|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Question # | Step | Prompt Text | Response Categories | Skips |
| INTRO1 | 1 | To take the survey in English, press 1Para tomar la encuesta en español, oprima 2  | 1 for English2 for Spanish  | [If 1, Go to English VersionIf 2, Go to Spanish Version]Go to step 2 |
| INTRO2 | 2 | Thank you for participating in this voluntary survey. It should only take around 5 minutes. Your input will help the IRS improve its service for callers like you. This survey is being conducted by ICF, an independent, third-party organization. There are no penalties for not answering some or all of the survey questions.The information that you provide will be fully protected to the extent allowed under the Freedom of Information Act. This survey is authorized under the Paperwork Reduction Act. We are required by law to report to you the OMB Control Number for this public information request. That number is 1545-2290 with an expiration date of July 31, 2023. Data collected will be shared with IRS staff, but your responses will be used for research and aggregate reporting purposes only and will not be used for other non-statistical or non-research purposes such as direct enforcement activities. In addition, if you have any comments about the time used to complete this survey or ways to improve the survey, you may write to the IRS. Gracias por participar en esta encuesta voluntaria. Le debería tomar alrededor de 5 minutos. Su participación ayudará al IRS a mejorar el servicio a las personas que nos llaman, como usted. Esta encuesta es conducida por ICF, un tercero independiente. No hay sanciones por no responder a algunas o a todas las preguntas de la encuesta.La información que proporcione estará completamente protegida en la medida en que lo permita la Ley de Libertad de Información.Esta encuesta está autorizada por la Ley de Reducción de Papeleo. La ley nos obliga a informarle el Número de Control del OMB para esta solicitud de información pública. Este número es el 1545-2290 con una fecha de vencimiento del 31 de julio de 2023. Los datos recopilados se compartirán con el personal del IRS, pero sus respuestas se utilizarán únicamente con propósitos de investigación y de informes agregados y no se utilizarán para otros propósitos no estadísticos o de investigación, como medidas de ejecución directas. Además, si tiene algún comentario sobre el tiempo que tomó completar esta encuesta o formas de mejorar la encuesta, puede escribir al IRS.  | If you would like to hear the address to which you may write, press 1. To continue to the survey, press 2. Si desea escuchar la dirección a la que puede escribir, oprima 1. Para continuar con la encuesta, oprima 2. | If INTRO2=1, go to step 3If INTRO2=2, skip to step 4 |
| Qa | 3 | [IF INTRO2=1] Please write to: IRS Special Services Section, 1111 Constitution Avenue, NW, SE:W:CAR:MP:T:M:S - Room 6129, Washington, DC 20224. Por favor escriba a: IRS Special Services Section, 1111 Constitution Avenue, NW, SE:W:CAR:MP:T:M:S - Room 6129, Washington, DC 20224.  | If you would like to hear the address again, press 1.Otherwise, press 2.Para repetir esta dirección, oprima 1.De lo contrario, oprima 2. | Go to step 4 |
| INTRO3 | 4 | I am going to ask you several questions about your experiences during this call. At any point, press the star key (\*) to repeat the question. Press the pound key (#) to repeat the choices. You may enter your response as soon as you know your answer.Le haré varias preguntas sobre sus experiencias durante esta llamada.En cualquier momento, oprima la tecla del asterisco (\*) para repetir la pregunta. Oprima la tecla del signo numeral (#) para repetir las opciones. Tan pronto sepa su respuesta la puede ingresar.Please rate your agreement with the next statements using the following scale: Por favor califique su nivel de acuerdo con las siguientes declaraciones usando la siguiente escala:Press 5 for strongly agree,press 4 for agree, press 3 for neither disagree nor agree, press 2 for disagree, press 1 for strongly disagree, Presione 5 para estar totalmente de acuerdo,presione 4 para estar de acuerdo, presione 3 para no estar en desacuerdo ni estar de acuerdo, presione 2 para estar en desacuerdo,presione 1 para estar totalmente en desacuerdo, Again, press the star key to repeat the statement. Press the pound key to repeat the choices. You may enter your response as soon as you know your answer.De nuevo, presione el asterisco para repetir la declaración. Presione el signo de número para repetir las opciones. Puede ingresar su respuesta tan pronto como sepa su respuesta. |  | Go to step 5 |
| Q1 | 5 | Let’s begin. The first statement is: This interaction increased my trust in the IRS. Vamos a empezar. La primera declaración es: Esta interacción ha aumentado mi confianza en el IRS. | [Rating 5-1] | Go to step 6 |
| Q2 | 6 | I am satisfied with the service I received from the IRS.Estoy satisfecho con el servicio que recibí del IRS. | [Rating 5-1] | Go to step 7 |
