

# Oficina del Defensor del Contribuyente

## Informe bienal de 2025

Codi Trudell, Defensor del Contribuyente

Departamento de Hacienda de Oregon

Febrero de 2025





## Reconocimiento de la tierra

Queremos reconocer a las numerosas tribus y bandas que llaman a Oregon su territorio ancestral, como Burns Paiute, las Tribus Confederadas de Coos, Lower Umpqua y Siuslaw, Cow Creek Band of Umpqua Indians, las Tribus Confederadas de Grand Ronde, las Tribus Confederadas de Siletz, las Tribus Confederadas de Warm Springs, las Tribus Confederadas de la Reserva India de Umatilla, la Tribu India Coquille y las Tribus Klamath. Así mismo, honramos la relación permanente entre la tierra, las plantas, los animales y los pueblos indígenas de este lugar que ahora llamamos Oregon. Reconocemos la soberanía permanente de las nueve tribus reconocidas a nivel federal que tienen vínculos con este lugar y les agradecemos por seguir enseñándonos cómo podemos estar aquí todos juntos, y seguimos esforzándonos por trabajar de gobierno a gobierno con las nueve tribus reconocidas a nivel federal.

# CONTENIDO

04 Declaración del Defensor del Contribuyente



05 Descripción de la oficina

06 Consultas y casos de contribuyentes

09 Hechos destacados del Defensor del Contribuyente

11 Logros de DOR

13 Recomendaciones del bienio anterior

16 Recomendaciones para 2025

18 Casos prácticos

19 Conclusión



# DECLARACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

De conformidad con ORS 305.802, presento el Informe Bienal de la Oficina del Defensor del Contribuyente de Oregon, correspondiente a los años naturales 2023 y 2024. Estos informes deben incluir descripciones de las quejas de los contribuyentes, las medidas adoptadas para resolver dichas quejas, las evaluaciones de los contribuyentes sobre la calidad del servicio del Departamento de Hacienda, los obstáculos para una recaudación de impuestos justa y equitativa, y las recomendaciones a los responsables políticos para mejorar el sistema tributario. Este informe bienal de 2025 es el primero que incluye dos años completos de datos, ya que el informe bienal de 2023 sólo cubría el primer año de funcionamiento de la oficina.

La Oficina del Defensor del Contribuyente de Oregon fue creada por el proyecto de ley HB 3373 para ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar las quejas, identificar las barreras para un servicio equitativo, proporcionar un servicio rápido a los contribuyentes cuyos problemas no se resuelven a través de los canales normales, y representar los intereses de los contribuyentes en la creación de políticas, entre otros fines enumerados en ORS 305.800. Al crear esta oficina, Oregon siguió el ejemplo del IRS y de muchos otros estados cuyos defensores oficiales del contribuyente se remontan a 1979. El proyecto de ley HB 3373 se basó en esta historia y las mejores prácticas mediante la creación de formas en las que la oficina puede asegurar al público su independencia, la investigación de los problemas de los contribuyentes tanto individuales como sistémicos, el establecimiento de métricas de rendimiento y la dedicación de recursos suficientes a la oficina. Este informe demuestra muchas de las formas en que la Oficina del Defensor del Contribuyente refleja estas mejores prácticas en sus operaciones.

La Oficina del Defensor del Contribuyente recibió 1188 consultas en 2023 y 994 en 2024, lo que equivale a un total de 2182 consultas recibidas durante el bienio. De ellas, 503 se elevaron a casos y se asignaron recursos adicionales para investigar y resolver. En el 55% de los casos fue necesario intervenir fuera del proceso normal, lo que a veces dio lugar a recomendaciones de cambio para evitar problemas similares en el futuro. Este nivel de servicio se ajusta bien a la capacidad actual de la oficina para resolver problemas y defender los intereses de los contribuyentes. Las devoluciones, los problemas de impuestos personales y las deudas/cobros se identificaron como áreas con problemas sistémicos que requerían una defensa específica para el cambio; en más de la mitad de estos casos, las respuestas inoportunas del DOR fueron la causa principal de la consulta original. Los eventos de extensión dirigidos a las pequeñas empresas, junto con las asociaciones con organizaciones de desarrollo económico que prestan servicios a los indios americanos (como Economic Development & Community Services Tribal Cluster) y a las familias trabajadoras con bajos ingresos (como MFS-CASH Oregon) también influyen en las actividades de la oficina.

