

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

Question #	Step	Prompt Text	Response Categories	Skips
INTRO1	1	<p>To take the survey in English, press 1</p> <p>Para tomar la encuesta en español, oprima 2</p>	<p>1 for English 2 for Spanish</p>	<p>[If 1, Go to English Version If 2, Go to Spanish Version]</p> <p>Go to step 2</p>
INTRO2	2	<p>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.</p> <p>The information that you provide will be fully protected to the extent allowed under the Freedom of Information Act.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La información que proporcione estará completamente protegida en la medida en que lo permita la Ley de Libertad de Información.</p> <p>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</p>	<p>If you would like to hear the address to which you may write, press 1. To continue to the survey, press 2.</p> <p>Si desea escuchar la dirección a la que puede escribir, oprima 1. Para continuar con la encuesta, oprima 2.</p>	<p>If INTRO2=1, go to step 3 If INTRO2=2, skip to step 4</p>

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

		<p>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.</p>		
Qa	3	<p>[IF INTRO2=1] Please write to:</p> <p>IRS Special Services Section, 1111 Constitution Avenue, NW, SE:W:CAR:MP:T:M:S - Room 6129, Washington, DC 20224.</p> <p>Por favor escriba a: IRS Special Services Section, 1111 Constitution Avenue, NW, SE:W:CAR:MP:T:M:S - Room 6129, Washington, DC 20224.</p>	<p>If you would like to hear the address again, press 1. Otherwise, press 2.</p> <p>Para repetir esta dirección, oprima 1. De lo contrario, oprima 2.</p>	Go to step 4
INTRO3	4	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Please rate your agreement with the next statements using the following scale:</p> <p>Por favor califique su nivel de acuerdo con las siguientes declaraciones usando la siguiente escala:</p> <p>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,</p>		Go to step 5

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

		<p>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,</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
Q1	5	<p>Let's begin. The first statement is: This interaction increased my trust in the IRS.</p> <p>Vamos a empezar. La primera declaración es: Esta interacción ha aumentado mi confianza en el IRS.</p>	[Rating 5-1]	Go to step 6
Q2	6	<p>I am satisfied with the service I received from the IRS.</p> <p>Estoy satisfecho con el servicio que recibí del IRS.</p>	[Rating 5-1]	Go to step 7
Q3	7	<p>Any additional feedback on your scores? Begin speaking at the tone. Press any key when you are finished.</p> <p>¿Tiene algún comentario adicional sobre sus puntajes? Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine.</p>	[WAV]	Go to step 8
Q4	8	<p>My need was addressed.</p> <p>Mi necesidad fue atendida.</p>	[Rating 5-1]	Go to step 9
Q5	9	<p>It was easy to complete what I needed to do.</p> <p>Fue fácil completar lo que tenía que hacer.</p>	[Rating 5-1]	Go to step 10

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

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 1 For make a payment, press 2 For account related issue, press 3 For obtain a tax form or publication, press 4 For understand a notice or letter from the IRS, press 5 For a general tax law question, press 6 For obtain a tax identification number, press 7 For identity theft related issue, press 8 For sailing permit, press 9 For something else, press 10 Para la solicitud de una transcripción, oprima 1 Para hacer un pago, oprima 2 Para un problema	If Q9=10, go to step 14 If Q9=1-9, skip to step 15

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

			<p>relacionado con la cuenta, oprima 3 Para obtener un formulario de impuestos o una publicación, oprima 4 Para entender un aviso o una carta del IRS, oprima 5 Para una pregunta general sobre la ley tributaria, oprima 6 Para obtener un número de identificación del contribuyente, oprima 7 Para un problema relacionado con el robo de identidad, oprima 8 Para el permiso de embarque, oprima 9 Para otro motivo, oprima 10</p>	
Q9a	14	<p>Please explain what tax issue you were calling about.</p> <p>Por favor explique el problema tributario por el que usted llamó. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado.</p>	[WAV]	Go to step 15
Q10	15	<p>Did the representative offer to try and resolve your main tax issue over the phone?</p> <p>¿El representante le ofreció tratar de resolver su principal problema tributario por teléfono?</p>	<p>For Yes, press 1 For No, press 2</p> <p>Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2</p>	Go to step 16
Q11	16	<p>Overall, how well did the IRS meet your expectations during your call today?</p> <p>En general, ¿qué tan bien respondió el IRS a sus expectativas durante su llamada de hoy?</p>	<p>For much better than expected, press 5 For better than expected, press 4 For as expected, press 3 For worse than expected, press 2 For much worse than expected, press 1</p>	Go to step 17

