AM Toll-Free IVR Survey (August 2020)
PCG recommendations_9.28.23 (voice navigation)

Question #	Step	Prompt Text	Response Categories	Skips
LANG	1	Thank you for participating in this voluntary survey. To take the survey in English, press 1 To take the survey in Spanish, press 2 Para tomar la encuesta en español, oprima 2 Para tomar la encuesta en inglés, oprima 1.	1 for English 2 for Spanish	[If 1, Go to English Version If 2, Go to Spanish Version] Go to step 2
INTRO	2	Thank you for participating in this voluntary survey. Your input will assist the IRS to improve its Toll-Free service for callers like you. This survey is being conducted by M.Davis & Company, an independent, third-party organization. All answers will be kept anonymous to the extent allowed by law. There are no penalties for not answering some or all of the survey questions. At any point, press the star key to repeat the question. Press the pound key to go back to the previous question. You may enter your response as soon as you know your answer. Gracias por participar en esta encuesta voluntaria. Su aporte ayudará al IRS a mejorar el servicio de llamada gratuita utilizado por personas como usted. Esta encuesta está siendo realizada por M. DAVIS & COMPANY International, una organización independiente. Todas las respuestas se mantendrán anónimas según lo permitido por la ley. No hay sanciones por no responder a algunas o a todas las preguntas de la encuesta. Por favor oprima la tecla de asterisco para repetir la pregunta. Oprima el signo de número para volver a la pregunta anterior. Usted puede contestar la pregunta tan pronto como sepa su respuesta.		Go to step 3

AM Toll-Free IVR Survey (August 2020)
PCG recommendations_9.28.23 (voice navigation)

INSTRUCTION	3	I am going to ask you several questions about your experiences during this call. Please answer the questions using the following scale: Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree Voy a preguntarle varias preguntas acerca de su experiencia durante esta llamada. Por favor, responda a las preguntas usando la siguiente escala de calificación: Oprima 5 si está muy de acuerdo, oprima 4 si está de acuerdo, oprima 3 si no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, oprima 2 si está en desacuerdo, y oprima 1 si está muy en desacuerdo. Again, press the star key to repeat the question. Press the pound key to go back to the previous question. You may enter your response as soon as you know your answer. Now let's begin. Por favor oprima la tecla de asterisco para repetir la pregunta. Oprima el signo de número para para volver a la pregunta anterior. Usted puede contestar la pregunta tan pronto como sepa su respuesta. Empecemos ahora.		Go to step 4
Q1	4	I am satisfied with the service I received from the IRS. Estoy satisfecho con el servicio que recibí del IRS.	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	Go to step 5
Q2	5	This interaction increased my trust in the IRS.	Press 5 for strongly agree,	Go to step 6

		Esta interacción aumentó mi confianza en el IRS.	press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	
Q3	6	Do you have suggestions on how the IRS could increase your trust in them? 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 7
Q4	7	My need was addressed. Mi necesidad fue atendida.	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	Go to step 8
Q5	8	It was easy to complete what I needed to do. Fue fácil completar lo que tenía que hacer.	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	Go to step 9
Q6	9	It took a reasonable amount of time to do what I needed to do. Me tomó un tiempo razonable para hacer lo que tenía que hacer.	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	Go to step 10
Q7	11	I was treated fairly. Me trataron de manera justa.	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree	Go to step 12

			nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	
Q8	12	The employees I interacted with were helpful. Los empleados con los que interactué me ayudaron.	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	Go to step 13
Q9	13	**It was easy to use the phone system to reach an assistor.** Estoy satisfecho con la facilidad de entender el menú del contestador automático. (**Needs Translation)**	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	Go to step 14
Q10	14	**Please tell us what you liked and/or disliked about the phone system. Feel free to include suggestions on how to improve it. Begin speaking at the tone. Press any key when you are finished.** **(Need Translation)** 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.	[WAV]	Go to step 15
Q11	15	I am satisfied with the knowledge of the representative. Estoy satisfecho con el conocimiento del representante.	Press 5 for strongly agree, press 4 for agree, press 3 for neither agree nor disagree, press 2 for disagree, and press 1 for strongly disagree	Go to step 16
Q12	16	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.	Go to step 17