También hemos realizado un seguimiento de los esfuerzos para aplicar las recomendaciones formuladas en el informe bienal de 2023 de la Oficina del Defensor del Contribuyente. Se han dado pasos importantes en algunas áreas, como la calidad del servicio del centro de servicio al cliente y la información sobre reembolsos facilitada a los contribuyentes. Otras recomendaciones han experimentado un progreso limitado, y hemos desarrollado nuevas recomendaciones basadas en las necesidades observadas durante 2023 y 2024.

Con el beneficio de un bienio completo de experiencia e información, esperamos seguir mejorando la equidad, transparencia y eficacia de la recaudación de impuestos en Oregon.



Respetuosamente presentado,

Codi Trudell, Defensor del Contribuyente de Oregon

# DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA

La Oficina del Defensor del Contribuyente fue creada por el proyecto de ley 3373 de la Cámara de Representantes de Oregon de 2021, que entró en vigor el 1 de enero de 2022. Antes de la aprobación de este proyecto de ley, Oregon era uno de los pocos estados que carecía de una oficina del defensor del contribuyente; no existía un recurso central que proporcionara a los contribuyentes acceso al Departamento de Hacienda (DOR, por sus siglas en inglés) para resolver cuestiones que no podían tratarse a través de los canales regulares. Según el proyecto de ley HB 3373, el objetivo de esta oficina es "ayudar directamente a los contribuyentes... para garantizar que los contribuyentes y sus representantes entienden y utilizan las políticas, procesos y procedimientos disponibles para la resolución de problemas relacionados con los programas fiscales... administrados por el departamento".

ORS 305.800-803 describe el papel y las responsabilidades del Defensor del Contribuyente. Sus principales funciones son ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar las quejas, identificar las barreras que impiden un servicio equitativo, prestar un servicio rápido a los contribuyentes cuyos problemas no pueden resolverse por los canales normales y representar los intereses de los contribuyentes en la creación de políticas. Para mantener la responsabilidad y la transparencia, el Defensor del Contribuyente debe presentar un informe a la Asamblea Legislativa de Oregon cada dos años.

Los contribuyentes que han agotado los procedimientos normales pero no obtienen una solución pueden comunicarse con la Oficina del Defensor del Contribuyente para exponer sus problemas individuales, y el personal puede entonces trabajar con los contribuyentes para resolver los problemas, proporcionar información o agilizar el servicio del DOR, según corresponda. Mediante el seguimiento de patrones repetidos en estos casos, la Oficina del Defensor del Contribuyente también identifica problemas sistémicos en los procesos y procedimientos del DOR y recomienda soluciones para abordarlos. Antes de la creación de esta oficina, los casos complejos y la defensa para el cambio se abordaban de forma ad hoc, sin un seguimiento formal. Por lo tanto, la Oficina del Defensor del Contribuyente sirve como un punto de contacto centralizado para identificar, ayudar e informar sobre problemas sistémicos que el DOR puede abordar internamente, reduciendo las barreras al cumplimiento y aumentando la responsabilidad ante los contribuyentes dentro del DOR.

Debido a esta función centralizada, la Oficina del Defensor del Contribuyente también suele actuar como un recurso y socio colaborador de organizaciones comunitarias, especialmente las relacionadas con el desarrollo económico o los servicios fiscales para poblaciones vulnerables.

El Defensor del Contribuyente tiene autoridad estatutaria, es nombrado por el director y tiene su sede en el Departamento de Hacienda. Así se garantiza la independencia del Defensor del Contribuyente, se protege su labor y se establece su autoridad. Desde la perspectiva del DOR, estos esfuerzos en favor de los contribuyentes son beneficiosos ya que pueden mejorar el cumplimiento voluntario de la declaración de impuestos y mejorar la confianza en el sistema.

# CONSULTAS Y CASOS DE CONTRIBUYENTES

Cuando un contribuyente se comunica con la Oficina del Defensor del Contribuyente para solicitar ayuda, su consulta se registra en una base de datos confidencial para garantizar un seguimiento preciso de nuestros datos, preservando al mismo tiempo la privacidad de los contribuyentes y la naturaleza de las solicitudes. En 2023 recibimos 1188 consultas y en 2024, 994, lo que indica que nuestra actividad se ha estabilizado tras casi duplicarse desde nuestro primer año de funcionamiento en 2022. La mayoría de las consultas llegaron a través del formulario de la página web del Defensor del Contribuyente. Este formulario web solicita los nombres de los contribuyentes, los números de cuenta o de carta pertinentes y un resumen de su problema; la recopilación de esta información con antelación ayuda a acelerar nuestra investigación y respuesta. El mayor uso del formulario este bienio nos ha ayudado a mantener un alto nivel de servicio.

