favor especifique: __[SMALL TEXTBOX]__

[Written correspondence with the IRS through mail]

[SHOW IF RSNA=10 "mail"]

[SP]

Q6n1.

How well did you <u>understand</u> the information that was provided to you <u>by mail</u> from the IRS about [DOV_Q16_x]?

¿Qué tan bien <u>entendió</u> la información que le fue enviada por correo de parte del IRS sobre [DOV_Q16_x]?

[CATI] Would you say...

[CATI] Diría usted...

[CAWI RESPONSES]

- 1 Not at all
 - 2 Not very well
 - 3 Somewhat
 - 4 Very well
 - 5 Have not received a response from the IRS
-
- 1 Nada
 - 2 No muy bien
 - 3 Algo bien
 - 4 Muy bien
 - 5 No ha recibido una respuesta por parte del IRS

What factors were you considering in determining your response here? For example, why did you select [INSERT CHOSEN OPTION] rather than [INSERT NEXT OPTION UP OR DOWN]?

[SHOW IF RSNA=10 "mail"]

[SP]

Q6c1a.

Were all of your questions answered through your mail correspondence with the IRS?

¿Fueron respondidas todas sus preguntas a través de su correspondencia por correo con el IRS?

- 1 Yes
- 2 No
- 3 In process

- 1 Sí
 - 2 No
 - 3 En proceso
-

Used IRS2Go app

[SHOW IF RSNA=4 "IRS2GO App"]

[SP]

Q7a.

When you used the IRS2Go app to get information about [DOV_Q16_x], did you find the information you were looking for?

Quando usó la aplicación IRS2Go para obtener información sobre [DOV_Q16_x], ¿encontró la información que estaba buscando?

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Partially

- 1 Sí
- 2 No
- 3 Parcialmente

What factors were you considering in determining your response here? For example, why did you select [INSERT CHOSEN OPTION] rather than [INSERT Yes/No or Partially]?

[SHOW IF Q7a=1 or 3]

[SP]

Q7a1.

How well did you <u>understand</u> the information?

¿Que tan bien <u>entendió</u> usted la información?

[CATI] Would you say...

[CATI] ¿Diría usted que...

- 1 Not at all
- 2 Not very well
- 3 Somewhat
- 4 Very well

- 1 Nada
- 2 No muy bien
- 3 Algo bien

4 Muy bien

What factors were you considering in determining your response here? For example, why did you select [INSERT CHOSEN OPTION] rather than [INSERT NEXT OPTION UP OR DOWN]?

CHANNEL EXPERIENCE - COMPARING INFORMATION SOURCES SELECTED IN RSNA

[ASK IF RSNnum>1 (MORE THAN ONE SOURCE SELECTED IN RSNa)]

[DRAG and DROP RANKING]

[CUSTOM PROMPT: "Please put all information sources in the order you used them, from first to last."]
RSNc.

Of the information sources you used when trying to [DOV_16_x], <u>in what order</u> did you try them?

De las fuentes de información que usted usó cuando intentó [DOV_16_x], <u>¿en qué orden</u> las intentó?

[CAWI NON-MOBILE - remove bold] Drag and drop the information sources from the left side to the right side, starting with the source you used first on top and ending with the last source you used on the bottom.

[CAWI NON-MOBILE - remove bold] Arrastre y suelte las fuentes de información desde el lado izquierdo al lado derecho, comenzando con la fuente que utilizó de primero en la parte superior y la fuente que utilizó de último en la parte inferior

[CAWI MOBILE - remove bold] Select the information sources from the drop-down menus, starting with the source you used first on top and ending with the last source you used on the bottom.

Seleccione las fuentes de información del menú, empezando con la fuente que utilizó de primero en la parte superior y la fuente que utilizó de último en la parte inferior.

[CAWI MOBILE - remove bold] Select the information sources from the drop-down menus, starting with the source you used first on top and ending with the last source you used on the bottom.

Seleccione las fuentes de información del menú, empezando con la fuente que utilizó de primero en la parte superior y la fuente que utilizó de último en la parte inferior.

[CATI] CLICK EACH ITEM, DRAG AND DROP THE ITEMS FROM THE LEFT TO THE RIGHT. CLICK AND DRAG AGAIN TO CHANGE THE ORDER. CONFIRM WITH R THE ORDER.

Your sources
Sus Fuentes

[SHOW SOURCES SELECTED IN RSNa]

Used first
Utilizó de primero

Used last
Utilizó de último

Did you have any difficulty in selecting the order here? Please tell me more about that.

[PROGRAMMING: Code first source used as RSN_FIRST and last source used as RSN_LAST]

If only 1 source selected, RSN_FIRST=RSN_LAST=RSNa]

[MP]

RSNd.

Why was [RSN_FIRST] your first choice in your effort to [DOV_Q16_x]?

¿Por qué fue [RSN_FIRST] su primera opción en su intento para [DOV_Q16_x]?

[CAWI - remove bold] Select <i>all</i> that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione <i>todas</i> las respuestas que apliquen.

- 1 I thought it would be the easiest/most convenient
- 2 That is where I turn for most of my tax issues
- 3 I thought it would provide the most reliable information
- 4 I have used it in the past
- 5 I did not know of any other options
- 6 Other, please specify: _____ [SMALL TEXTBOX]_____

- 1 Pensé que sería lo más fácil/más conveniente
- 2 Ahí es donde recorro para la mayoría de mis asuntos tributarios
- 3 Pensé que me proporcionaría la información más confiable
- 4 Lo he usado en el pasado
- 5 No sabía de otras opciones
- 6 Otro (por favor especifique): _____ [SMALL TEXTBOX]_____

[SP]

RSNe.

Did [RSN_LAST] resolve your issue?

¿Pudo resolver su problema con [RSN_LAST]?

[CATI] Would you say it was...

[CATI] Diría usted que fue...

- 1 Completely resolved - needed no further effort
- 2 Partially resolved
- 3 Left unresolved

- 1 Completamente resuelto - no se necesitó más esfuerzo
- 2 Resuelto en parte
- 3 Quedó sin resolver

What factors were you considering in determining your response here? For example, why did you select [INSERT CHOSEN OPTION] rather than [INSERT NEXT OPTION UP OR DOWN]?

[ASK IF RSN=3]

[MP]

RSNf.

Why did you leave your effort to [DOV_Q16_x] unresolved without going to another source?

¿Por qué dejó usted de [DOV_Q16_x] sin resolver sin recurrir a otra fuente?

[CAWI - remove bold] Select <i>all</i> that apply

[CAWI - remove bold] Por favor seleccione <i>todas</i> las respuestas que apliquen.

- 1 Situation is still in process
- 2 Didn't know where else to find answers
- 3 Frustrated/gave up
- 4 Other, please specify: _____ [SMALL TEXTBOX] _____

- 1 La situación aún sigue en proceso
- 2 No sabía dónde más encontrar respuestas
- 3 Frustrado/me rendí
- 4 Otro (por favor especifique): _____ [SMALL TEXTBOX] _____

[GRID; SP]

Q16f.

