



# Informe anual de 2026

Oficina del Defensor del  
Contribuyente

Departamento de Hacienda de Oregón  
Febrero de 2026



# Comuníquese con nosotros

Comuníquese con nosotros para solicitar adaptaciones de la ADA (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades) o asistencia en otros idiomas.

[oregon.gov/dor](https://oregon.gov/dor)

503-378-4988 o 800-356-4222

[preguntas.dor@dor.oregon.gov](mailto:preguntas.dor@dor.oregon.gov)



Número de teléfono de la Oficina del Defensor del Contribuyente  
**503-945-8700**



Correo electrónico de la Oficina del Defensor del Contribuyente  
**[taxpayer.advocate@dor.oregon.gov](mailto:taxpayer.advocate@dor.oregon.gov)**



Sitio web de la Oficina del Defensor del Contribuyente  
**[oregon.gov/dor/Pages/Taxpayer-advocate.aspx](https://oregon.gov/dor/Pages/Taxpayer-advocate.aspx)**

# Cómo colaboramos con las naciones soberanas

Las tribus indígenas americanas tienen un estatus político único y son reconocidas como gobiernos soberanos. Esta soberanía significa que las tribus tienen la autoridad para gobernarse a sí mismas, administrar sus propios asuntos y tomar decisiones independientemente de las leyes estatales. Reconocemos y respetamos la soberanía de las nueve tribus reconocidas por el gobierno federal de Oregón y sus respectivas autoridades en las tierras tribales.

Es nuestra política promover relaciones positivas entre gobiernos mediante consultas con las tribus en aquellas áreas en las que el desarrollo, la implementación y la administración de los programas de la agencia puedan afectar a los miembros, las tierras, las actividades o los intereses de las tribus. Creemos que seguir fortaleciendo nuestras relaciones con las tribus hace que nuestra agencia sea más eficaz en general, al tiempo que respalda nuestro trabajo en todo el estado y la región.

La ley de impuestos sobre la renta personal de Oregón relativa a la tributación de los indígenas americanos se encuentra en ORS 316.777 y OAR 150-316-0595. Esta ley y las normas administrativas asociadas eximen ciertos ingresos obtenidos por los indígenas americanos en Oregón.

La ley de impuestos sobre la propiedad de Oregón relativa a la tributación de las propiedades indígenas se encuentra en ORS 307.181 y OAR 150-307-0220. Esta ley y las normas administrativas asociadas eximen a determinadas propiedades de la tributación.

## Tabla de contenidos

Declaración de la Defensora del Contribuyente .....	5
Descripción de la Oficina.....	7
Consultas y casos .....	9
Puntos destacados del Defensor del Contribuyente .....	11
Logros del DOR .....	13
Actualización de recomendaciones .....	15
Estudios de caso .....	19
Conclusión .....	20
Apéndice A: Tablas seleccionadas .....	21

# Declaración de la Defensora del Contribuyente

Como puente entre los informes bienales exigidos por ORS 305.802, presento el Informe Anual 2026 de la Oficina del Defensor del Contribuyente de Oregon. Al igual que los informes bienales, estos informes anuales incluyen descripciones de las quejas de los contribuyentes, las medidas adoptadas para resolverlas, las evaluaciones de los contribuyentes sobre la calidad del servicio del Departamento de Hacienda, los obstáculos para una recaudación fiscal justa y equitativa, e información para los responsables políticos que puede aportar ideas para mejorar el sistema tributario. Estos informes también abordan problemas y recomendaciones del informe bienal anterior, y sirven para actualizar al público sobre los esfuerzos de mejora continua de los procesos.

La Oficina del Defensor del Contribuyente de Oregon se creó en 2021 mediante la ley HB 3373 con el objetivo ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar quejas, identificar obstáculos 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 elaboración de políticas, entre otros propósitos enumerados en ORS 305.800. Al crear esta oficina, Oregon siguió el ejemplo del IRS y de muchos otros estados, cuyos defensores oficiales de los contribuyentes se remontan a 1979. La ley HB 3373 se basó en esta historia y en las mejores prácticas para crear formas en las que la oficina garantizará al público su independencia, examinando tanto los problemas individuales como sistémicos de los contribuyentes, estableciendo métricas de rendimiento y dedicando recursos suficientes a la oficina. Este informe muestra 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 646 consultas en 2025. De estas, 118 se elevaron a casos para investigación y recursos adicionales. Este nivel de servicio se ajusta bien a la capacidad actual de la oficina para resolver problemas y defender los intereses de los contribuyentes. En el 47% de los casos fue necesaria una intervención fuera del proceso normal. La deuda/cobros fueron los temas más comunes en los casos, seguidos por las devoluciones y las auditorías, que ocuparon el segundo y tercer lugar; estas áreas pueden requerir una defensa específica del cambio para abordar problemas sistémicos. Las actividades de extensión dirigidas a pequeñas empresas y grupos comunitarios, junto con colaboraciones con organizaciones de desarrollo económico que prestan servicios a grupos indígenas americanos (p. ej., Economic Development & Community Services Tribal Cluster), familias trabajadoras con bajos ingresos (p. ej.,