Las consultas se clasifican por temas, siendo los más comunes los reembolsos, los problemas fiscales personales y las deudas/cobros, lo que puede indicar problemas sistémicos relacionados que deben investigarse (véase la sección de Recomendaciones de 2025). El personal de la TAO investiga cada consulta e intenta resolverla. Al igual que en el último informe bienal, aproximadamente la mitad de las consultas se resolvieron simplemente remitiendo al contribuyente a la unidad apropiada del DOR, y alrededor del 20% se resolvieron respondiendo directamente a las preguntas de los contribuyentes. El mayor cambio se produjo en el número de consultas elevadas a casos, que aumentó del 10% en 2022 al 24% en 2024. Esta tendencia se debió principalmente a los casos relacionados con reembolsos, que pasaron de 22 a 127 en ese periodo.<sup>1</sup>

En total, se abrieron 261 casos en 2023 y 242 en 2024, lo que suma un total de 503 casos este bienio. A los casos se les asignan recursos adicionales, que a menudo implican una comunicación directa con los enlaces de las unidades para investigar y resolver los problemas. Ochenta y uno de estos casos se referían a dificultades financieras importantes, lo que puede ayudar a acelerar un caso. Los casos tardaron una media de 4 días en cerrarse, y el 83% de los casos se cerraron dentro de nuestro objetivo de 14 días.

<sup>1</sup> Aunque esto se debió en parte al mayor número de casos en general, los casos de reembolsos representaron el 33% de los casos en 2022 y el 52% de los casos en 2024. Para obtener más información, consulte las Recomendaciones del bienio anterior, Cuestiones #1 y #2.

El Defensor del Contribuyente clasifica las causas fundamentales de los casos para ayudar a identificar los problemas sistémicos. Las respuestas inoportunas del DOR fueron la causa de casi la mitad de nuestros casos, y consideramos que mejorar el tiempo de respuesta y la claridad de los plazos es una necesidad sistémica dentro del DOR. Otros problemas, como el hecho de que los contribuyentes eviten los canales normales, el diseño confuso de los procesos o un servicio de atención al cliente deficiente, constituyeron menos del 5% de las causas fundamentales de los casos. Los problemas menos comunes y las causas fundamentales se abordan mejor caso por caso.

Después de cerrar un caso, el Defensor del Contribuyente registra si el caso requirió o no acciones fuera de los procesos habituales del DOR. En este bienio se han llevado a cabo acciones o cambios de proceso en 290 casos. El departamento sigue cooperando en su asociación con la TAO; no se necesitaron órdenes de asistencia

<sup>2</sup> El proyecto de ley HB3373 autorizó al Defensor del Contribuyente a emitir órdenes de asistencia al contribuyente al director del DOR solo como un recurso extraordinario; consulte el Manual de procedimientos de la oficina en la página web del Defensor del Contribuyente para obtener más información.

## **La opinión de nuestros clientes...**

"Me comuniqueé con la oficina y en menos de un día obtuve una respuesta a mi problema de retraso en los reembolsos, que se prolongó durante 14 semanas desde la presentación. Me habían dicho que no podíamos hacer nada al respecto, que sólo teníamos que esperar... Gracias por sus esfuerzos y su ayuda".

"Un servicio increíblemente rápido, profesional, completo y amable - y una respuesta rápida y completa a mi pregunta. Gracias".