Please rate your satisfaction with the following aspects of getting [IF DOV_16_X>1, INSERT: your information; ELSE IF DOV_16_X=1, INSERT: the form or publication].

Por favor califique su satisfacción con los siguientes aspectos obteniendo [Y_Q16F].

[CAWI] How satisfied were you with...

[CAWI] Qué tan satisfecho estuvo usted con...

[CATI] How satisfied were you with ... [READ ITEM]... would you say 1-very dissatisfied, 2-dissatisfied, 3-neither satisfied nor dissatisfied, 4 satisfied, or 5-very satisfied.

[CATI] Qué tan satisfecho estuvo usted con... [READ ITEM] ... diría usted 1-muy insatisfecho, 2-insatisfecho, 3-ni satisfecho ni insatisfecho, 4-satisfecho, o 5-muy satisfecho.

- a The time it took to resolve your issue
- b The number of steps needed to obtain information you needed
- c The accuracy of the information you received
- d The clarity of the information you received

- a El tiempo que tomó para resolver su asunto
- b El número de pasos necesarios para obtener la información deseada
- c La exactitud de la información que usted recibió
- d La claridad de la información que usted recibió

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)

- 4 Satisfied
- 5 Very satisfied
- 6 Not applicable

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutro)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho
- 6 No es aplicable

IF DOV_Q16_x LOOP=1 and NOT MISSING (DOV_Q16_2), R STARTS NEXT REASON LOOP

IF DOV_Q16_x LOOP=2 or MISSING (DOV_Q16_2), CONTINUE TO Q14a_1

END REASON FOR NEEDING ASSISTANCE LOOP

[SHOW IF D2_1=1-5]

[MP]

Q14a.

Would you consider using the IRS website for any of the following tax related activities if you needed to do each one?

¿Consideraría usar el sitio Web del IRS para alguna de las siguientes actividades relacionadas con impuestos si fuera necesario completar cada una?

Select *all* activities for which you would consider using the IRS website.

Seleccione *todas* para las cuales usted consideraría usar el sitio Web del IRS.

- 1. Get an IRS form or publication
- 2. Get information about completing a tax form
- 3. Get a transcript or prior year tax return information
- 4. Find an answer to a tax law question
- 5. Get information about tax credits and determine my eligibility
- 6. Get help making tax-related calculations
- 7. Get help preparing a tax return or form
- 8. File a tax return or form
- 9. Set up a payment plan
- 10. Make a payment
- 11. Get information about a refund
- 12. Respond to a notice or letter received from the IRS
- 13. Get information about tax credits such as EITC, child tax credit and education credit
- 14. Sign up for an IP PIN (Identity Protection Personal Identification Number) a unique number from the IRS used for identity theft protection

15. None of the above [SP]
1. Obtener un formulario o una publicación del IRS
2. Obtener información sobre como completar un formulario de impuestos
3. Obtener una transcripción o información de una declaración de impuestos de algún año anterior
4. Encontrar una respuesta a una pregunta sobre leyes tributarias
5. Obtener información sobre los créditos tributarios y determinar si soy elegible
6. Obtener ayuda haciendo cálculos relacionados con los impuestos
7. Obtener ayuda preparando una declaración de impuestos o un formulario
8. Presentar una declaración de impuestos o un formulario
9. Establecer un plan de pago a plazos
10. Hacer un pago
11. Obtener información sobre un reembolso
12. Responder a una notificación o a una carta recibida del IRS
14. Obtener información sobre créditos tributarios como el EITC, crédito tributario por hijos y crédito educativo
15. Solicitar un IP PIN (Número de Identificación Personal de Protección de Identidad)
16. Ninguno de los anteriores [SP]

[FOR RESPONSES OF NO] Why would you not consider using the IRS website for this? Would you use a different source, not be looking for the information in the first place, some other reason? [NOTE: Use this question to ensure people are not saying “no” simply because they do not intend to do the given activity. Will not prompt for more than 2 activities.]

[SHOW IF W1=1]

[MP]

Q14b.

Would you consider using the IRS2Go mobile app for any of the following tax related activities if you needed to do each one?

¿Consideraría usar la aplicación IRS2Go (para dispositivos móviles iPhone y Android) para alguna de las siguientes actividades relacionadas con impuestos si fuera necesario completar cada una?

Select *all* activities for which you would consider using the IRS2Go app.

Seleccione *todas* para las cuales usted consideraría usar la aplicación IRS2Go.

1. Get an IRS form or publication
2. Get a transcript or prior year tax return information
3. Find an answer to a tax law question
4. Get information about tax credits and determine my eligibility
5. Get help preparing a tax return or form
6. File a tax return or form
7. Set up a payment plan
8. Make a payment
9. Get information about a refund
10. Respond to a notice or letter received from the IRS

11. Sign up for an IP PIN (Identity Protection Personal Identification Number) a unique number from the IRS used for identity theft protection
12. None of the above [SP]

1. Obtener un formulario o una publicación del IRS
2. Obtener una transcripción o información de una declaración del año anterior
3. Encontrar una respuesta a una pregunta de derecho fiscal
4. Obtener información sobre los créditos tributarios y determinar si soy elegible
5. Obtener ayuda preparando una declaración o un formulario
6. Presentar una declaración o un formulario
7. Establecer un plan de pago
8. Hacer un pago
9. Obtener información sobre un reembolso
10. Responder a una notificación o a una carta recibida del IRS
11. Solicitar un IP PIN (Número de Identificación Personal de Protección de Identidad), un número único del IRS que se utiliza para la protección contra el robo de identidad
12. Ninguno de los anteriores [SP]

FOR RESPONSES OF NO] Why would you not consider using the IRS2Go app for this? Would you use a different source, not be looking for the information in the first place, some other reason? [NOTE: Use this question to ensure people are not saying “no” simply because they do not intend to do the given activity. Will not prompt for more than 2 activities.]

III. PREPARING AND COMPLETING YOUR RETURN AND FILING

PLEASE NOTE: S1c=1 (extension) SKIP SECTIONS III and IV. Except for two questions noted below.

NORC note, Q23b-Q23b4 makes sense for all .

[SHOW ALL]

[MP]

Q23b.

In the *future*, where would you prefer to get general tax information, including information about changes in tax laws?