MFS-CASH Oregon) y comunidades rurales (p. ej., Ford Family Foundation), también influyen en las actividades de la oficina.

Además, hemos hecho un seguimiento de los esfuerzos que se están realizando para aplicar las recomendaciones formuladas en el informe bienal anterior. Se han tomado medidas en relación con varias de las recomendaciones relacionadas con el servicio al cliente, y la unidad del Impuesto sobre la Renta Personal ha logrado avances significativos en la reducción de los tiempos de espera y en la comunicación más clara y estandarizada con los contribuyentes. También se ha mejorado la divulgación de información sobre impuestos empresariales.

A medida que avanzamos hacia 2026, esperamos seguir mejorando la equidad, la transparencia y la eficiencia de la recaudación de impuestos a través de nuestras iniciativas de defensa.

Presentado respetuosamente,  
Codi Trudell, Defensora del Contribuyente de Oregón



# Descripción de la Oficina

La Oficina del Defensor del Contribuyente se estableció mediante el proyecto de ley (HB) 3373 de la Cámara de Representantes de la Legislatura de Oregón de 2021, que entró en vigor el 1 de enero de 2022. Antes de la aprobación de este proyecto de ley, Oregón era uno de los pocos estados que no contaba con una oficina de defensa 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 problemas que no podían tratarse a través de los canales habituales. De acuerdo con el HB 3373, el objetivo de esta oficina es “ayudar directamente a los contribuyentes... para garantizar que los contribuyentes y sus representantes comprendan y utilicen las políticas, los procesos y los procedimientos disponibles para la resolución de problemas relacionados con los programas fiscales... administrados por el departamento”.

La norma ORS 305.800-803 describe la función y las responsabilidades del Defensor del Contribuyente. Sus funciones principales son ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar las quejas, identificar los obstáculos que impiden un servicio equitativo, prestar un servicio rápido a los contribuyentes cuyos problemas no se resuelven por los canales habituales y representar los intereses de los contribuyentes en la elaboración de políticas. Con el fin de mantener la rendición de cuentas y la transparencia, el Defensor del Contribuyente debe presentar un informe a la Asamblea Legislativa de Oregón cada dos años.

Los contribuyentes que hayan agotado los procesos normales pero no puedan obtener una desgravación pueden ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Contribuyente para plantear sus problemas individuales, y el personal podrá entonces trabajar con ellos para resolver los problemas, proporcionar información o agilizar el servicio del DOR, según corresponda. Al rastrear 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 promoción del cambio se abordaban de manera ad hoc, sin un seguimiento formal. Por lo tanto, la Oficina del Defensor del Contribuyente actúa como punto de contacto centralizado para identificar, ayudar y reportar problemas sistémicos que el DOR puede abordar internamente, reduciendo los obstáculos para el cumplimiento y aumentando la rendición de cuentas ante los contribuyentes dentro del DOR.

Debido a esta función centralizada, la Oficina del Defensor del Contribuyente también suele servir como recurso y socio colaborador para las organizaciones comunitarias, en

especial aquellas relacionadas con el desarrollo económico o los servicios fiscales para las poblaciones vulnerables.

El Defensor del Contribuyente tiene autoridad legal, es nombrado por el director y forma parte del Departamento de Hacienda. Esto garantiza que el Defensor del Contribuyente siga siendo independiente, protege el trabajo del cargo y establece su autoridad. Desde la perspectiva del DOR, estas iniciativas en favor de los contribuyentes son ventajosas, ya que pueden mejorar el cumplimiento voluntario de la presentación de declaraciones de impuestos, mejorar las operaciones del DOR y aumentar la confianza en el sistema.