# HECHOS DESTACADOS DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

## Punto destacado #1: Cambios en los procesos

Cuando el canal o proceso existente en el DOR ha sido insuficiente para resolver el problema de un contribuyente, la Oficina del Defensor del Contribuyente trabaja con la unidad apropiada para encontrar y resolver la deficiencia. A veces, esto consiste simplemente en acelerar el proceso para un contribuyente cuyo problema no se abordó a tiempo. En casos más complejos, puede descubrirse un defecto real en un proceso o capacitación y los responsables de la unidad trabajarán para corregirlo. La Oficina del Defensor del Contribuyente realiza un seguimiento de estos casos en los que se cambia el proceso para uno o más contribuyentes como resultado del contacto con nuestra oficina, y 279 de nuestros 503 casos en 2023-24 requirieron este tipo de intervención. Aunque es difícil saber si estas soluciones se habrían aplicado sin la Oficina del Defensor del Contribuyente, podemos estar seguros de que el cambio ocurrió en más de la mitad (55%) de los casos como resultado del trabajo de nuestra oficina con el DOR.



de casos que requieren  
un cambio de proceso/  
intervención

## Punto destacado #2: Mapa de clínicas fiscales gratuitas

En enero de 2023, la Oficina del Defensor del Contribuyente inició una colaboración con MFS CASH Oregon y AARP Tax-Aide para crear y mantener un mapa de las clínicas gratuitas de preparación de impuestos en Oregon con información como el horario de operación de las clínicas, si podían ayudar a los declarantes de ITIN y los idiomas disponibles para el servicio. El mapa se incluyó en la página web "Get Free Tax Help" del Departamento de Hacienda, mostrando 81 sitios en todo el estado y obteniendo 97,000 visitas en su primer año. La colaboración continuó en 2024 y el mapa se actualizó antes de la temporada de declaración de la renta. El mapa actualizado fue visto 80,000 veces más en 2024, con un total de 177,000 visitas en los dos primeros años. Este mapa es una parte clave del servicio de la Oficina del Defensor del Contribuyente a los contribuyentes de bajos ingresos, los contribuyentes que utilizan ITIN, y los contribuyentes con dominio limitado del Inglés, proporcionando un recurso fácil de usar para encontrar asistencia de presentación sin costo alguno.



## Punto destacado #3: Alcance

Como una oficina de reciente creación, es importante educar al público sobre el papel de la Oficina del Defensor del Contribuyente. El alcance a la comunidad y la comunicación son, por tanto, esenciales para nuestro éxito. Asistir o participar en reuniones con organizaciones externas es una forma clave de crear conciencia sobre cómo la oficina puede ayudar y discutir cómo otros pueden proporcionar sus propios servicios de defensa. Además, el Defensor del Contribuyente puede recibir información y mantener un diálogo directo que sirva de base para el trabajo de la oficina. El Defensor del Contribuyente asistió a aproximadamente 30 eventos en 2023 y 2024, incluidas las reuniones del Colegio de Abogados del Estado de Oregon, la Federación de Administradores Tributarios, los grupos estatales y locales de profesionales tributarios, las asociaciones vecinales, el Instituto de Diversidad Empresarial, la Comisión Legislativa de Servicios Indígenas, el Equipo Asesor de Empoderamiento Financiero (FEAT, por sus siglas en inglés), el Grupo de Trabajo del Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC, por sus siglas en inglés) y el Centro de Derechos del Contribuyente.



# LOGROS DEL DOR

## Logro #1: Direct File Oregon

La temporada de presentación de 2024 vio el debut de Direct File Oregon, un sistema de presentación electrónica exclusivo del estado que permitió a los residentes de todo el año presentar sus declaraciones de impuestos personales de Oregon de forma gratuita. Aunque el DOR llegó demasiado tarde para unirse al primer año del programa piloto Direct File del IRS en 2024, Oregon se une al programa piloto y continuará ofreciendo esta opción de presentación gratuita en 2025. El software de presentación electrónica gratuita es particularmente significativo para los contribuyentes de bajos ingresos que se enfrentan a obstáculos de presentación adicionales, incluyendo el costo y la dificultad técnica de preparar una declaración. Más de 6,700 declaraciones se presentaron utilizando Direct File Oregon, con un tiempo medio de finalización de menos de una hora. La satisfacción del cliente fue alta para los que completaron su declaración, con un 82% de los usuarios registrados que se consideraron satisfechos o muy satisfechos con el software.<sup>3</sup> Los comentarios de los clientes y las características del IRS se han incorporado en las mejoras para la temporada de presentación de 2025.

