

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
Revised August 2020 OMB Updates

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 assist the IRS to improve its Toll-Free 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>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. The information that you provide will be fully protected to the extent allowed under the Freedom of Information Act.</p> <p>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. Would you like the address to mail your comments?</p> <p>Gracias por participar en esta encuesta voluntaria. Le debería tomar alrededor de 5 minutos. Su aporte ayudará al IRS a mejorar el servicio de llamada gratuita utilizado por personas como usted. Esta encuesta es conducida por ICF, una organización independiente. No hay sanciones por no responder a algunas o a todas las preguntas de la</p>	<p>If Yes, press 1 If No, press 2</p> <p>Si la respuesta es sí, oprima el 1 Si no, oprima el 2</p>	<p>If 1, go to step 3 If 2, skip to step 4</p>

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
Revised August 2020 OMB Updates

		<p>encuesta.</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 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. La información que proporcione estará completamente protegida en la medida en que lo permita la Ley de Libertad de Información.</p> <p>Además, si tiene algún comentario sobre el tiempo requerido para completar esta encuesta o sugerencias para mejorarla, puede escribir al IRS. ¿Le gustaría obtener la dirección para enviar sus comentarios?</p>		
Qa	3	<p>Mail your comments to: Internal Revenue Service Special Services Section 1111 Constitution Ave., NW, SE:W:CAR:MP:T:M:S-Room 6129 Washington DC 20224</p> <p>Envíe sus comentarios por correo a: Special Services Section 1111 Constitution Ave., 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 el 1.</p> <p>De lo contrario, oprima el 2.</p>	Go to step 4
Qb	4	<p>If you have tried unsuccessfully to resolve a problem with the IRS or if you have a complaint, you may contact the Taxpayer Advocate's office by calling a toll-free telephone number.</p> <p>Si ha intentado resolver un problema con el IRS sin tener éxito, o si tiene alguna queja, puede comunicarse con la oficina del Defensor del Contribuyente llamando a un número telefónico gratuito.</p>	<p>If you would like the telephone number of the Taxpayer Advocate, press 1. Otherwise, press 2.</p> <p>Si le gustaría obtener el</p>	<p>If 1, go to step 5 If 2, skip to step 6</p>

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
 Revised August 2020 OMB Updates

			número telefónico del Defensor del Contribuyente, oprima el 1. De lo contrario, oprima el 2.	
Qc	5	The toll-free Taxpayer Advocate phone number is 1-877-777-4778.  El número telefónico gratuito del Defensor del Contribuyente es: 1-877-777-4778.	To repeat this telephone number, press 1. Otherwise, press 2.  Para repetir este número telefónico, oprima el 1.  De lo contrario, oprima el 2.	Go to step 6
INTRO3	6	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. Please answer the questions using the following scale:  Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither disagree nor agree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree  Again, 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. Now let's begin.  Voy a preguntarle varias preguntas acerca de su experiencia durante esta llamada. Por favor oprima la tecla de asterisco para repetir la pregunta. Oprima el signo de número para escuchar la escala de calificación de nuevo. Usted puede contestar la pregunta tan pronto		Go to step 7

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
Revised August 2020 OMB Updates

		<p>como sepa su respuesta. Por favor, responda a las preguntas usando la siguiente escala de calificación:</p> <p>Presione 5 para estar totalmente de acuerdo presione 4 para estar de acuerdo presione 3 para no estar en desacuerdo ni de acuerdo, presione 2 para estar en desacuerdo, y presione 1 para estar totalmente en desacuerdo,</p> <p>De nuevo, presione el asterisco para repetir la pregunta. Presione el signo de número para repetir las opciones. Puede ingresar su respuesta tan pronto como sepa su respuesta. Ahora, vamos a empezar.</p>		
Q1	7	<p>This interaction increased my trust in the IRS.</p> <p>Esta interacción ha aumentado mi confianza en el IRS.</p>	[Rating 5-1]	Go to step 8
Q2	8	<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 9
Q3	9	<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 10
Q4	10	<p>My need was addressed.</p> <p>Mi necesidad fue atendida.</p>	[Rating 5-1]	Go to step 11
Q5	11	<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 12
Q6	12	<p>It took a reasonable amount of time to do what I needed to do.</p>	[Rating 5-1]	Go to step 13

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
Revised August 2020 OMB Updates