# Consultas y casos

Cuando un contribuyente se pone en contacto con la Oficina del Defensor del Contribuyente, su consulta se registra en una base de datos confidencial para garantizar que nuestros datos se controlan con precisión, al tiempo que se preserva la privacidad de los contribuyentes. El número de consultas recibidas durante el año cayó a 646, una reducción del 35-45% con respecto a los años naturales 2023-2024. Casi la mitad de las consultas de los contribuyentes se realizaron a través del formulario electrónico de la página web del Defensor del Contribuyente, lo que agilizó la investigación y la respuesta. El alto nivel de utilización de formularios nos ayuda a mantener un alto nivel de servicio.

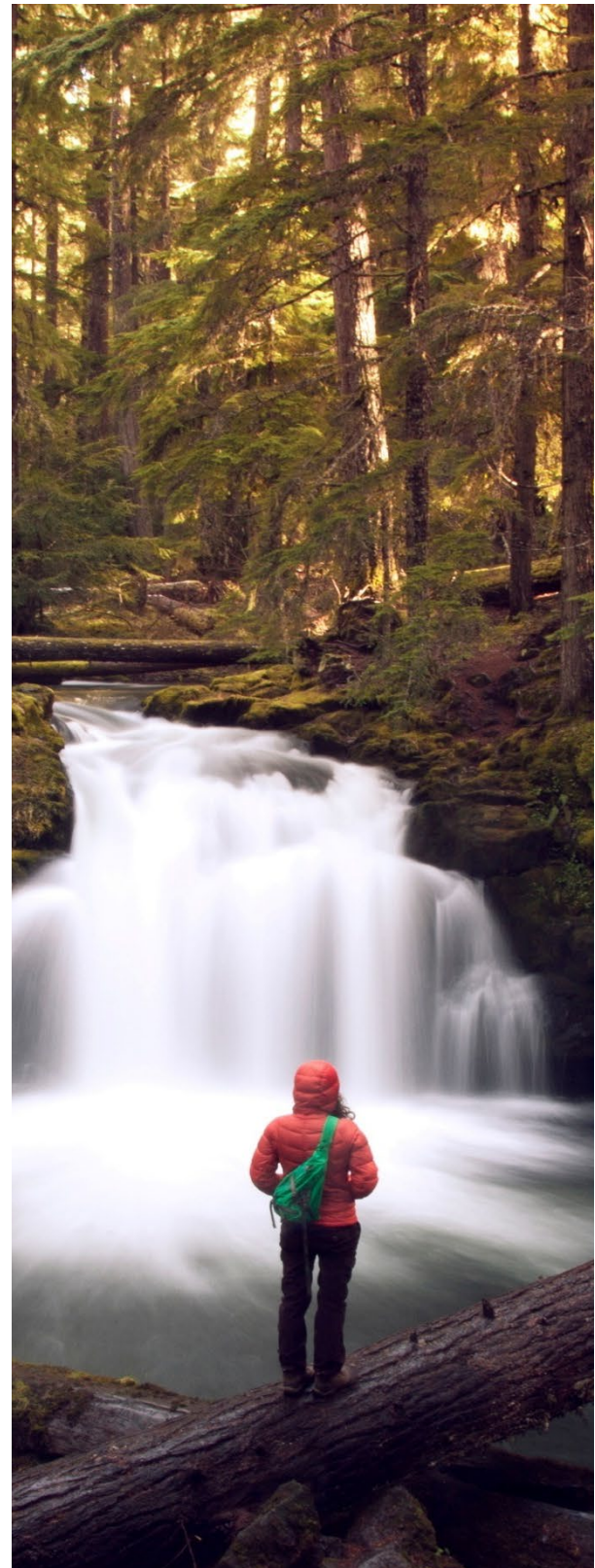
Al igual que en años anteriores, aproximadamente la mitad de las consultas se resolvieron remitiendo a los contribuyentes a la unidad correspondiente. Otro 18% se resolvió respondiendo directamente a las preguntas de los contribuyentes, mientras que el 16% se remitió a otra agencia, como el Departamento de Empleo de Oregón o el Servicio de Impuestos Internos, o se cerró por falta de respuesta del cliente. Las consultas restantes se elevaron a casos debido a los recursos adicionales necesarios para resolverlas.