¿En el *futuro*, dónde preferiría obtener usted información general de impuestos, incluyendo información sobre los cambios en las leyes tributarias?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que apliquen

- | | |
|----|---|
| 2 | IRS.gov |
| 1 | IRS forms and publications |
| 17 | Tax preparation software (TurboTax, H&R Block, TaxAct, etc.) |
| 10 | Accountant/CPA/tax preparer (H&R Block, Jackson Hewitt, etc.) |
| 4 | IRS telephone line |
| 5 | IRS in-person/local IRS office (Taxpayer Assistance Center, walk-in center) |
| 6 | IRS sponsored tax class or seminar |

- 7 IRS2Go App (for iPhone and Android mobile devices)
 - 11 Employer/Union/Trade Organization
 - 12 Family/Friend
 - 13 Library
 - 14 Media such as radio, television, or newspapers
 - 15 **[IF LANGSWITCH=ES]** Notario
 - 16 Post Office
 - 18 Social media (Facebook, Twitter, etc.)
 - 19 Other (please specify): _____ **[SMALL TEXTBOX]**_____
-
- 2 IRS.gov
 - 1 Formularios y publicaciones del IRS
 - 17 Software de preparación de impuestos (TurboTax, H&R Block, TaxAct, etc.)
 - 10 Contador/CPC (Contador Público Certificado)/preparador de impuestos (H&R Block, Jackson Hewitt, etc.)
 - 4 Contacto telefónico con el IRS
 - 5 Oficina en persona/local del IRS (Centro de Asistencia al Contribuyente, un centro abierto al público)
 - 6 Clase o seminario de impuestos patrocinado por el IRS
 - 7 La aplicación IRS2Go (para dispositivos móviles de iPhone y Android)
 - 11 Empleador/Sindicato/Organización Comercial
 - 12 Familiar/Amigo
 - 13 Biblioteca
 - 14 Medios de comunicación como la radio, televisión, o periódicos
 - 15 **[IF LANGSWITCH=ES]** Notario
 - 16 Oficina Postal
 - 18 Medios sociales (Facebook, Twitter, etc.)
 - 19 Otros (por favor especifique): _____ **[SMALL TEXTBOX]**_____

[GRID; SP]

Q23b1.

How comfortable are you providing the IRS each of the following types of information to verify who you are when contacting them about your specific tax situation?

¿Qué tan cómodo(a) se siente dando al IRS cada uno de los siguientes tipos de información para verificar quién es usted cuando se comunica con ellos sobre su situación específica relacionada con impuestos?

[CATI] For each of the following types of information, would you say you are 1-very uncomfortable, 2-somewhat uncomfortable, 3-neither uncomfortable nor comfortable, 4-somewhat comfortable, or 5-very comfortable giving it to the IRS?

[CATI] Para cada uno de los siguientes tipos de información, diría que está 1-muy incómodo, 2-un poco incómodo, 3-ni incómodo, ni cómodo, 4-algo cómodo, o 5-muy cómodo dándole información al IRS?

REPEAT SCALE IF NECESSARY

- a. Name
- b. Address
- c. Social security number
- d. Bank, credit card, or loan account number

- e. Personal cell phone number
- a. Nombre
- b. Dirección
- c. Número de Seguro Social
- d. Número de cuenta de banco, tarjeta de crédito o préstamo
- e. Número de teléfono celular personal

- 1 Very uncomfortable
- 2 Somewhat uncomfortable
- 3 Neither uncomfortable nor comfortable
- 4 Somewhat comfortable
- 5 Very comfortable

- 1 Muy incómodo
- 2 Un poco incómodo
- 3 Ni incómodo, ni cómodo
- 4 Algo cómodo
- 5 Muy cómodo

[GRID; SP]
Q23b3.

How comfortable are you with the IRS sharing each of the following types of information with third parties such as banks, credit unions, and credit bureaus to help verify who you are?

¿Qué tan cómodo está usted si el IRS comparte la siguiente información con terceros tales como bancos, cooperativas de crédito y agencias de crédito para ayudar a verificar su identidad?

[CATI] For each of the following types of information, please use the same scale with 1-very uncomfortable, 2-somewhat uncomfortable, 3-neither uncomfortable nor comfortable, 4-somewhat comfortable, or 5-very comfortable giving it to the IRS?

[CATI] Para cada uno de los siguientes tipos de información, diría que está 1-muy incómodo, 2-un poco incómodo, 3-ni incómodo, ni cómodo, 4-algo cómodo, o 5-muy cómodo dándole información al IRS

REPEAT SCALE IF NECESSARY

- a. Name
- b. Address
- c. Social security number
- d. Bank, credit card, or loan account number
- e. Personal cell phone number
- a. Nombre
- b. Dirección
- c. Número de Seguro Social
- d. Número de cuenta de banco, tarjeta de crédito o préstamo
- e. Número de teléfono celular personal

- 1 Very uncomfortable
- 2 Somewhat uncomfortable
- 3 Neither uncomfortable nor comfortable
- 4 Somewhat comfortable
- 5 Very comfortable

- 1 Muy incómodo
- 2 Un poco incómodo
- 3 Ni incómodo, ni cómodo
- 4 Algo cómodo
- 5 Muy cómodo

[GRID; SP]

Q23b4.

How comfortable are you with the IRS sharing each of the following types of information with other federal agencies (e.g., Veteran's Association, Social Security Administration) to help verify who you are?

¿Qué tan cómodo está usted si el IRS comparte la siguiente información con otras agencias federales (p. ej., Asociación de Veteranos, Administración del Seguro Social) para ayudar a verificar su identidad?

[CATI] Please use the same scale.

[CATI] Por favor utilice la misma escala.

IF NECESSARY: Are you 1-very uncomfortable, 2-somewhat uncomfortable, 3-neither uncomfortable nor comfortable, 4-somewhat comfortable, or 5-very comfortable giving it to the IRS?

IF NECESSARY: siendo 1-muy incómodo, 2-un poco incómodo, 3-ni incómodo, ni cómodo, 4-algo cómodo, o 5-muy cómodo dándole información al IRS?

- a. Name
- b. Address
- c. Social security number
- d. Bank, credit card, or loan account number
- e. Personal cell phone number

- a. Nombre
- b. Dirección
- c. Número de Seguro Social
- d. Número de cuenta de banco, tarjeta de crédito o préstamo
- e. Número de teléfono celular personal

1. Very uncomfortable
2. Somewhat uncomfortable
3. Neither uncomfortable nor comfortable
4. Somewhat comfortable

5. Very comfortable
 1. Muy incómodo
 2. Un poco incómodo
 3. Ni incómodo, ni cómodo
 4. Algo cómodo
 5. Muy cómodo
-

INSTRUCTION: REST OF SECTION FOR FILERS ONLY. IF s1c=1, SKIP TO SECTION V

[SHOW IF ELIGIBLE=1 "FILED"]

DISPLAY2.

The next questions are about completing and filing your taxes this year.

Las siguientes preguntas son sobre cómo completó y presentó su declaración de impuestos este año.

[SHOW IF ELIGIBLE=1 "FILED"]

[SP]

Q28a

Have you heard of the Earned Income Tax Credit (EITC/EIC)?

¿<u>Ha escuchado</u> usted acerca del Crédito por Ingreso del Trabajo (EITC/EIC)?