## Logro #2: Proyecto de cartas

El Proyecto de cartas del DOR es un esfuerzo para revisar y editar más de 360 tipos de cartas de toda la agencia para una mayor claridad, coherencia y concisión. La Oficina del Defensor del Contribuyente a menudo recibe consultas de contribuyentes que están confundidos acerca de lo que una carta significa para ellos o qué medidas deben tomar, y el Proyecto de cartas es un importante esfuerzo entre las divisiones del DOR para abordar estas cuestiones. Este proyecto se puso plenamente en marcha en 2024, cuando todas las divisiones comenzaron a revisar las cartas editadas. Después de que un área del programa revisa una carta editada, se envía a través de la edición de una voz para la coherencia y una revisión adicional se lleva a cabo para garantizar la claridad para el contribuyente. La Oficina del Defensor del Contribuyente participa en esta revisión secundaria. Después de que el Departamento de Justicia valida cualquier contenido legal, la carta está lista para su aprobación final por el Administrador de la División y puede comenzar a utilizarse. Se espera que la división de IT actualice las primeras cartas en el sistema GenTax a partir del verano de 2025.

<sup>3</sup> Estadísticas de Direct File Oregon extraídas de los datos del DOR de 24 de abril de 2024.

## **Logro #3: Alcance**

Como parte del esfuerzo continuo para mejorar el alcance, el equipo de Comunicaciones del DOR ha centralizado y racionalizado el procedimiento para solicitar traducciones de materiales de alcance a la comunidad a más de 16 idiomas diferentes. Estos esfuerzos también están orientados hacia el exterior: los nuevos kits de herramientas de alcance de medios en el sitio web del DOR cubren muchos beneficios y recursos fiscales, lo que permite a los miembros del público imprimir materiales de alcance y solicitar traducciones adicionales para su organización. Los eventos de alcance también tuvieron éxito en 2023 y 2024, con el DOR representado en más de 280 eventos en los 36 condados. Gran parte de ese trabajo se centró en los impuestos sobre nóminas y los nuevos créditos fiscales por horas extraordinarias agrícolas en ferias de condados y reuniones de asociaciones empresariales. El DOR también estuvo representado en más de 20 ferias de empleo. En total, el DOR ha hecho un esfuerzo concertado para comprometerse con las comunidades y conocer a los contribuyentes donde están.

# RECOMENDACIONES DEL BIENIO ANTERIOR

**Problema #1:** Los retrasos en los reembolsos aumentan las consultas de los contribuyentes y la frustración personal. Además, cuando un contribuyente llama o realiza una consulta en línea, se le dice que su reembolso está "en proceso", lo que provoca más consultas debido a la falta de claridad.

**Recomendación original:** Evaluar el proceso de reembolsos para proporcionar a los contribuyentes información más específica y cumplir los plazos más rápidamente.

**Actualización en 2025:** El Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente trabajó con el programa del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para desarrollar tres pasos de reembolso para mejorar la claridad para los contribuyentes que verifican los reembolsos utilizando la herramienta "¿Dónde está mi reembolso?" (WMR, por sus siglas en inglés) de Revenue Online. Inicialmente, estas descripciones no ofrecían información adicional a los contribuyentes cuyas declaraciones se procesaban manualmente, y durante la temporada fiscal de 2024, la Oficina del Defensor del Contribuyente recibió muchas consultas de contribuyentes que seguían frustrados con la herramienta de WMR. En respuesta, el Proyecto de Mejora de WMR del DOR ha actualizado la aplicación de WMR para mostrar etapas adicionales y detalles sobre el estado del reembolso, incluidos los plazos de procesamiento previstos. También notificará a los contribuyentes sobre las cartas que solicitan más información, lo que ayudará a los contribuyentes a evitar perder estas cartas y causar más retrasos en el procesamiento. La aplicación de WMR mejorada se lanzará el 18 de febrero de 2025.

---

**Problema #2:** Despues de comunicarse con la agencia a través de los canales normales, los clientes a menudo siguen teniendo preguntas sin respuesta o experimentan retrasos en las respuestas.

**Recomendación original:** La agencia debe asignar las consultas a categorías en las que el personal con los conocimientos y la información necesarios para ayudar esté fácilmente disponible. El personal debe recibir capacitación interdisciplinaria y trabajar en distintos equipos para adquirir conocimientos y reforzar su capacidad para responder a las preguntas de los clientes. Deben desarrollarse nuevas oportunidades de capacitación para garantizar que la experiencia del cliente sea consistente en toda la agencia y para proporcionar al personal recursos que empoderen su toma de decisiones y sus relaciones de servicio al cliente.