De las 646 consultas, 118 (el 18%) se convirtieron en casos. Esta proporción de casos respecto al total de consultas es mucho más coherente con los años naturales 2023-2024, ya que aproximadamente una de cada cinco consultas ha requerido una investigación a nivel de caso en los tres años. Los temas más comunes entre los casos pueden indicar problemas sistémicos en esas áreas. En 2023-2024, los casos relacionados con devoluciones fueron mucho más comunes que cualquier otro tipo. Sin embargo, en 2025, el 36% de los casos estaban relacionados con deudas/cobros, mientras que solo el 23% se referían a devoluciones. Las deudas/cobros y las devoluciones fueron los dos temas más comunes en 2025, seguidos por los casos relacionados con auditorías (10% de los casos).

Es probable que haya varias tendencias que impulsan este cambio. En primer lugar, la herramienta “¿Dónde está mi devolución?” (*Where's My Refund*) y el servicio de atención al cliente en materia de devoluciones se mejoraron a finales de 2024 y principios de 2025 para ofrecer información y plazos más claros a los contribuyentes. También se dio prioridad y se mejoró el servicio de devolución oportuna después de que un aumento en el trabajo de devoluciones durante 2024 retrasara significativamente las devoluciones para muchos contribuyentes; es probable que las devoluciones más oportunas en 2025 hayan dado lugar a una disminución en el número de contribuyentes que se comunicaron con la Oficina del Defensor del Contribuyente por este tipo de problema. En cuanto al

aumento de los casos de deuda/cobro, la economía en 2025 se vio afectada por una inflación considerable, un cierre prolongado del gobierno federal y recortes federales a muchos programas alimentarios y de salud contra la pobreza, como SNAP y Medicaid. A medida que más habitantes de Oregón se enfrentan a graves desafíos económicos, necesitan más ayuda para pagar los impuestos estatales y sus deudas.

Al ponerse en contacto con la oficina, los contribuyentes definen el motivo por el que solicitan nuestra ayuda, lo que identificamos como la “causa principal” de un caso. Aproximadamente el 16% de los casos estuvieron relacionados con dificultades financieras en 2023-2024, pero esa proporción aumentó al 26% (31 casos) en 2025. Las dificultades financieras fueron la causa más común de los casos este año. La respuesta tardía del DOR fue el siguiente problema más común, con un 23% de los casos; esto supone una caída considerable con respecto a 2023-2024 (41-52%). Estos dos factores respaldan tanto la reducción de los tiempos de espera gracias a la mejora de los procesos de reembolso como el aumento de las dificultades financieras a las que se enfrentan los habitantes de Oregón. Otras causas comunes en 2025 fueron la mala atención al cliente (9%) y el hecho de que el cliente no utilizara los canales habituales del DOR (9%).



# Puntos destacados del Defensor del Contribuyente

## 1. Servicio acelerado para los contribuyentes de Oregón

La Oficina del Defensor del Contribuyente sigue prestando un servicio acelerado a los contribuyentes. La mayoría de las consultas recibidas en 2025 se atendieron el mismo día, normalmente dando información o remitiendo al contribuyente al contacto adecuado en el DOR u otra agencia. Incluso en el caso de las consultas que requerían más investigación o una correspondencia prolongada con el contribuyente, el 98% se resolvió en una semana. Hay casos que, por su naturaleza, requieren más tiempo, pero el tiempo medio para cerrar un caso fue de solo 5 días y el 64% de los casos se resolvieron en una semana. Más del 75% de los casos se resolvieron en dos semanas.

## 2. Promoción de los derechos y el acceso de los contribuyentes

Para hacer frente a la confusión, las dificultades financieras y los complejos requisitos a los que se enfrentan muchos contribuyentes, es necesario un esfuerzo coordinado de todo el ecosistema fiscal. La Oficina del Defensor del Contribuyente colabora con diversas organizaciones para promover los derechos de los contribuyentes y dar a conocer los servicios fiscales. Entre otros, estos socios incluyen el Servicio de Defensa del Contribuyente del IRS, el Colegio de Abogados del Estado de Oregón, la Sociedad de Contadores Públicos Certificados de Oregón, el Centro para los Derechos de los Contribuyentes y la Federación de Administradores Tributarios. La propia Defensora del Contribuyente desempeña una función consultiva en el Equipo Asesor de Empoderamiento Financiero de Oregón, una asociación educativa público-privada. La Oficina del Defensor del Contribuyente también trabaja para mejorar el acceso a la asistencia fiscal, ya que sirve como un recurso de confianza para los contribuyentes y una voz para reducir los obstáculos dentro del DOR. Las organizaciones que atienden a poblaciones vulnerables, como Metropolitan Family Services (MFS) y la Fundación Ford Family, confían en la Oficina del Defensor del Contribuyente para la colaboración, la defensa y la orientación técnica. Nos hemos asociado con el Departamento de Servicios Humanos de Oregón y MFS-CASH Oregon para desarrollar un mapa interactivo de clínicas fiscales gratuitas. Esta herramienta amplía el alcance a las personas de bajos ingresos que necesitan asistencia fiscal, lo que demuestra nuestro compromiso con soluciones prácticas que mejoran la equidad y el acceso. Estas distintas colaboraciones no son solo actividades de rutina. Representan un esfuerzo estratégico para tender