- | | |
|---|-----------------|
| 1 | Yes |
| 2 | No |
| 3 | Not sure |
| | |
| 1 | Sí |
| 2 | No |
| 3 | No estoy seguro |
-

[DEACTIVATE Q28]

[SHOW If Q28a=1]

[SP]

Q28c.

Did you <u>qualify</u> for Earned Income Tax Credit (EITC/EIC) for the 2019 tax year?

<u>Calificó</u> usted para el Crédito por Ingreso del Trabajo (EITC)/EIC para el año fiscal del 2019?

- | | |
|----|---|
| 1 | Yes, and I claimed this credit on my federal tax return this year |
| 2 | Yes, but I did <u>not</u> claim this credit |
| 3 | No |
| 77 | Don't know |

- 1 Sí, y reclamé este crédito en mi declaración de impuestos federales este año
 - 2 Sí, pero no reclamé este crédito
 - 3 No
 - 77 No lo sé
-

[SHOW IF S3=1]

[SP]

Q26.

Which of the following describes how you prepared your federal taxes this year?

¿Cuáles de las siguientes opciones describen cómo preparó sus impuestos federales este año?

- 2 Using tax software
 - 1 By hand, using paper IRS tax forms
 - 4 Went to IRS.gov and used Free File Fillable Forms - filled in blank tax forms online without using tax software
 - 6 Both by hand and using tax software
 - 8 Other (please specify): _____ [SMALL TEXTBOX] _____
 - 77 Don't remember
-
- 2 Usando un software para preparar impuestos
 - 1 Manualmente, usando los formularios impresos del IRS
 - 4 Fue al sitio web IRS.gov y utilizó los Formularios para llenar de Free File - llenó los formularios de impuestos en blanco en línea sin utilizar un software para impuestos
 - 6 Tanto manualmente como usando un software para impuestos
 - 8 Otros, (por favor especifique) _____ [SMALL TEXTBOX] _____
 - 77 No recuerdo
-

[SHOW IF S3=1]

[SP]

Q26a

Are you aware that a list of "Free File" options are available on IRS.gov, where taxpayers are re-directed to a third party's website to prepare and file their federal return online? This service is offered at no cost to those who qualify.

¿Está enterado de que una lista de opciones de "Free File" está disponible en IRS.gov, donde los contribuyentes son redirigidos al sitio web de un tercero para la preparación y presentación en línea de su declaración federal? Este servicio es gratuito para quienes califican.

- 1 Yes
 - 2 No
-
- 1 Sí
 - 2 No
-

How confident are you in your response to this question? Is it clear from the description what a Free File option is?

[IF RESPONSE TO QUESTION IS NO] Have you heard of “Free File” options, even if you were not aware that there is a list of them on the IRS.gov website?

[SHOW IF Q26a=1]

[SP]

Q26a1

Have you ever used Free File tax software that you found on IRS.gov to file your federal taxes?

¿?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

-In your own words, what does the phrase “ever used” mean to you?

[SHOW IF Q26a1=2 OR Q26b=2]

[SP]

Q26b

Did you use Free File tax software that you found on IRS.gov to file your federal taxes <u>this year</u>?

¿Usó algún software de impuestos de Free File que encontró en IRS.gov para presentar sus impuestos federales <u>este año</u>?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

[SHOW IF Q26a1=2 OR Q26b=2]

[MP]

Q26c

Why didn't you use Free File tax software this year?

¿Por qué no usó un software de impuestos de Free File este año?

[CAWI - remove bold] Select <i>all</i> that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione todas las respuestas que correspondan

- 1 Not interested or preferred another method
- 2 My income was too high to qualify for Free File
- 3 Do not have confidence/trust in Free File

- 4 I could not file the forms/schedules I needed to with Free File
- 5 Could get a faster refund using another method
- 6 Confusing instructions or too difficult to use
- 7 I qualified for Free File, but used a different free option instead
- 8 I qualified for Free File and tried to use it, but mistakenly filed outside the program
- 9 Another reason (please specify) _____[SMALL TEXTBOX]_____

- 1 No me interesa o prefiero otro método
- 2 Mis ingresos fueron demasiado altos para calificar para Free File
- 3 No tengo confianza en Free File
- 4 No pude presentar los formularios/documentos necesarios con Free File
- 5 Pude obtener un reembolso más rápido usando otro método
- 6 Instrucciones confusas o muy difícil de usar
- 7
- 8
- 9 Otra razón (por favor especifique) _____[SMALL TEXTBOX]_____

-Please take me through your thought process. Why did you select the option that you did? In your own words what does " I qualified for Free File, but used a different free option instead" mean to you? In your own words, how is this option different from the first option? What about " I qualified for Free File and tried to use it, but mistakenly filed outside the program"? Does anything else belong on the list, in your opinion?

Tax Filing

PERSONALLY FILED RETURN

[SHOW IF S3=1]

[SP]

Q33.

Are you <u>aware</u> that you can file your federal tax return electronically?

¿Está usted <u>enterado</u> de que puede presentar su declaración de impuestos federales electrónicamente?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

PERSONALLY FILED RETURN

[SHOW IF S3=1]

[SP]

Q30a.

How did you file your federal tax return this year? Was the return:
¿Cómo presentó su declaración de impuestos federales este año? La declaración fue:

- | | |
|----|---|
| 1 | Filed electronically (e-filed) |
| 2 | Sent by U.S. mail or commercial delivery service |
| 3 | Delivered in person |
| 77 | Don't know |
| | |
| 1 | Presentada electrónicamente (e-filed) (incluyendo Free File) |
| 2 | Enviada por correo de los EE.UU. o un servicio comercial de entrega |
| 3 | Entregada en persona |
| 77 | No lo sé |

PERSONALLY FILED RETURN

[SHOW IF S3=1]

[SC, GRID - MAKE ALL COLUMNS SAME WIDTH]

Q38.

[CAWI] Here are some questions about preparing and filing your return. How satisfied were you with the following?

[CAWI] He aquí algunas preguntas sobre la preparación y presentación de su declaración. ¿Qué tan satisfecho estuvo usted con lo siguiente?

[CATI] Here are some questions about **preparing** and **filing** your return. With 1-very dissatisfied, 2-dissatisfied, 3-neither satisfied nor dissatisfied, 4-satisfied, or 5-very satisfied. How satisfied are you with...

[CATI] He aquí algunas preguntas sobre la preparación y presentación de su declaración. siendo 1-muy insatisfecho, 2-insatisfecho, 3-ni satisfecho ni insatisfecho, 4-satisfecho o 5-muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho estuvo con ...