		Tomó un tiempo razonable para hacer lo que tenía que hacer.		
Q7	13	Please tell us why you feel that way. Begin speaking at the tone. Press any key when you are finished.  Por favor, díganos por qué piensa eso sobre la duración de la llamada. Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine.	[Rating 5-1]	Go to step 14
Q8	14	I was treated fairly.  Fue justa la forma en que me trataron.	[Rating 5-1]	Go to step 15
Q9	15	The employees I interacted with were helpful.  Los empleados con los que interactué me ayudaron.	[Rating 5-1]	Go to step 16
Q10	16	I am satisfied with the ease of understanding the automated answering system menu.  Estoy satisfecho con la facilidad de entender el menú del contestador automático.	[Rating 5-1]	Go to step 17
Q11	17	I am satisfied with the knowledge of the representative.  Estoy satisfecho con el conocimiento del representante.  <b>CONSIDERED COMPLETE IF THEY ANSWER THROUGH THIS QUESTION</b>	[Rating 5-1]	Go to step 18
Q12	18	Including today, how many times have you called about this particular issue?  Incluyendo hoy, ¿cuántas veces ha llamado acerca de este asunto?	Press 1 through 4 for the number of times you have called. Press 5 for 5 or more times.  Si usted ha llamado 1 a 4	Go to step 19

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
Revised August 2020 OMB Updates

			<p>veces, oprima la tecla que represente el número de veces que usted ha llamado. Oprima 5 si ha llamado 5 veces o más.</p>	
Q13	19	<p>Did the IRS representative answer all your questions today?</p> <p>¿Respondió a todas las preguntas que usted tenía hoy el representante del IRS?</p>	<p>Yes, press 1 No, press 2</p> <p>Sí, oprima 1 No, oprima 2</p>	Go to step 20
Q14	20	<p>Will the information you received today eliminate the need for further calls on this issue?</p> <p>Teniendo la información que recibió hoy, ¿piensa usted que se eliminará la necesidad de llamadas adicionales acerca de este problema en particular?</p>	<p>Yes, press 1 No, Press 2</p> <p>Sí, oprima 1 No, oprima 2</p>	Go to step 21
Q15	21	<p>Overall, how well did the IRS meet your expectations during your call today?</p> <p>En general, ¿Qué tan bien ha cumplido el IRS con sus expectativas durante su llamada el día 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> <p>Mucho mejor de lo esperado, oprima 5 Mejor de lo esperado, oprima 4 Igual de lo esperado, oprima 3 Peor de lo esperado,</p>	Go to step 22

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
Revised August 2020 OMB Updates

			<p>oprima 2 Mucho peor de lo esperado, oprima 1</p>	
Q16	22	<p>The IRS periodically asks ICF to do additional research on taxpayer services. Would you be willing to be contacted by ICF to participate in future research such as focus groups and other surveys on taxpayer services? If so, please provide us with your phone number and email address if you have one. 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. The contractor is required to follow confidentiality protections required by the Privacy Act and/or Internal Revenue Code section 6103. Research participants may receive a small monetary incentive to participate depending on the research project.</p> <p>El IRS le pide periódicamente a ICF que conduzca estudios adicionales acerca de impuestos o acerca de servicios relacionados con los impuestos. ¿Estaría dispuesto a ser contactado por ICF para participar en investigaciones futuras como grupos de enfoque y otras encuestas sobre servicios relacionados con los impuestos? Si es así, por favor proporciónenos su número de teléfono y, si la tiene, su dirección de correo electrónico. Nuestra autoridad para solicitar información es “5 USC” y “26 USC 7801”. La información que usted proporcione puede ser compartida con un contratista del IRS cuando sea autorizado por la ley. El contratista está obligado a seguir las protecciones de confidencialidad exigidas por la Ley de Privacidad y/o la sección 6130 del Código de Impuestos Internos. Participantes en el estudio pueden recibir un pequeño incentivo monetario para participar dependiendo en el proyecto.</p>	<p>If you would like to participate, press 1 If you do not want to participate, press 2</p> <p>Si le gustaría participar, oprima el 1...</p> <p>Si no le gustaría participar, oprima el 2...</p>	<p>If 1, go to step 23 If 2, go to step 26</p>
Q17	23	<p>Please type in your 10-digit telephone number including area code:</p> <p>Por favor ingrese su número telefónico de 10 dígitos, comenzando con el código de área.</p>	[WAV]	Go to step 24

Revised AM Toll-Free IVR Survey  
Revised August 2020 OMB Updates

Q18	24	Please state and spell your e-mail address. Press any key when you are finished.  <i>Por favor diga y deletree su dirección de correo electrónico. Oprima cualquier tecla cuando termine.</i>	[WAV]	Go to step 25
Q19	25	Please state and spell your first and last name. Begin speaking at the tone. Press any key when you are finished.  <i>Por favor diga y deletree su nombre y apellido.</i>	[WAV]	Go to step 26
	26	That completes the survey. Thank you for participating. Goodbye.  <i>Con esto se termina la encuesta. Gracias por participar. Adiós.</i>		