| Q3 | 7 | Any additional feedback on your scores? Begin speaking at the tone. Press any key when you are finished.¿Tiene algún comentario adicional sobre sus puntajes? Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine. | [WAV] | Go to step 8 |
| Q4 | 8 | My need was addressed.Mi necesidad fue atendida. | [Rating 5-1] | Go to step 9 |
| Q5 | 9 | It was easy to complete what I needed to do.Fue fácil completar lo que tenía que hacer. | [Rating 5-1] | Go to step 10 |
| Q6 | 10 | It took a reasonable amount of time to do what I needed to do.Tomó un tiempo razonable para hacer lo que tenía que hacer. | [Rating 5-1] | Go to step 11 |
| Q7 | 11 | I was treated fairly.Fue justa la forma en que me trataron. | [Rating 5-1] | Go to step 12 |
| Q8 | 12 | The employees I interacted with were helpful. Los empleados con los que interactué fueron útiles.**CONSIDERED COMPLETE IF THEY ANSWER THROUGH THIS QUESTION** | [Rating 5-1] | Go to step 13 |
| Q9 | 13 | What was the main tax issue that led you to contact the IRS today?¿Cuál fue el principal problema tributario que lo motivó a contactar al IRS hoy? | For transcript request, press 1For make a payment, press 2For account related issue, press 3For obtain a tax form or publication, press 4For understand a notice or letter from the IRS, press 5For a general tax law question, press 6For obtain a tax identification number, press 7For identity theft related issue, press 8For sailing permit, press 9For something else, press 10Para la solicitud de una transcripción, oprima 1Para hacer un pago, oprima 2Para un problema relacionado con la cuenta, oprima 3Para obtener un formulario de impuestos o una publicación, oprima 4Para entender un aviso o una carta del IRS, oprima 5Para una pregunta general sobre la ley tributaria, oprima 6Para obtener un número de identificación del contribuyente, oprima 7Para un problema relacionado con el robo de identidad, oprima 8Para el permiso de embarque, oprima 9Para otro motivo, oprima 10 | If Q9=10, go to step 14If Q9=1-9, skip to step 15 |
| Q9a | 14 | Please explain what tax issue you were calling about.Por favor explique el problema tributario por el que usted llamó. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado. | [WAV] | Go to step 15 |
| Q10 | 15 | Did the representative offer to try and resolve your main tax issue over the phone?¿El representante le ofreció tratar de resolver su principal problema tributario por teléfono? | For Yes, press 1For No, press 2 Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2 | Go to step 16 |
| Q11 | 16 | Overall, how well did the IRS meet your expectations during your call today? En general, ¿qué tan bien respondió el IRS a sus expectativas durante su llamada de hoy? | For much better than expected, press 5For better than expected, press 4For as expected, press 3For worse than expected, press 2For much worse than expected, press 1Para mucho mejor de lo esperado, oprima 5Para mejor de lo esperado, oprima 4Para como se lo esperaba, oprima 3Para peor de lo esperado, oprima 2Para mucho peor de lo esperado, oprima 1 | Go to step 17 |
| Q12 | 17 | Did the IRS representative answer all of your questions on the call today?¿Respondió el representante del IRS a todas sus preguntas durante la llamada de hoy? | For Yes, press 1For No, press 2 Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2 | Go to step 18 |
| Q13 | 18 | Will the information you received today eliminate the need for further contact with the IRS for your main tax issue? ¿La información que recibió hoy eliminará la necesidad de tener más contacto con el IRS en relación a su principal problema tributario?  | For Yes, press 1For No, press 2 Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2  | Go to step 19 |
| Q14 | 19 | If you made an appointment for assistance on the call today, how long from now is your appointment?Si hizo una cita para recibir asistencia en la llamada el día de hoy, ¿cuánto tiempo a partir de ahora es su cita? | If you did not make an appointment, press 1For same day, press 2For next business day, press 3For between 2 and 5 business days, press 4For 2 weeks, press 5For 3 weeks, press 6For more than 3 weeks, press 7Si no hizo una cita, oprima 1Para el mismo día, oprima 2Para el siguiente día laborable, oprima 3 Para entre 2 y 5 días laborables, oprima 4Para 2 semanas, oprima 5Para 3 semanas, oprima 6Para más de 3 semanas, oprima 7 | If Q14=1, skip to step 21If Q14=2-7, go to step 20 |
| Q15 | 20 | How long did you expect to wait between requesting an appointment and the actual appointment? ¿Cuánto tiempo pensó que tendría que esperar entre hacer una cita y la cita real?**QUESTIONS BEYOND THIS POINT ARE THE FOLLOW-UP SURVEY OPT IN QUESTIONS** | For same day, press 1For next business day, press 2For between 2 and 5 business days, press 3For 2 weeks, press 4For 3 weeks, press 5For more than 3 weeks, press 6Para el mismo día, oprima 1Para el siguiente día laborable, oprima 2 Para entre 2 y 5 días laborables, oprima 3Para 2 semanas, oprima 4Para 3 semanas, oprima 5Para más de 3 semanas, oprima 6 | Go to step 21 |
