

## PROPOSAL FOR RCEO REVISED TOLL-FREE IVR SURVEY

Ley de Privacidad y Ley de Reducción de Trámites Este informe está autorizado por la Ley de Reducción de Trámites. La aprobación es OMB No: 1545-2290, fecha de vencimiento 31/7/2023. Los datos recopilados se compartirán con el personal del IRS, pero sus respuestas se utilizarán únicamente con fines de investigación y generación de informes agregados y no se utilizarán para otros fines que no sean estadísticos o de investigación, como actividades de cumplimiento directo. La información que proporcione estará completamente protegida según lo permitido por la Ley de Libertad de Información (FOIA). La carga de información pública para esta recopilación de información se estima en un promedio de 5 minutos. Envíe comentarios sobre esta estimación de carga o cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluidas sugerencias para reducir esta carga, a la Sección de Servicios Especiales, SE:W:CAR:MP:T:M:S, Room 6129, 1111 Constitution Avenue, NW , Washington, DC 20224.

Por favor, responda las preguntas utilizando la siguiente escala:

- oprima 5 si está totalmente de acuerdo,
- oprima 4 si está de acuerdo,
- oprima 3 si no está de acuerdo ni en desacuerdo,
- oprima 2 si está en desacuerdo
- oprima 1 si está totalmente en desacuerdo

P1 (Requerido) ***Esta interacción aumentó mi confianza en el IRS.***

P2 (Requerido) ***Estoy satisfecho con el servicio que recibí del IRS.***

P3 (Recomendado - indefinido) ***¿Tiene usted algún comentario adicional sobre sus puntuaciones para las dos últimas preguntas? Empiece a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado.***

P4 (Requerido) ***Mi necesidad fue atendida.***

P5 (Requerido) ***Fue fácil completar lo que tenía que hacer.***

P6 (Requerido) ***Me tomó un tiempo razonable hacer lo que tenía que hacer.***

P7 (Requerido) ***Me trataron de manera justa.***

P8 (Requerido) ***Los empleados con los que interactué fueron útiles.***

P9 (Opcional) ***El representante del IRS reconoció y entendió mis preocupaciones.***

P10 (Opcional) ***¿Cuál fue la razón por la que llamó hoy? Puede ingresar su respuesta tan pronto como sepa su respuesta.***

- Para obtener una explicación de la carta que recibió, oprima 1
- Para informar al IRS que envió documentos por correo o por fax, oprima 2
- Para preguntar sobre el estado de su caso, oprima 3
- Para hacer una pregunta general o por cualquier otra razón, oprima 4.
- Para escuchar estas opciones de nuevo, oprima la tecla numeral.

P11 (Opcional - indefinido) ***¿Qué podría hacer el IRS para que la carta o el aviso sobre el que llamó sea más claro? Por favor, sea específico. Empiece a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando haya terminado.***

P12 (Opcional) ***En general, ¿Qué tan bien cumplió el IRS con sus expectativas durante su llamada de hoy?***

- Si fue mucho mejor de lo esperado, oprima 5
- Si fue mejor de lo esperado, oprima 4
- Si fue como se esperaba, oprima 3
- Si fue peor de lo esperado, oprima 2
- Si fue mucho peor de lo esperado, oprima 1
- Gracias por participar en esta encuesta. Su información ayudará a mejorar los servicios prestados por el IRS. En nombre del IRS y de ICF International, muchas gracias. Adiós.