- The time you spent completing your federal tax return
 - The ease of understanding what materials and documents to include with your federal tax return
 - [SHOW IF Q30a=2,3] The ease of understanding where to send your federal tax return
 - [SHOW IF Q30a=1] The amount of money you spent to file your federal tax return electronically
 - [SHOW IF Q26b=1] The ease of using Free File through the IRS website
-
- El tiempo que pasó completando su declaración de impuestos federales
 - La facilidad de entender que materiales y documentos incluir con su declaración de impuestos federales
 - [SHOW IF Q30a=2,3] La facilidad de entender a donde enviar su declaración impuestos federales
 - [SHOW IF Q30a=1] La cantidad de dinero que gasto para presentar su declaración de impuestos federales electrónicamente
 - [SHOW IF Q26b=1] La facilidad de uso de Free File a través del sitio web del IRS

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very satisfied

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

[SHOW IF S3 = 1]

[SP]

Q39b.

Taking *all* factors into account, please rate your overall satisfaction with preparing and filing your federal return.

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very satisfied

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

IV. GETTING YOUR REFUND FROM THE IRS

IF ELIGIBLE=1 (filed), R WILL SEE DISPLAY3 to Q51

[SHOW IF ELIGIBLE=1]

[DISPLAY3]

Following are some questions about getting a refund from the IRS for your federal tax return this year.

Las siguientes son algunas preguntas sobre cómo obtener un reembolso del IRS por su declaración de impuestos federales de este año.

[SHOW IF ELIGIBLE=1]

[SP]

Q43b.

When you prepared your federal tax return this year, did you get a refund, owe money or neither?

Cuando preparó su declaración de impuestos federales este año, ¿recibió un reembolso, debió dinero o ninguno de los dos?

- 1 Got a refund
- 2 Owed money
- 3 Neither
- 77 Don't know

- 1 Obtuvo reembolso
 - 2 Debió dinero
 - 3 Ninguno
 - 77 No lo sé
-

[IF Q43B = 1]

[SP]

Q46

Have you received your refund for your 2019 tax return yet?

¿Ha recibido usted su reembolso por su declaración de impuestos del 2019?

If you were expecting a refund, but it was withheld for any reason, please answer "No".

Si estuviera usted esperando un reembolso, pero fue retenido por alguna razón, por favor responda "No"

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Applied to prior year balance
- 4 Applied to 2020 estimated tax

- 1 Sí
 - 2 No
 - 3 Fue aplicado hacia un balance de un año previo
 - 4 Fue aplicado hacia los impuestos estimados para el 2020
-

[SHOW IF Q46=1]

[MP]

Q47

How did you receive your refund this year?

¿Cómo recibió su reembolso este año?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que apliquen.

- 1 Direct deposit
- 2 Paper check

- 3 Prepaid credit or debit card
 - 4 Tax-time financial product (Refund advance, Refund transfer, Refund anticipation loan, etc.)
 - 5 Government Savings Bond
-
- 1 Depósito directo
 - 2 Cheque impreso
 - 3 Tarjeta de debito o crédito prepagada
 - 4 Producto financiero de tiempo tributario (Adelanto de reembolso, Transferencia de reembolso, Préstamo de reembolso anticipado, etc.)
 - 5 Bono de ahorros del gobierno

[SHOW IF Q47_2 = 1 (Received Paper Check)]

[SP]

Q48.

Why did you choose to receive your refund by paper check?

¿?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que apliquen.

- 1 I did not choose a paper check, but I received it that way
- 2 I feel receiving a paper check is easier
- 3 I feel receiving a paper check is faster
- 4 I have always received a paper refund check
- 5 I can cash my refund check when and where I choose
- 6 I do not want to use banking services to access my refund
- 7 I was afraid of becoming an identity theft victim if I used direct deposit
- 8 I do not have a checking or savings account
- 9 Another reason (please specify): _____ [SMALL TEXTBOX] _____

1

2

3

4

5

6

7

8

9 Otra razón (por favor especifique) _____ [SMALL TEXTBOX] _____

-In your own words, what does “choose to receive” mean?

-Are there any response on the list that don't make complete sense to you?

[SHOW IF Q43B = 1]

[SP]
Q50.

Please rate your satisfaction with the time it took to receive your refund from the IRS.
Por favor califique su satisfacción con el tiempo que tardó para recibir su reembolso del IRS.

[CATI] Were you 1-very dissatisfied, 2-dissatisfied, 3-neither satisfied nor dissatisfied, 4-satisfied, or 5-very satisfied...

[CATI] Estaba 1-muy insatisfecho, 2-insatisfecho, 3-ni satisfecho ni insatisfecho, 4-satisfecho o 5-muy satisfecho...

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very satisfied
- 6 Not applicable

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutro)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho
- 6 No es aplicable

[SHOW IF Q43B = 1]

[SP]
Q51.

[CAWI] Taking *all* factors into account, please rate your satisfaction with getting your refund from the IRS for this tax season.

[CAWI] Tomando en cuenta *todos* los factores, por favor califique su satisfacción con el haber obtenido su reembolso del IRS para esta temporada de impuestos

[CATI] Taking all factors into account, please rate your satisfaction with getting your refund from the IRS for this tax season using the same scale.

[CATI] Tomando en cuenta *todos* los factores, por favor califique su satisfacción con el haber obtenido su reembolso del IRS para esta temporada de impuestos usando la misma escala

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very satisfied

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

[SHOW IF ELIGIBLE=1 "FILED"]

[MP]

Q40b

As far as you know, have you ever been a victim of identity theft or affected by a data breach where your social security number or other sensitive personal data were stolen?

Hasta donde usted sabe, ¿alguna vez ha sido víctima de un robo de identidad o ha sido afectado por una brecha de seguridad de los datos en la que le robaron su número de seguro social u otros datos personales confidenciales?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que correspondan

- 1 Victim of identity theft
- 2 Affected by a data breach
- 3 Neither of these
- 77 Don't know

- 1 Víctima de robo de identidad
- 2 Afectado por una brecha de seguridad de los datos
- 3 Ninguna de las anteriores
- 77 No lo sé

Were you considering only identity theft/data breaches related to the IRS, or were you thinking about data breaches related to other companies and organizations as well?

[SHOW IF ELIGIBLE=1 "FILED"]

[SP]

Q40a

Some identity thieves file fraudulent tax returns using stolen social security numbers in order to obtain a refund to which they are not entitled. If the IRS suspects a tax return has been filed as part of identity theft, they may delay processing the return while they try to verify the taxpayer's identity. (This affects how long it takes for the tax return to be accepted or rejected, and therefore could delay your refund if you are owed one, but it is not related to meeting the tax filing deadline.)

Hay ladrones de identidad que presentan declaraciones de impuestos fraudulentas usando números del seguro social robados para obtener reembolsos que no les pertenecen. Si el IRS sospecha que se ha presentado una declaración de impuestos como parte de un robo de identidad, puede demorar en procesar la declaración mientras intenta verificar la identidad del contribuyente. (Esto afecta el tiempo en que se tarda en aceptar o rechazar la declaración, y por lo tanto, podría retrasar su reembolso si es que se le debe, pero no cambia la fecha límite para presentar los impuestos.)