| Q16 | 21 | [IF Q14=1/NO APPT.] The IRS would like to follow up with you in a month or so to better understand the taxpayer experience after the call including satisfaction, and issue resolution. Our authority for requesting the information is 5 USC. and 26 USC 7801. The information you provide may be disclosed to an IRS contractor when authorized by law. ICF is required to follow confidentiality protections required by the Privacy Act and/or Internal Revenue Code section 6103. Would you be willing for ICF to contact you in order to participate in a brief follow-up survey?El IRS desearía hacer un seguimiento con usted en un mes más o menos para tener un mejor entendimiento de la experiencia del contribuyente después de la llamada, incluyendo el nivel de satisfacción y la resolución del problema. Nuestra autorización para solicitar la información es 5 USC y 26 USC 7801. La información que usted proporcione podría ser compartida con un contratista del IRS si así lo autoriza la ley. ICF tiene la obligación de cumplir con la protección de confidencialidad requerida por la Ley de Privacidad y/o el Código de Rentas Internas, Sección 6103. ¿Estaría dispuesto a que ICF se comunique con usted para participar en una breve encuesta de seguimiento?[IF Q14=2-7/YES MADE AN APPT.] The IRS would like to follow up with you after your appointment at the walk-in office to gather taxpayer feedback on the entire process. Our authority for requesting the information is 5 USC. and 26 USC 7801. The information you provide may be disclosed to an IRS contractor when authorized by law. ICF is required to follow confidentiality protections required by the Privacy Act and/or Internal Revenue Code section 6103. Would you be willing for ICF to contact you in order to participate in a brief follow-up survey?El IRS desearía hacer un seguimiento con usted después de su cita en la oficina para recopilar la opinión de los contribuyentes sobre todo el proceso. Nuestra autorización para solicitar la información es 5 USC y 26 USC 7801. La información que usted proporcione podría ser compartida con un contratista del IRS si así lo autoriza la ley. ICF tiene la obligación de cumplir con la protección de confidencialidad requerida por la Ley de Privacidad y/o el Código de Rentas Internas, Sección 6103. ¿Estaría dispuesto a que ICF se comunique con usted para participar en una breve encuesta de seguimiento? | For Yes, press 1For No, Press 2Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2 | If Q14=1 AND Q16=1, skip to step 23If Q14=2-7 AND Q16=1, go to step 22If Q16=2, skip to step 27 |
| Q17 | 22 | [ASK IF Q16=1/YES AND Q14=2-7/MADE AN APPT.] When is your appointment with the IRS? Please enter the 2-digit month and the 2-digit day of your appointment. Press the pound key when complete.¿Cuándo es su cita con el IRS? Por favor ingrese los 2 dígitos del mes y los 2 dígitos del día de su cita. Oprima la tecla del signo de numero cuando haya terminado. | [MMDD] You entered \_\_\_. If this is correct, press 1. To re-enter, press 2.Usted respondió \_\_\_\_. Si esto es correcto, oprima 1. Para volver a responder, oprima 2. | Go to step 23 |
| Q18 | 23 | [ASK IF Q16=1/YES] Please state and spell your first and last name. Press any key when you are finished.Por favor indique y deletree su nombre y apellido. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado. | [WAV] | Go to step 24 |
| Q19 | 24 | Please state and spell your email address if we may send you an email to participate in the follow-up survey. Press any key when you are finished.Por favor indique y deletree su dirección de correo electrónico si nos permite enviarle un correo electrónico para que participe en la encuesta de seguimiento. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado. | [WAV] | Go to step 25 |
| Q20 | 25 | Please enter your 10-digit phone number if we may contact you by phone for the follow-up survey. Press the pound key when complete. [NOT REQUIRED] Por favor ingrese los 10 dígitos de su número telefónico si podemos contactarle por teléfono para la encuesta de seguimiento. Oprima la tecla del signo de numero cuando haya terminado. | [WAV]You entered \_\_\_. If this is correct, press 1. To re-enter, press 2.Usted respondió \_\_\_\_. Si esto es correcto, oprima 1. Para volver a responder, oprima 2. | Go to step 26 |
| Q21 | 26 | [ASK IF Q16=1/YES] ICF also occasionally conducts additional in-depth research related to the IRS Appointment Line. Would you be willing for ICF to contact you using the information you just provided in order to participate in a focus group or other research?ICF también ocasionalmente lleva a cabo investigaciones adicionales relacionadas con la línea de citas del IRS. ¿Estaría dispuesto a que ICF se comunique con usted utilizando la información que acaba de proporcionar para participar en un grupo focal u otra investigación?  | For Yes, press 1For No, press 2Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2 | Go to step 27 |
|  | 27 | That completes the survey. Thank you for participating. Goodbye.Esto termina la encuesta. Gracias por participar. Adiós. |  |  |