puentes entre el gobierno, las organizaciones sin fines de lucro y las comunidades. Al fomentar las asociaciones y crear herramientas innovadoras, la Oficina del Defensor del Contribuyente está reduciendo los obstáculos, mejorando el cumplimiento y garantizando que los derechos de los contribuyentes sigan siendo una prioridad en el panorama de la administración tributaria de Oregón.

### 3. Servicio durante el cierre federal

Durante el cierre del gobierno federal en octubre y noviembre de 2025, varias de las consultas recibidas por la Oficina del Defensor del Contribuyente de Oregón estaban relacionadas con el IRS y problemas fiscales federales. Los contribuyentes solían tener dudas sobre cómo proceder con procesos como auditorías o apelaciones mientras se reducían los servicios del IRS y, en particular, mientras el Servicio de Defensa del Contribuyente del IRS estaba cerrado. Aunque no tenemos capacidad para ayudar directamente con los impuestos federales, pudimos atender a estos ciudadanos de Oregón al brindarles información sobre los procesos del IRS e instrucciones sobre cómo proceder una vez que se reanudara la actividad del gobierno federal.

# Logros del DOR

## 1. Dónde está mi reembolso (*Where's My Refund*)

En 2024, hubo un gran retraso en el trabajo de devoluciones, lo que provocó un gran volumen de consultas sobre “¿Dónde está mi devolución?” tanto a la Unidad de Servicios al Contribuyente como a la Oficina del Defensor del Contribuyente. Muchos contribuyentes tuvieron que esperar demasiado tiempo para que se procesaran sus declaraciones de impuestos y recibieran sus devoluciones. Esta experiencia llevó a la formulación de varias estrategias por parte del Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente del DOR. La combinación de herramientas en línea mejoradas para los contribuyentes, la planificación de picos de trabajo para el personal del DOR, los plazos estándar para que el personal del DOR remitiera y se comunicara, y otras iniciativas contribuyeron a mejorar el servicio al cliente en 2025. Como se indica en la sección “Consultas y casos” de este informe, la Oficina del Defensor del Contribuyente observó una mejora considerable en la puntualidad del servicio gracias a nuestro trabajo en los casos durante ese tiempo.

## 2. Direct File Oregon

El DOR estrenó Direct File Oregon en 2024 para permitir a los residentes durante todo el año presentar sus declaraciones de impuestos sobre la renta personal directamente al DOR de forma gratuita. Este programa tenía por objeto conectarse con el programa IRS Direct File. Lamentablemente, Direct File del IRS se canceló en 2025. Sin embargo, el DOR continuó su trabajo en Direct File Oregon, y los habitantes de Oregon aún pueden utilizar este programa. Si bien aún quedan por alcanzar y mejorar los objetivos de accesibilidad y traducción del servicio, la Oficina del Defensor del Contribuyente aplaude el trabajo que se sigue realizando para que Direct File Oregon esté disponible para los contribuyentes.

## 3. Proyecto “Cartas”

El Proyecto “Cartas” es una parte importante del Plan Estratégico 2022-2027 del DOR. Se están actualizando más de 360 tipos de cartas diferentes en todas las divisiones del DOR, y se han logrado avances significativos en este proyecto durante 2025. Los cambios en las cartas se centran en la claridad y la coherencia para que los contribuyentes las entiendan con mayor facilidad. Las primeras cartas actualizadas se empezaron a producir en 2025 y, en noviembre de 2025, se había completado más del

40% de todas las cartas rediseñadas. Esto incluye casi la mitad de las cartas enviadas por correo por la división de Impuestos Personales y Cumplimiento, así como por la división de Impuestos sobre la Propiedad, y el 20% de las cartas de la división de Empresas. Estos tipos de cartas actualizadas se encuentran en este momento en producción y se están enviando a los contribuyentes. Queremos destacar un tipo de carta en particular, la carta de Estado de Cuenta, que se actualizó con éxito a finales de 2025. Se trata de uno de los tipos de cartas más comunes enviados por el DOR y el año pasado se enviaron más de 900.000 de estas cartas. Es muy importante desde el punto de vista del servicio al cliente, ya que resume y explica las deudas actuales de los contribuyentes, incluidas las multas y los intereses. La carta de Estado de Cuenta es ahora más clara e informativa para los miles de contribuyentes que la reciben cada año.