[SPACE]

How much longer would you be willing to wait for the IRS to verify your identity to process your tax return if the IRS suspected your identity had been stolen?

¿Cuánto tiempo más estaría dispuesto a esperar para que el IRS verifique su identidad antes de procesar su declaración de impuestos, si es que el IRS sospechara que su identidad ha sido robada?

- 1 I am willing to wait up to 30 days for the IRS to verify my identity
- 2 I am willing to wait up to 60 days for the IRS to verify my identity
- 3 I am willing to wait up to 90 days for the IRS to verify my identity
- 4 I am willing to wait more than 90 days for the IRS to verify my identity
- 5 I am not willing to have the IRS delay processing my tax return for identity theft protection

- 1 Estoy dispuesto a esperar hasta 30 días para que el IRS verifique mi identidad
- 2 Estoy dispuesto a esperar hasta 60 días para que el IRS verifique mi identidad
- 3 Estoy dispuesto a esperar hasta 90 días para que el IRS verifique mi identidad
- 4 Estoy dispuesto a esperar más de 90 días para que el IRS verifique mi identidad
- 5 No estoy dispuesto a que el IRS retrase el procesar mi declaración de impuestos por la protección contra el robo de identidad

[SHOW IF ELIGIBLE=1 "FILED" AND Q43b=1]

[SP]

Q40c

Did the IRS notify you that your tax refund was delayed this year because they needed to verify your identity?

¿El IRS le notificó que su reembolso de impuestos fue retrasado este año porque necesitaban verificar su identidad?

- 1 Yes
- 2 No
- 77 Don't know

- 1 Sí
- 2 No
- 77 No lo sé

[SHOW IF Q40c=1]

[SP]

Q40d

How long did it take for you to receive your refund after you verified your identity with the IRS?

¿Cuánto tiempo le tomó recibir su reembolso después de que verificó su identidad con el IRS?

Note: you may have verified your identity by calling the IRS, using an online form, or in person at a Taxpayer Assistance Center.

Nota: usted puede haber verificado su identidad llamando al IRS, usando un formulario en línea o en persona en un Centro de Asistencia al Contribuyente.

- 1 Less than 30 days

- 2 30-45 days
- 3 46-60 days
- 4 More than 60 days
- 5 I have not received my refund yet
- 77 Don't know
- 78 I have not verified my identity with the IRS

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 30 y 45 días
- 3 Entre 46 y 60 días
- 4 Más de 60 días
- 5 Aún no he recibido mi reembolso
- 77 No lo sé
- 78 No he verificado mi identidad con el IRS

[DEACTIVATE Q82a, Q82a_1, Q82b, Q82b_1, Q82c, Q82c_1, Q82d, Q82f, Q83a, Q83a_1]

SECTION VI. OVERALL SATISFACTION: ALL RESPONDENTS

[SECTION ONLY FOR FILERS:]

Overall Satisfaction

[IF s_raceth=4 and ELIGIBLE=1]

[SP; PROMPT]

Q71a.

Please rate your *overall* satisfaction with the Spanish-language assistance you received from the IRS for your federal taxes this year.

Por favor califique su *satisfacción en general* con la asistencia en español que recibió del IRS para sus impuestos federales este año.

CAWI RESPONSE OPTIONS

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very Satisfied
- 6 Not applicable, I did not receive Spanish-language assistance from the IRS

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutro)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho
- 6 No es aplicable, yo no he recibido asistencia en español del IRS.

CATI RESPONSES

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very Satisfied
- 6 Not applicable, you did not receive Spanish-language assistance from the IRS

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho (neutro)
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho
- 6 No es aplicable, usted no he recibido asistencia en español del IRS.

[SHOW IF ELIGIBLE=1]

[SP; PROMPT]

Q71b.

Considering *all* factors concerning your 2019 federal tax return (including getting information, preparation and filing, and refund or notice issues), please rate your *overall* satisfaction with the entire 2019 tax filing process.

Considerando *todos* los factores con referencia a su declaración de impuestos federales del 2019 (incluyendo obteniendo información, la preparación y presentación, y el reembolso o las notificaciones), por favor califique su satisfacción en general con todo el proceso de la presentación de impuestos del 2019.

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very Satisfied

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

[SHOW IF ELIGIBLE=1]

[MEDIUM TEXTBOX; prompt]

Q72.

What could the IRS have done to improve your 2019 tax filing process experience? Please comment on IRS services or products rather than tax laws or codes. If you have no suggestions, please enter "None."

¿Qué pudo haber hecho el IRS para mejorar su experiencia con su presentación de su declaración de impuestos del 2019? Por favor haga comentarios sobre el servicio del IRS o los productos en vez de comentar sobre las leyes tributarias o los códigos. Si no tiene sugerencias, por favor anote "Ninguna."

[CATI] What could the IRS have done to improve your **2019 tax filing process** experience? Please comment on IRS services or products rather than tax laws or codes.

[CATI] ¿Qué pudo haber hecho el IRS para mejorar su experiencia con su presentación de su declaración de impuestos del 2019? Por favor haga comentarios sobre el servicio del IRS o los productos en vez de comentar sobre las leyes tributarias o los códigos.

[CATI] IF NO SUGGESTIONS, TYPE "NONE"

[SP]

Q72b

Taking *all* factors into account, please rate your *overall* satisfaction with the IRS.

Tomando en cuenta *todos* los factores, por favor califique su satisfacción *en general* con el IRS.

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied (neutral)
- 4 Satisfied
- 5 Very Satisfied

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

SECTION VII. PSYCHOGRAPHIC QUESTIONS

[SHOW IF D2_1=1, 2, 3, 4, 5]

[GRID; SP]

Q73.

The next set of questions asks about your activities online.

La siguiente serie de preguntas refieren a sus actividades en línea.

Please indicate the extent to which you **agree** or **disagree** with each of the following statements.

Sírvase indicar en qué medida está de <u>acuerdo</u> o en <u>desacuerdo</u> con cada una de las siguientes afirmaciones.

[CATI] For each statement I read, please tell me if you strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, or strongly agree

[CATI] Para cada declaración que yo lea, por favor dígame si usted está 1-totalmente en desacuerdo, 2-en desacuerdo, 3-ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4-de acuerdo o 5-totalmente de acuerdo

[Rotate list of items]

- a. I am comfortable performing financial activities (i.e., paying bills, credit cards, insurance, mortgages, etc.) online
 - b. I am comfortable making purchases online
 - c. I can usually find what I need online
-
- a. Me siento cómodo realizando actividades financieras (por ejemplo, el pago de facturas, tarjetas de crédito, seguros, hipotecas, etc.) en línea
 - b. Me siento cómodo haciendo compras en línea
 - c. Por lo general, puedo encontrar lo que necesito en línea

- 1 Strongly disagree
- 2 Disagree
- 3 Neither agree nor disagree
- 4 Agree
- 5 Strongly agree

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

[GRID; SP]

Q73a.

