

**Encuesta de la Agencia de Cobro Privada (PCA)
Septiembre de 2018**

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

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

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

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

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

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | To take the survey in English, press 1 Para tomar la encuesta en español, oprima 2 |
| La persona que llama escucha: | Gracias por participar en esta encuesta voluntaria. Su participación ayudará al IRS a mejorar sus servicios de cobro para las personas que llaman como usted. ICF, una organización independiente, de terceros, está realizando esta encuesta. Todas las respuestas se mantendrán anónimas en la medida permitida por la ley. No hay sanción por no contestar algunas o todas las preguntas de la encuesta. En cualquier momento, presione la tecla de estrella para repetir la pregunta. Presione la tecla de libra para repetir las opciones. Presione la tecla cero para repetir la última pregunta que contestó para cambiar su respuesta. Puede ingresar su respuesta tan pronto conozca su respuesta. |
| | Yo le voy a hacer preguntas acerca de sus experiencias durante esta llamada. Por favor, conteste las preguntas utilizando la siguiente escala: Si quedó muy satisfecho, oprima el 5 Para un poco satisfecho, oprima el 4 Para ni satisfecho ni insatisfecho, oprima el 3 Para un poco insatisfecho, oprima el 2 Para muy insatisfecho, oprima el 1 Si no está seguro, oprima el 9 Si la pregunta no se aplica a usted, oprima el 6 |
| 1 | Todo considerado, califique su satisfacción general con el servicio que usted recibió durante esta llamada. |
| 2 | Califique su nivel de satisfacción con el profesionalismo del representante que manejó su llamada. |
| 3 | Es posible que haya recibido un aviso, factura o carta. Califique su nivel de satisfacción con la claridad del aviso, factura o carta. Por favor utilice la misma escala de calificaciones, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho. Si no recibió un aviso, factura o carta, presione 6. |
| La persona que llama escucha: | Esto completa la encuesta; sin embargo, la ley nos obliga a informarle el Número de Control de la OMB para esta solicitud de información pública. Ese número es 1545-1432. Además, si tiene algún comentario acerca del tiempo utilizado para completar esta encuesta o maneras de mejorar la encuesta, puede escribir al IRS. |
| 4 | ¿Quieres que la dirección envíe tus comentarios por correo? 1. Si la respuesta es sí, oprima el 1 2. Si la respuesta es no, oprima el 2 |
| | Envíe sus comentarios a: <i>Internal Revenue Service</i> |

**Encuesta de la Agencia de Cobro Privada (PCA)
Septiembre de 2018**

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p><i>Special Services Committee</i> <i>SE:W:CAR:MP:T:M:S</i> <i>Room 6129</i> <i>1111 Constitution Ave., NW</i> <i>Washington DC 20224</i></p> <p>Para volver a escuchar la dirección, oprima el 1. De lo contrario, oprima el 2.</p> |
| 5 | <p>Si ha intentado sin éxito resolver un problema con el <i>IRS</i> o si usted tiene una queja, puede comunicarse con la oficina del Defensor del Contribuyente llamando a un número de teléfono libre de cargos. Si desea el número de teléfono del Defensor del Contribuyente, oprima el 1. De lo contrario, oprima el 2.</p> |
| | <p>El número de teléfono libre de cargos del Defensor del Contribuyente es 1-877-777-4778. Para volver a escuchar el número de teléfono, oprima el 1. De lo contrario, oprima el 2.</p> |
| Final de la Encuesta | <p>Gracias por participar en esta encuesta. Su información ayudará a mejorar los servicios proporcionados por el <i>IRS</i>. Gracias. Adiós.</p> |