**Actualización de 2025:** El Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente del DOR está trabajando para mejorar el centro de contacto del DOR y reducir los tiempos de espera y el abandono de llamadas. Antes de la temporada de impuestos de 2024, se creó un plan de aumento para prepararse para los volúmenes grandes de llamadas, y se está actualizando la tecnología del centro de llamadas para mejorar las opciones de autoservicio, los análisis del centro de llamadas y la resolución en la primera llamada. En línea, se está utilizando un chatbot de preguntas y se está preparando una aplicación de WMR mejorada para 2025. A pesar de la planificación para el aumento, los largos tiempos de espera de las llamadas, el aumento del número de reembolsos debido al kicker histórico y la falta de información sobre devoluciones provocaron un elevado volumen de consultas sobre reembolsos a la Oficina del Defensor del Contribuyente en 2024. La respuesta inoportuna también fue la causa principal de los casos del Defensor del Contribuyente tanto en 2023 como en 2024. Desde entonces, los centros de contacto han implementado más cambios para abordar el servicio al cliente, incluida la creación de guiones para estandarizar la experiencia del cliente y mejorar las métricas de resumen de llamadas para proporcionar información sobre por qué los clientes se comunican con el DOR. También se crearon cuadros de mando para medir el rendimiento, revisar los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y proporcionar información práctica. Las mejoras previstas para la temporada de 2025 incluyen un directorio de agencias para que el centro de llamadas enrute las llamadas, pagos únicos para que los contribuyentes realicen pagos a través de programas y planificación adicional de sobretensiones. Esperamos que estas mejoras en los centros de contacto solucionen las deficiencias anteriores en 2025 y fomenten relaciones positivas entre los clientes y el DOR.

**Problema #3:** La complicada legislación sobre el impuesto de bienes inmuebles hace que las consultas lleven mucho tiempo.

**Recomendación original:** La legislación de Oregon en materia de impuestos sobre bienes inmuebles, mientras no se modifique, seguirá siendo complicada. Los profesionales fiscales y los órganos de gobierno deben permanecer vigilantes para buscar métodos, mejoras y soluciones que ayuden a la comprensión de estas leyes por parte de los contribuyentes.

**Actualización de 2025:** La divulgación y la capacitación están ayudando a mejorar la comprensión del sistema de impuestos sobre la propiedad. El DOR ha incrementado su presencia en ferias locales y estatales para responder preguntas, y el personal de la unidad de Impuestos a la Propiedad asiste a ayuntamientos y reuniones de ciudades/condados para explicar los programas de impuestos cuando se le solicita. La unidad también proporciona capacitación a los ciudadanos que participan en la ley de presupuestos locales, así como a los que desean trabajar como voluntarios en la Junta de Apelación del Valor de la Propiedad.

---

**Problema #4:** No es fácil obtener asistencia fiscal gratuita para las pequeñas empresas.

**Recomendación original:** El DOR y otros órganos de gobierno deben buscar e identificar soluciones significativas para proporcionar a los propietarios de pequeñas empresas asistencia fiscal, lo que podría incluir oportunidades de subvención para financiar la capacitación específica para las pequeñas empresas, la preparación de impuestos y el acceso a la asistencia jurídica.

**Actualización de 2025:** A partir del primer trimestre de 2023, el programa de Retenciones y Nóminas comenzó a organizar eventos de capacitación trimestrales, tanto virtuales como presenciales, para los empleadores de Oregon. Estas capacitaciones están disponibles para empresas de todos los tamaños, ya sea que sean un nuevo empleador o simplemente tengan personal nuevo que maneje los impuestos relacionados con el empleo. El programa de Retenciones y Nóminas también se ha asociado con el equipo de Comunicaciones del DOR para desarrollar videos sobre temas básicos como la obtención de un BIN y la presentación de un cambio de contacto para el impuesto sobre nóminas. Este bienio no se han adoptado medidas para promover la preparación directa de impuestos o la asistencia jurídica a las pequeñas empresas.

---

**Problema #5:** En la actualidad, los representantes de los contribuyentes confían en que sus clientes les informen de los casos de incumplimiento, como las notificaciones de cobro. Creen que esto a menudo da lugar a una escalada innecesaria y costosa de los problemas debido a que los contribuyentes no comunican estos asuntos a sus representantes o lo hacen de manera inoportuna.