# Actualización de recomendaciones

## Problema #1

Si bien la unidad del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas y el Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente han realizado cambios para gestionar mejor el proceso de tramitación de las declaraciones y mejorar el servicio al cliente en el último bienio, aún se desconocen los efectos completos de dichos cambios. Además, muchos procesos dentro de la unidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas siguen siendo opacos, lo que dificulta el análisis y la mejora de los procesos.

Recomendación para 2024: Seguir supervisando el desempeño de la unidad del Impuesto sobre la Renta de Personas en la respuesta a las preguntas de los contribuyentes en el primer contacto, la gestión de los picos de trabajo y el retraso existente en las declaraciones, y la tramitación de devoluciones de manera oportuna.

Actualización para 2025: Es probable que las mejoras realizadas en el proceso de devolución durante el último bienio sean en parte responsables de la drástica disminución de los casos relacionados con las devoluciones durante 2025. En particular, se ha producido una disminución de los contribuyentes frustrados por la falta de información sobre los plazos, lo que se debe directamente a los cambios realizados por la Unidad de Servicios al Contribuyente y a las mejoras en la herramienta “¿Dónde está mi reembolso?”. Estos factores también pueden haber contribuido a la disminución de los casos derivados del servicio tardío del DOR.

## Problema #2

Las complicadas leyes sobre impuestos a la propiedad dan lugar a consultas que requieren mucho tiempo.

Recomendación para 2024: La ley del impuesto sobre la propiedad de Oregón seguirá siendo complicada hasta que se modifique. Los profesionales fiscales y los órganos de gobierno deben mantenerse atentos para buscar métodos, mejoras y soluciones que ayuden a los contribuyentes a comprender estas leyes.

Actualización para 2025: Aunque el marco legal sigue sin cambiar, la División de Impuestos a la Propiedad del DOR ha avanzado en su labor de ayudar a los contribuyentes a entenderlo. Ha lanzado nuevos materiales educativos con la ayuda de

fondos adicionales para aumentar la concienciación sobre el Programa de Aplazamiento para Personas Mayores y otros programas de asistencia. Se amplió la funcionalidad de GenTax para mejorar el acceso a la información, y se puso en marcha el área de tasación industrial para ofrecer a los contribuyentes la posibilidad de presentar y revisar directamente la información que proporcionan durante la declaración de impuestos. Para facilitar el acceso a todos los contribuyentes, la División de Impuestos a la Propiedad agregó su información de contacto a todos sus sitios web externos y está colaborando con las partes interesadas para mejorar el diseño de las aplicaciones destinadas al público.

## Problema #3

Las pequeñas empresas no tienen acceso fácil a la asistencia fiscal. En el último bienio no se han tomado medidas para promover la preparación directa de impuestos o la asistencia jurídica para las pequeñas empresas.

Recomendación para 2024: El DOR y otros órganos de gobierno deberían buscar colaboraciones y oportunidades para proporcionar asistencia fiscal a los dueños de pequeñas empresas, lo que podría incluir subvenciones para capacitación específica para pequeñas empresas, apoyo gratuito para la preparación de impuestos y acceso a asistencia jurídica.

Actualización para 2025: El DOR ha puesto a disposición seminarios web trimestrales para ayudar a los empleadores, en especial a las pequeñas empresas, a entender los impuestos estatales sobre la nómina desde 2023. Sin embargo, asistieron relativamente pocas empresas y solo hubo 8 asistentes en todos los eventos de 2024. En 2025, se renovó la divulgación colaborando con el equipo de comunicaciones del DOR para sumar eventos de capacitación al sitio web del DOR y a los boletines de GovDelivery. La mejora de la promoción hizo que la asistencia se disparara hasta alcanzar cientos de empresas que asistieron a las capacitaciones cada trimestre. La Oficina del Defensor del Contribuyente también ha podido dirigir a los dueños de pequeñas empresas a este servicio cuando reciben consultas relacionadas con las retenciones, con comentarios positivos de los contribuyentes. Por último, el DOR colabora con el Departamento de Servicios al Consumidor y al Empresario y el Departamento de Empleo de Oregón para resolver situaciones en las que sus competencias se solapan con la tributación de las pequeñas empresas.