			Si usted ha llamado 1 a 4 veces, oprima la tecla que represente el número de veces que usted ha llamado. Oprima 5 si ha llamado 5 veces o más.	
Q13	17	Will the information you received today eliminate the need for further calls on this issue? Teniendo la información que recibió hoy, ¿piensa usted que se eliminará la necesidad de llamadas adicionales acerca de este problema en particular?	Yes, press 1 No, Press 2 Si, oprima 1 No, oprima 2	Go to step 18
Q14	18	What specifically was the issue you discussed today? Begin speaking at the tone and press any key when you are done	[WAV]	Go to step 19
	19	The IRS periodically asks M. DAVIS & COMPANY to do additional research on taxpayer services. Would you be willing to be contacted by M. DAVIS & COMPANY 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. El IRS le pide periódicamente a M. DAVIS & COMPANY que conduzca estudios adicionales acerca de impuestos o acerca de servicios relacionados con los impuestos. ¿Estaría dispuesto a ser contactado por M. DAVIS & COMPANY 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	If you would like to participate, press 1 If you do not want to participate, press 2 Si le gustaría participar, oprima el 1… Si no le gustaría participar, oprima el 2…	If 1, go to step 20 If 2, go to step

		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 de la sección 6103 del Código de Impuestos Internos. Participantes en el estudio pueden recibir un pequeño incentivo monetario para participar dependiendo en el proyecto.		
	20	Please enter your 10-digit phone number, starting with the area code Por favor ingrese su número telefónico de 10 dígitos, comenzando con el código de área.	[WAV]	Go to step 21
	21	Please state and spell your e-mail address. Press any key when you are finished. Por favor diga y deletree su dirección de correo electrónico. Oprima cualquier tecla cuando termine.	[WAV]	Go to step 22
	22	Please state and spell your first and last name: Por favor diga y deletree su nombre y apellido.	[WAV]	Go to step 23
	23	That completes the survey; however, we are required by law to report to you the OMB Control Number for this public information request. That number is 1545-2290. 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? Con esto se termina la encuesta, sin embargo la ley nos obliga a informarle el Número de Control del OMB sobre este pedido público de información. Este número es el1545-2250. Además, si tiene algún comentario sobre el tiempo requerido para completar esta encuesta o sugerencias para mejorarla, puede escribir al IRS. ¿Le gustaría obtener	If yes, press 1 If no, press 2 Si la respuesta es sí, oprima el 1 Si no, oprima el 2	If 1, go to step 24 If 2, go to step 25

		la dirección para enviar sus comentarios?		
	24	Mail your comments to: Internal Revenue Service Tax Products Coordinating Committee 1111 Constitution Ave., NW, Room 6510-S Washington DC 20224 Envíe sus comentarios por correo a: Internal Revenue Service Tax Products Coordinating Committee 1111 Constitution Ave., NW, Room 6510-S Washington DC 20224	To repeat this address, press 1. Otherwise, press 2. Para repetir esta dirección, oprima el 1. De lo contrario, oprima el 2.	Go to step 25
	25	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. 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.	If you would like the telephone number of the Taxpayer Advocate, press 1. Otherwise, press 2. Si le gustaría obtener el número telefónico del Defensor del Contribuyente, oprima el 1. De lo contrario, oprima el 2.	If 1, go to step 26 If 2, go to step 27
	26	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.	If 2, go to step 27
	27	Thank you for participating in this survey. Your information will help		

		improve the services provided by the IRS. Thank you. Goodbye. Le agradecemos su participación en esta encuesta. Su información ayudará a mejorar los servicios que ofrece el IRS. Muchas gracias. Adiós.		