**Recomendación original:** El Departamento debe buscar oportunidades para enviar correspondencia y avisos de cobro del Departamento a los contribuyentes y sus representantes.

**Actualización de 2025:** Se ha completado un esfuerzo conjunto para determinar qué cartas se publicarán en Revenue Online y cuáles no, incluida la documentación de por qué no se publicará una carta determinada. Aproximadamente 80 cartas más se pusieron a disposición de los profesionales en julio de 2024, una vez finalizada la revisión.

**Problema #6:** El formulario utilizado por los contribuyentes para designar representantes autorizados (150-800-005 "Autorización de información fiscal y poder de representación") causa confusión a los contribuyentes y genera errores de tramitación.

**Recomendación original:** El formulario se está rediseñando actualmente y deberían considerarse los siguientes cambios específicos para evitar estos problemas y simplificar la experiencia del contribuyente: eliminar las secciones repetidas y simplificar el lenguaje técnico, añadir una casilla de verificación para que se envíen copias de las comunicaciones y separar el formulario en dos formularios distintos para el poder notarial y la autorización de información fiscal.

**Actualización de 2025:** Tal y como se recomendó, el poder notarial se dividió en dos, uno para la autorización de información y otro para la autorización de representación. Los nuevos formularios se lanzaron en noviembre de 2024 y el antiguo formulario de poder notarial se descontinuó el 1 de enero de 2025. Los cambios se realizaron con base en los comentarios del público, los profesionales fiscales y el personal de todas las áreas de la agencia. Los nuevos formularios son más claros, eliminan errores de procesamiento y ayudan a aliviar la confusión común sobre cómo utilizar el antiguo formulario de poder notarial. El lanzamiento de los nuevos formularios e instrucciones se compartió con el público a través de un boletín GovDelivery, la divulgación a los profesionales de impuestos, y una nueva página web que proporciona recursos adicionales, incluyendo tres videos destacando los cambios que se encuentran en los nuevos formularios.

# RECOMENDACIONES PARA 2025

**Problema #1:** Aunque la unidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el Centro de Excelencia para la Experiencia del Cliente han introducido cambios para gestionar mejor la tramitación de los reembolsos y mejorar el servicio al cliente en el último bienio, todavía no se saben los efectos de estos cambios. Además, muchos procesos dentro de la unidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas siguen siendo poco claros, lo que dificulta el análisis y la mejora de los procesos.

---

**Recomendación:** Seguir supervisando el rendimiento de la unidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas a la hora de responder a las preguntas de los contribuyentes en el primer contacto, trabajar con los aumentos y el retraso existente en los reembolsos, y proporcionar los reembolsos en el momento oportuno.

---

**Problema #2:** La complicada legislación sobre el impuesto de bienes inmuebles hace que las consultas lleven mucho tiempo.

---

**Recomendación:** La ley del impuesto sobre bienes inmuebles de Oregon, mientras no se modifique, seguirá siendo complicada. Los profesionales fiscales y los órganos de gobierno deben mantenerse alerta para buscar métodos, mejoras y soluciones que ayuden a los contribuyentes a comprender estas leyes.

---

**Problema #3:** No es fácil obtener asistencia fiscal gratuita para las pequeñas empresas. En el último bienio no se han adoptado medidas para promover la preparación directa de impuestos o la asistencia jurídica a las pequeñas empresas.

---

**Recomendación:** El DOR y otros órganos de gobierno deben buscar colaboraciones y oportunidades para proporcionar a los propietarios de pequeñas empresas asistencia fiscal, que podría incluir subvenciones para capacitaciones específicas para las pequeñas empresas, apoyo gratuito para la preparación de impuestos y acceso a asistencia jurídica.

**Problema #4:** La comunicación entre equipos y unidades del Departamento de Hacienda carece de falta de seguimiento, lo que ocasiona retrasos sustanciales en el servicio al cliente. La falta de consistencia en los términos también contribuye a los problemas de comunicación, ya que el lenguaje y los plazos utilizados con los clientes varían sustancialmente de un equipo a otro y de una persona a otra.

**Recomendación:** Impartir capacitación en torno a las normas de comunicación interna y externa, con un esquema establecido de la experiencia de los empleados para que tanto ellos como los directivos sepan lo que se espera de la formación en este ámbito. Esta capacitación debería proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar la consistencia en toda la agencia.