## Problema #4

La comunicación entre los equipos y las unidades del Departamento de Hacienda presenta una falta de seguimiento, lo que provoca retrasos considerables en la atención al cliente. La falta de coherencia en la terminología también contribuye a problemas de comunicación, ya que el lenguaje y los plazos utilizados con los clientes varían considerablemente de un equipo a otro y de una persona a otra.

Recomendación para 2024: Implementar una capacitación sobre las normas de comunicación interna y externa, con un esquema definido de la experiencia de los empleados, para que tanto los empleados como los gerentes sepan qué se espera de ellos en esta área. Esta capacitación debe proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar la coherencia en toda la agencia.

Actualización para 2025: El Centro de Excelencia de la Experiencia del Cliente ha realizado un amplio trabajo junto con todos los centros de contacto para estandarizar la experiencia del cliente en toda la agencia. Esto incluye la elaboración de guiones de contacto, el registro de los motivos de conclusión de las llamadas y el establecimiento de métricas para supervisar el rendimiento del centro de llamadas. Se ha puesto en marcha un proyecto para mejorar la formación y capacitación del personal del centro de contacto, y el Proyecto de Modernización del Centro de Contacto realizará otras mejoras en la tecnología del centro de contacto del DOR. Las revisiones y actualizaciones continuas están mejorando el sistema de respuesta de voz interactiva en cuanto a estandarización, precisión, eficiencia y exhaustividad. También se han realizado diversas mejoras en Revenue Online, tanto para los impuestos personales como para los empresariales. Se sigue trabajando para mejorar la información de ayuda de Revenue Online y optimizar la experiencia en línea de los clientes. Si bien estos sistemas de atención al cliente han mejorado significativamente, el seguimiento interno y la comunicación entre divisiones y secciones siguen siendo en algunos casos un obstáculo para la prestación de un servicio oportuno.

## Problema #5

Direct File Oregon carece de muchos de los idiomas y funciones de accesibilidad del programa de IRS Direct File.

Recomendación para 2024: 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 de IRS Direct File,

proporcionar comentarios para mejorar el programa y mejorar Direct File Oregon basándose en los comentarios de los clientes, para que más habitantes de Oregón puedan utilizar estos programas y acceder a créditos fiscales. Estos comentarios deben recabarse de todos los usuarios, no solo de aquellos que han presentado correctamente su declaración, con el objetivo de identificar los principales obstáculos que impiden a los clientes completar sus declaraciones.

Actualización para 2025: Después de que el IRS cancelara el programa Direct File en 2025, el DOR continuó su trabajo en Direct File Oregon de forma independiente. El programa sigue estando disponible para los contribuyentes y el personal continuó realizando mejoras en 2025.

# Estudios de caso

La Oficina del Defensor del Contribuyente suele tener el tiempo, los recursos y la experiencia necesarios para investigar las quejas más a fondo que otros puntos de contacto del DOR. Esto puede ayudarnos a descubrir información clave que permita resolver los problemas de los contribuyentes. En uno de estos casos este año, un contribuyente fue multado por una deuda que, según él, no era válida. La revisión de los registros electrónicos por parte de un empleado del DOR confirmó la deuda después de que el contribuyente intentara resolver el problema por primera vez. Al tener la oportunidad de entrevistar al contribuyente y examinar minuciosamente los documentos presentados, la Oficina del Defensor del Contribuyente identificó un error de escaneo que había generado la deuda inexacta. Se alertó al personal del DOR sobre el error y se resolvió con rapidez a favor del contribuyente.

La atención adicional de un único punto de contacto puede ser de gran ayuda para los contribuyentes que atraviesan dificultades financieras. En 2025, un contribuyente presentó una consulta a la Oficina del Defensor del Contribuyente en relación con una deuda que estaba en proceso de cobro. Con la ayuda del personal del DOR, en seis semanas pudimos responder a preguntas sobre el origen de la deuda, la cantidad adeudada, cómo impugnar la deuda y cómo solicitar documentos corregidos a un empleador. Durante ese tiempo, también remitimos los documentos proporcionados por el contribuyente a los canales adecuados y comentamos las opciones para casos de dificultad financiera, incluyendo formas de suspender el cobro. Finalmente, se orientó al contribuyente para que presentara los documentos ante el DOR y se resolvió el problema de la deuda. Aunque otros miembros del personal del DOR también pueden realizar estas tareas y ayudarnos en el proceso, ofrecer un único punto de contacto puede marcar una diferencia considerable en la experiencia del cliente cuando las dificultades financieras suponen una carga adicional para los contribuyentes.