The next set of questions asks about finance-related issues.

La siguiente serie de preguntas se refieren a asuntos relacionados con las finanzas.

Please indicate the extent to which you **agree** or **disagree** with each of the following statements.

Sírvase indicar en qué medida está de <u>acuerdo</u> o en <u>desacuerdo</u> con cada una de las siguientes afirmaciones.

[CATI] IF NEEDED: please tell me if you strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, or strongly agree.

[CATI] IF NEEDED REPEAT: Dígame si usted está 1-totalmente en desacuerdo, 2-en desacuerdo, 3-ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4-de acuerdo o 5-totalmente de acuerdo.

[Rotate list of items]

- a. I make good decisions about how to spend money
- b. It is important to me to have an emergency fund/financial safety net
- c. I am confident in my ability to solve financial problems that come up in my everyday life

- a. Tomo buenas decisiones sobre cómo gastar el dinero
- b. Para mí es importante tener un fondo para emergencias/red de seguridad financiera
- c. Confío en mi capacidad para resolver problemas financieros que surgen en mi vida diaria

- 1 Strongly disagree
- 2 Disagree
- 3 Neither agree nor disagree
- 4 Agree
- 5 Strongly agree

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

[GRID; SP]

Q73b.

The next set of questions asks your opinion on tax-related issues.

La siguiente serie de preguntas pedirá su opinión sobre asuntos relacionados con impuestos.

Please indicate the extent to which you **agree** or **disagree** with each of the following statements.

Por favor indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones.

[CATI] Please use the same agreement scale. **IF NEED REPEAT:** please tell me if you strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, or strongly agree.

[CATI] Por favor utilice la misma escala. **IF NEED REPEAT:** Dígame si usted está 1-totalmente en desacuerdo, 2-en desacuerdo, 3-ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4-de acuerdo o 5-totalmente de acuerdo.

[Rotate list of items]

- a. I understand what I need to do to meet my tax obligations
- b. I seek out information to keep myself up to date with tax issues that might affect me
- c. Paying taxes is a social responsibility

- a. Entiendo lo que tengo que hacer para cumplir con mis obligaciones tributarias
- b. Trato de buscar información para mantenerme al día con problemas fiscales que podrían afectarme
- c.
- e. Pagar impuestos es una responsabilidad social

- 1 Strongly disagree
- 2 Disagree

- 3 Neither agree nor disagree
- 4 Agree
- 5 Strongly agree

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

SECTION VIII. DEMOGRAPHICS: ALL RESPONDENTS

[DISPLAY4]

The following few questions are for classification purposes only.
Las siguientes preguntas son solamente para propósitos de clasificación.

[SP]

D2_3.

Do you have health insurance?
¿Tiene usted cobertura de seguro médico?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

[ASK IF D2_3 = 1 "YES"]

[MP]

D2_4.

Through whom do you or any other members of your household have health insurance coverage?
¿A través de quién tiene usted u otro miembro de su hogar un seguro de salud?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que apliquen.

- 1 Directly from an insurance company
- 2 Employer-based health insurance plan
- 3 Health Insurance Marketplace from healthcare.gov
- 4 Medicare
- 5 Medicaid or CHIP
- 6 State-specific health insurance plan
- 7 TRICARE or other military health coverage
- 9 Other

- 77 I don't know [SP]
- 1 Directamente de una compañía de seguros
 - 2 Un plan de seguro de salud a través del empleador
 - 3 El Mercado de Seguros Médicos en healthcare.gov
 - 4 Medicare
 - 5 Medicaid o CHIP
 - 6 Plan de seguro de salud específico del estado
 - 7 TRICARE u otras coberturas de salud militares
 - 9 Otro
 - 77 No lo sé [SP]
-

[SP]

D5.

What is the *highest* level of education you have completed?

¿Cuál es el nivel de educación *más alto* que usted ha completado?

- 1 Less than 9th grade
 - 2 9th grade to 12th grade, no diploma
 - 3 High school diploma/GED
 - 4 Some technical/vocational school
 - 5 Technical or vocational school graduate
 - 6 Some college, no degree
 - 7 Associate Degree
 - 8 Bachelor's Degree
 - 9 Master's Degree
 - 10 Post-Master's Degree
-
- 1 Menos del 9no grado
 - 2 Del 9no grado al 12vo, sin diploma
 - 3 Diploma de secundaria/GED
 - 4 Algo de escuela técnica/vocacional
 - 5 Graduado de escuela técnica o vocacional
 - 6 Créditos universitarios, sin título
 - 7 Título de Asociado
 - 8 Título de Licenciatura
 - 9 Título de Maestría
 - 10 Título de Posgrado
-

[MP]

D6.

[CATI] As part of our research we need to understand different populations of taxpayers.

[CATI] Como parte de nuestra investigación, necesitamos entender las diferentes poblaciones de contribuyentes.

Do you have *any* of the following long-term conditions (lasting 6 months or more)?
¿Tiene *alguna* de las siguientes condiciones a largo plazo (de 6 meses o más)?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que apliquen.

[CATI] **IF THEY SAY NO CONDITIONS, DO NOT READ ALL RESPONSES, SELECT OPTION 8**

- 1 Deafness
- 2 Severe Vision Impairment
- 3 Severe Hearing Impairment
- 4 Severe Speech Impairment
- 5 A condition that substantially limits your physical abilities (such as standing or walking)
- 6 A condition that substantially limits your learning or remembering
- 7 Some other condition
- 8 Do not have a long-term condition [SP]

- 1 Sordera
- 2 Deterioro grave de la visión
- 3 Deterioro grave de audición
- 4 Deterioro grave del habla
- 5 Una condición que substancialmente limita sus habilidades físicas (como ponerse de pie o caminar)
- 6 Una condición que limita sustancialmente su aprendizaje o memoria
- 7 Alguna otra condición
- 8 No tiene una condición a largo plazo [SP]

[SP]

D7.

What is your employment status?

¿Cuál es su situación laboral?

- 1 Work full-time
- 2 Work part-time
- 3 Retired
- 4 Full-time student
- 5 Unemployed, looking for work
- 6 Employed in the home/homemaker (for example, a stay at home parent)
- 7 Other

- 1 Trabajo tiempo completo
- 2 Trabajo medio tiempo
- 3 Jubilado
- 4 Estudiante de tiempo completo
- 5 Desempleado, buscando empleo

- 6 Empleado domestico/ama de casa (por ejemplo, padre/madre de tiempo completo)
 - 7 Otro
-

[SP]

D7_1.

Including yourself, how many people are in your household?

Incluyéndose a usted, ¿cuántas personas hay en su hogar?

- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9 or more

- 1 1
 - 2 2
 - 3 3
 - 4 4
 - 5 5
 - 6 6
 - 7 7
 - 8 8
 - 9 9 o más
-

[SHOW IF ELIGIBLE=1; SP]

D8.

Did you report having *any* dependents on your tax return this year?

¿Reportó tener algún dependiente en su declaración de impuestos este año?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
 - 2 No
-

[SHOW IF D8 = 1]

[NUMBOX 0-25]

D2_2.

How many dependents did you claim on your tax return this year?

¿Cuántos dependientes reclamó en su declaración de impuestos este año?

[Enter # between 0 and 25]

[SP]

D9.

Which of the following categories best describes your household income *before* taxes for 2019?

¿Cuál de las siguientes categorías mejor describen los ingresos de su hogar *antes* de impuestos en el 2019?

- 1 Less than \$10,000
- 2 \$10,000 to less than \$15,000
- 3 \$15,000 to less than \$20,000
- 4 \$20,000 to less than \$25,000
- 5 \$25,000 to less than \$35,000
- 6 \$35,000 to less than \$50,000
- 7 \$50,000 to less than \$75,000
- 8 \$75,000 to less than \$100,000
- 9 \$100,000 to less than \$150,000
- 10 \$150,000 to less than \$200,000
- 11 \$200,000 to less than \$1 million
- 12 \$1 million or more

- 1 Menos de \$10,000
 - 2 \$10,000 a menos de \$15,000
 - 3 \$15,000 a menos de \$20,000
 - 4 \$20,000 a menos de \$25,000
 - 5 \$25,000 a menos de \$35,000
 - 6 \$35,000 a menos de \$50,000
 - 7 \$50,000 a menos de \$75,000
 - 8 \$75,000 a menos de \$100,000
 - 9 \$100,000 a menos de \$150,000
 - 10 \$150,000 a menos de \$200,000
 - 11 \$200,000 a menos de \$1 millón
 - 12 \$1 millón o más
-

[MP]

D9a.

From which sources did you receive income in 2019?

¿De qué fuentes recibió ingresos en el 2019?

[CAWI - remove bold] Select *all* that apply

[CAWI - remove bold] Seleccione *todas* las respuestas que apliquen.

1. Wages, salaries, tips
12. Social security benefits
8. Pensions and annuities
2. Taxable or non-taxable interest
3. Ordinary or qualified dividends
5. Business income
6. Capital gains
7. IRA distributions
9. Rents, royalties, partnerships, S corporations, trusts
11. Unemployment compensation
4. Alimony
10. Farm income
13. Other income (please specify) _____[small textbox]_____

1. Sueldos, salarios, propinas
12. Beneficios del seguro social
8. Pensiones y anualidades
2. Intereses gravables o exentos
3. Dividendos ordinarios o calificados
5. Ingresos comerciales
6. Ganancias de capital
7. Distribuciones de planes de jubilación IRA
9. Renta, regalías, sociedades, corporaciones S, fideicomisos
11. Compensación por desempleo
4. Pensión alimenticia
10. Ingresos agrícolas
13. Otros ingresos (por favor especifique): _____[small textbox]_____

[SP]

QB1:

Do you currently have a checking or savings account?

¿Tiene usted actualmente una cuenta corriente o de ahorros?

1. Yes
2. No

- 1 Sí
- 2 No

[ASK IF QB1 = 1]

[SP]

QB2:

How long has it been since you used your checking or savings account?

¿Cuánto tiempo ha sido desde que usted utilizó su cuenta corriente o de ahorros?

1. Less than a month
2. More than 1 month but less than 6 months
3. More than 6 months but less than 1 year
4. A year or more

1. Menos de un mes
 2. Más de un mes pero menos de 6 meses
 3. Más de 6 meses pero menos de un año
 4. Un año o más
-

[ASK IF QB1=2]

QB3:

Have you ever had a checking or savings account?

¿Alguna vez ha tenido una cuenta corriente o de ahorros?

1. Yes
2. No

- 1 Sí
 - 2 No
-

[SP]

D10.

Do you live in...

Vive en...

- 1 An urban area
- 2 A suburban area
- 3 A rural area

- 1 Un área urbana
 - 2 Un área suburbana
 - 3 Un área rural
-

[SHOW IF P_PANEL=1/PANEL_TYPE<20]

[SP]

Q74.

Occasionally, we conduct additional in-depth research, such as interviews or focus groups. Participants may receive a small monetary incentive to participate. Would you be interested in participating in future research?

De vez en cuando, conducimos investigaciones adicionales a fondo, tales como entrevistas o grupos de enfoque. Los participantes podrán recibir un pequeño incentivo monetario para participar. ¿Estaría interesado en participar en las futuras investigaciones?

- 1 Yes
- 2 No

- 1 Sí
- 2 No

[SHOW IF Q74=1 and P_PANEL=1/PANEL_TYPE<20]
[Phone number textbox with validation; email textbox with validation]

Q75

Please provide your phone number and email so we can contact you in the future if additional in-depth research comes up:

Por favor proporcione su número de teléfono y correo electrónico para que podamos comunicarnos con usted en el futuro cuando se presente una investigación a fondo:

Phone Number _____
Número de teléfono _____

Email _____
Correo electrónico _____

[DISPLAY5]

Thank you so much for your time and participation.

Muchas gracias por su tiempo y participación.

This survey is conducted by ICF on behalf of the IRS. No personally identifying information is released to the IRS. The goal of this research is to help the IRS reduce the burden on taxpayers when preparing and filing taxes and to help identify ways to improve IRS services for all taxpayers.

Esta encuesta es realizada por ICF en nombre del IRS. Ninguna información de identificación personal es entregada al IRS. El objetivo de esta investigación es ayudar al IRS a reducir la carga de los contribuyentes al preparar y presentar impuestos y ayudar a identificar formas de mejorar los servicios del IRS para todos los contribuyentes.

If you have any comments regarding the time estimates associated with this study or suggestions on making this process simpler, you may contact the Internal Revenue Service, Special Services Section, 1111 Constitution Ave. NW, SE:W:CAR:MP:T:M:S—Room 6129, Washington, DC 20224. For any questions about this survey, please contact ICF at 1-844-282-3435.

Si usted tiene algún comentario con respecto al tiempo aproximado asociado con este estudio o sugerencias de cómo hacer el proceso más simple, por favor comuníquese con Internal Revenue Service, Special Services Section, 1111 Constitution Ave. NW, SE:W:CAR:MP:T:M:S—Room 6129, Washington, DC

20224. Si usted tiene alguna pregunta sobre esta encuesta, por favor comuníquese con ICF al 1-844-282-3435.

[CAWI] Please click "Continue" to finish the survey so your responses are recorded.

[CAWI] Por favor haga clic en "Continuar" para terminar la encuesta para que sus respuestas sean registradas.

[SHOW IF P_PANEL>1]

[DISPLAY]

END.

The survey is now complete. Thank you!