---

**Problema #5:** Direct File Oregon carece de muchos de los idiomas y funciones de accesibilidad del programa Direct File del IRS.

**Recomendación:** El DOR se ha asociado con el IRS para Direct File en 2025. La Oficina del Defensor del Contribuyente apoya esta asociación. Al trabajar con el IRS, el DOR debe esforzarse por igualar o superar la accesibilidad del Archivo Directo del IRS, proporcionar recomendaciones para mejorar el programa y mejorar Direct File Oregon con base en los comentarios de los clientes para que más residentes de Oregon puedan utilizar estos programas y acceder a créditos fiscales. Estos comentarios y recomendaciones deben ser solicitados a todos los usuarios, no solo a los que presentaron su declaración con éxito, con el fin de identificar los principales obstáculos que impiden a los clientes completar sus declaraciones de impuestos.



# CASOS PRÁCTICOS

En casos de dificultades financieras extremas, la Oficina del Defensor del Contribuyente puede a veces abogar directamente por la ayuda en nombre del contribuyente. En varios casos de este tipo, relacionados con contribuyentes enfermos y de edad avanzada con ingresos fijos, pudimos trabajar con la unidad de Cobros del DOR para revisar las circunstancias de la situación y cancelar sus saldos por ser incobrables. Este trabajo llevó a la unidad de Cobros a identificar un problema subyacente con la interpretación de un estatuto relevante, lo que ocasionó denegaciones incorrectas de cancelación de deuda. La unidad rectificó rápidamente este problema, mejorando el proceso para futuros contribuyentes.

Pueden surgir otros problemas debido a registros electrónicos incorrectos que provoquen cambios en cadena, y puede ser un proceso lento y poco claro impugnar estos asuntos en el IRS y a nivel estatal. En uno de estos casos, un banco emitió erróneamente un formulario 1099 a un contribuyente. El IRS modificó su declaración federal para mostrar los ingresos adicionales e informó del cambio al DOR, que también modificó su declaración estatal. El contribuyente se comunicó con la Oficina del Defensor del Contribuyente para que le ayudara a impugnar el cambio a nivel estatal. La Oficina del Defensor del Contribuyente le ayudó a rectificar un error que le habría costado al contribuyente más de \$2,000 en impuestos, intereses y multas.

Por último, en 2024 el DOR tuvo que hacer frente a un mayor número de reembolsos debido al kicker histórico. La falta de información sobre los reembolsos y los retrasos en la tramitación por parte del DOR provocaron un aumento de las consultas del tipo "¿Dónde está mi reembolso?" a la Oficina del Defensor del Contribuyente, así como a otros canales como los legisladores estatales y la oficina del director del DOR. La Oficina del Defensor del Contribuyente fue un punto de contacto particularmente importante para los contribuyentes que experimentaban dificultades financieras durante este tiempo, ya que a menudo representaba su mejor opción para obtener un reembolso a tiempo y evitar problemas con el alquiler, gastos médicos, etc. Agilizar estas devoluciones se convirtió en una prioridad para nuestra oficina. En mayo, junio y julio de 2024, la Oficina del Defensor del Contribuyente gestionó 19 de estos casos de dificultades y aceleró el procesamiento de más de \$85,000 en reembolsos para estos casos más urgentes.

# CONCLUSIÓN

Con el beneficio de nuestro primer bienio completo, la Oficina del Defensor del Contribuyente ha podido realizar un seguimiento de los problemas comunes, la acción sobre nuestras recomendaciones y los cambios operativos en el Departamento de Hacienda. Nos alegró ver las mejoras que siguieron al primer Informe Bienal de 2023, con algunas recomendaciones totalmente aplicadas y problemas completamente resueltos. En particular, la unidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente han respondido a los principales problemas de servicio al cliente y han trabajado con la Oficina del Defensor del Contribuyente para mejorar la experiencia del cliente.

En el próximo bienio, esperamos abordar problemas más específicos sobre los reembolsos y los procesos internos del DOR, como se indica en nuestras Recomendaciones de 2025. La Oficina del Defensor del Contribuyente también podrá supervisar el éxito de las soluciones aplicadas en el pasado bienio. Seguiremos participando en el mayor número posible de áreas de defensa y esperamos formar más asociaciones comunitarias.

**OREGON COUNTS ON US**