Sin embargo, la Oficina del Defensor del Contribuyente rara vez actúa sola. Contamos con el arduo trabajo de muchos otros empleados del DOR para brindar el mejor servicio posible a los clientes. Esto quedó muy claro durante un caso que tuvo lugar en medio del cierre del gobierno de 2025, cuando el IRS fue en gran medida incapaz de prestar sus servicios. Un contribuyente necesitaba documentación del IRS para ayudar a resolver una deuda tributaria de Oregón, pero no había forma de obtenerla del IRS durante el cierre. El Defensor del Contribuyente trabajó directamente con el personal de varias unidades del DOR para localizar los documentos y entregárselos al contribuyente. Esos miembros del personal hicieron un excelente trabajo al responder a las preguntas posteriores del contribuyente y proporcionarle recursos y opciones para resolver la deuda tributaria estatal.

# Conclusión

En 2025, la Oficina del Defensor del Contribuyente siguió prestando un servicio de atención al cliente de calidad y actuando como punto único de contacto para los contribuyentes que necesitaban ayuda adicional. La novedad más reciente fue nuestra capacidad para identificar tendencias en los casos de los clientes y los avances en las iniciativas del DOR. La Oficina del Defensor del Contribuyente lleva ya cuatro años en funcionamiento, lo que nos permite ofrecer datos comparativos de calidad entre varios años por primera vez. Este lapso de tiempo también nos ha permitido realizar un seguimiento significativo de los avances del DOR en la aplicación de las recomendaciones formuladas en informes anteriores, destacando los grandes progresos realizados en el servicio al cliente e identificando las áreas en las que los esfuerzos de mejora se están quedando atrás.

A medida que la Oficina del Defensor del Contribuyente avanza en el bienio, tendremos la oportunidad de comparar estadísticas y evaluar el avance entre bienios completos por primera vez. Esperamos que esto cree aún más oportunidades para identificar las deficiencias en el servicio al cliente, así como las áreas en las que el DOR ha destacado, proporcionando ejemplos de mejora de procesos que pueden emularse y replicarse en toda la agencia.

Dado que los casos relacionados con dificultades financieras son cada vez más comunes, la labor de la Oficina del Defensor del Contribuyente es más importante que nunca. Estamos orgullosos de la asistencia prestada a los contribuyentes y de los esfuerzos de mejora de los procesos que hemos apoyado en 2025, y seguiremos cumpliendo con esas prioridades en 2026.

# Apéndice A: Tablas seleccionadas

## Volumen general de consultas y casos

Año	Consultas	Casos	Porcentaje de casos
2022	686	66	10%
2023	1188	261	22%
2024	994	242	24%
2025	646	118	18%

## Los 5 tipos principales de casos cada año

2022 Tipos principales	2022 # Casos	2023 Tipos principales	2023 # Casos	2024 Tipos principales	2024 # Casos	2025 Tipos principales	2025 # Casos
Reembolso	22	Reembolso	101	Reembolso	127	Deuda/cobro	41
Deuda/cobro	14	Deuda/cobro	41	Deuda/cobro	36	Reembolso	27
Impuesto personal	8	Impuesto personal	29	Apelación	18	Impuesto personal	12
Auditoría	6	Auditoría	22	Impuesto personal	15	Auditoría	12
Impuesto a la propiedad	5	Impuesto empresarial	17	Impuesto empresarial	11	Impuesto empresarial	7

## Las 5 causas principales de los casos cada año

2022 Causa principal	2022 # Casos	2023 Causa principal	2023 # Casos	2024 Causa principal	2024 # Casos	2025 Causa principal	2025 # Casos
Respuesta fuera de tiempo	14	Respuesta fuera de tiempo	88	Respuesta fuera de tiempo	104	Dificultad financiera	32
Consulta general	13	Consulta general	56	Dificultad financiera	53	Respuesta fuera de tiempo	27
Servicio al cliente	4	Dificultad financiera	39	Consulta general	27	Servicio al cliente	11
Dificultad financiera	4	Diseño del proceso	16	No trabaja con el DOR	20	No trabaja con el DOR	11
Diseño del proceso	3	Servicio al cliente	11	Error del consultante	9	Error del consultante	10