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

			<p>Para mucho mejor de lo esperado, oprima 5 Para mejor de lo esperado, oprima 4 Para como se lo esperaba, oprima 3 Para peor de lo esperado, oprima 2 Para mucho peor de lo esperado, oprima 1</p>	
Q12	17	<p>Did the IRS representative answer all of your questions on the call today?</p> <p>¿Respondió el representante del IRS a todas sus preguntas durante la llamada de hoy?</p>	<p>For Yes, press 1 For No, press 2</p> <p>Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2</p>	Go to step 18
Q13	18	<p>Will the information you received today eliminate the need for further contact with the IRS for your main tax issue?</p> <p>¿La información que recibió hoy eliminará la necesidad de tener más contacto con el IRS en relación a su principal problema tributario?</p>	<p>For Yes, press 1 For No, press 2</p> <p>Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2</p>	Go to step 19
Q14	19	<p>If you made an appointment for assistance on the call today, how long from now is your appointment?</p> <p>Si hizo una cita para recibir asistencia en la llamada el día de hoy, ¿cuánto tiempo a partir de ahora es su cita?</p>	<p>If you did not make an appointment, press 1 For same day, press 2 For next business day, press 3 For between 2 and 5 business days, press 4 For 2 weeks, press 5 For 3 weeks, press 6 For more than 3 weeks, press 7</p> <p>Si no hizo una cita, oprima 1 Para el mismo día, oprima 2</p>	<p>If Q14=1, skip to step 21 If Q14=2-7, go to step 20</p>

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

			<p>Para el siguiente día laborable, oprima 3 Para entre 2 y 5 días laborables, oprima 4 Para 2 semanas, oprima 5 Para 3 semanas, oprima 6 Para más de 3 semanas, oprima 7</p>	
Q15	20	<p>How long did you expect to wait between requesting an appointment and the actual appointment?</p> <p>¿Cuánto tiempo pensó que tendría que esperar entre hacer una cita y la cita real?</p> <p>QUESTIONS BEYOND THIS POINT ARE THE FOLLOW-UP SURVEY OPT IN QUESTIONS</p>	<p>For same day, press 1 For next business day, press 2 For between 2 and 5 business days, press 3 For 2 weeks, press 4 For 3 weeks, press 5 For more than 3 weeks, press 6</p> <p>Para el mismo día, oprima 1 Para el siguiente día laborable, oprima 2 Para entre 2 y 5 días laborables, oprima 3 Para 2 semanas, oprima 4 Para 3 semanas, oprima 5 Para más de 3 semanas, oprima 6</p>	Go to step 21
Q16	21	<p>[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?</p>	<p>For Yes, press 1 For No, Press 2</p> <p>Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2</p>	<p>If Q14=1 AND Q16=1, skip to step 23 If Q14=2-7 AND Q16=1, go to step 22 If Q16=2, skip to step 27</p>

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

		<p>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?</p> <p>[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?</p> <p>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?</p>		
Q17	22	<p>[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.</p> <p>¿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</p>	<p>[MMDD]</p> <p>You entered _____. If this is correct, press 1. To re-enter, press 2.</p>	Go to step 23

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

		cuando haya terminado.	Usted respondió _____. Si esto es correcto, oprima 1. Para volver a responder, oprima 2.	
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	For Yes, press 1 For No, press 2 Para Sí, oprima 1 Para No, oprima 2	Go to step 27

Revised W&I ALCSS IVR Survey
Version for OMB September 2020

		se comunique con usted utilizando la información que acaba de proporcionar para participar en un grupo focal u otra investigación?		
	27	That completes the survey. Thank you for participating. Goodbye. Esto termina la encuesta. Gracias por participar. Adiós.		