

# OFICINA DEL DEFENSOR DE LOS CONTRIBUYENTES

INFORME ANUAL DE 2023

Departamento de Ingresos de Oregón

Febrero de 2024





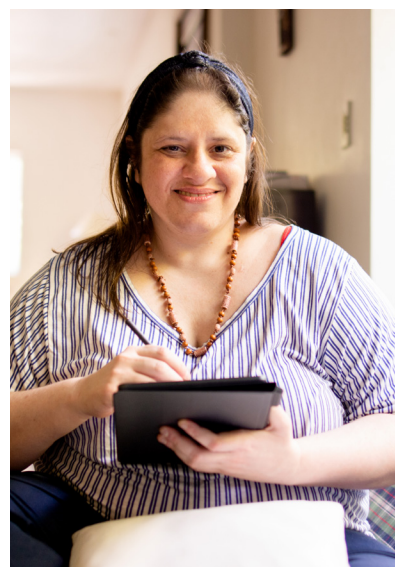
## Reconocimiento del terreno

Nos gustaría reconocer a las tribus y los diferentes grupos que llaman a Oregón su territorio ancestral, incluyendo Burns Paiute, Tribus Confederadas de Coos, Lower Umpqua y Siuslaw, Cow Creek Band de Umpqua Indians, Tribus Confederadas de Grand Ronde, Tribus Confederadas de Siletz, Tribus Confederadas de Warm Springs, Tribus Confederadas de la Reserva India de Umatilla, Tribu India Coquille, y las tribus Klamath; y honrar la relación continua entre la tierra, las plantas, los animales y las personas indígenas de este lugar que ahora llamamos Oregón. Reconocemos la soberanía continua de las nueve tribus reconocidas por el gobierno federal que tienen vínculos con este lugar y les agradecemos por continuar enseñándonos cómo podemos estar aquí todos juntos, y continuamos esforzándonos por trabajar de gobierno a gobierno con las nueve tribus reconocidas por el gobierno federal.



# CONTENIDO

- 04 Declaración del defensor de los contribuyentes
- 05 Descripción de la Oficina
- 06 Consultas y casos de contribuyentes
- 08 Aspectos destacados del defensor de los contribuyentes
- 10 Logros del Departamento de Ingresos
- 12 Actualizaciones sobre las recomendaciones
- 15 Casos de estudio
- 16 Conclusión



# DECLARACIÓN DEL DEFENSOR DE LOS CONTRIBUYENTES

Como puente entre los informes bienales requeridos por la ley ORS 305.802, presento el informe de año impar de la Oficina del Defensor de los Contribuyentes de Oregon para el año calendario 2023. Al igual que los informes bienales, los informes de los años impares incluyen descripciones de las querellas de los contribuyentes, las medidas adoptadas para resolverlas, las evaluaciones de los contribuyentes sobre la calidad del servicio del Departamento de Ingresos, los obstáculos para la recaudación de impuestos justa y equitativa, así como las recomendaciones a los legisladores para mejorar el sistema tributario. Los informes de los años impares también abordan los problemas y las recomendaciones del informe bienal anterior, que sirven para actualizar al público sobre los esfuerzos continuos de mejora de procesos de la Oficina del Defensor de los Contribuyentes.

La Oficina del Defensor de los Contribuyentes de Oregon fue establecida a través de la ley HB 3373 para ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar querellas, identificar obstáculos para un servicio equitativo, brindar un servicio expedito a los contribuyentes cuyos problemas no se resuelven a través de los canales normales y representar los intereses de los contribuyentes en la formulación de políticas, entre otros propósitos enumerados en la ley ORS 305.800. Al establecer la Oficina, Oregon siguió el ejemplo del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) y de muchos otros estados cuyos defensores oficiales de los contribuyentes se remontan a 1979. La ley HB 3373 se basó en la historia y las mejores prácticas al crear formas en las que la Oficina asegurará al público su independencia, examinando los problemas individuales y sistémicos de los contribuyentes, estableciendo métricas de desempeño y dedicando suficientes recursos a la Oficina. Este informe demuestra muchas de las formas en que la Oficina del Defensor de los Contribuyentes refleja dichas mejores prácticas en sus operaciones.

La Oficina del Defensor de los Contribuyentes atendió 1187 consultas en 2023, de las cuales 261 se elevaron a casos y se asignaron recursos adicionales para encontrar soluciones. En el 49 % de los casos se requirió una intervención fuera del proceso normal, a veces incluyendo cambios en el proceso para evitar cuestiones similares en el futuro. Este nivel de servicio se alinea bien con la capacidad actual de la Oficina para resolver asuntos y abogar en nombre de los contribuyentes. Los reembolsos, los problemas de impuestos personales y las deudas/cobros se identificaron como áreas con problemas sistémicos que requieren una defensa específica del cambio. Los eventos de alcance para pequeñas empresas y grupos comunitarios, junto con asociaciones con organizaciones de desarrollo económico que sirven a grupos indígenas estadounidenses (por ejemplo, Economic Development & Community Services Tribal Cluster), familias trabajadoras de bajos ingresos (por ejemplo, MFS-CASH Oregon) y comunidades rurales (por ejemplo, Ford Family Foundation) también informan las actividades de la Oficina.

Durante el último año, también hemos realizado un seguimiento de los esfuerzos continuos para implementar las recomendaciones presentadas en el Informe Anual de la Oficina del Defensor de los Contribuyentes de 2022. Se han tomado medidas importantes en algunas áreas, tales como la calidad del servicio del Centro de Atención y la información de reembolso proporcionada a los contribuyentes. El progreso de otras recomendaciones ha sido limitado. A medida que avanzamos hacia 2024, esperamos continuar mejorando la equidad, la transparencia y la eficiencia de la recaudación de impuestos a través de nuestros esfuerzos de abogacía.



Respetuosamente,  
Codi Trudell, defensor de los contribuyentes de Oregon

# DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA

La Oficina del Defensor de los Contribuyentes fue establecida por el Proyecto de Ley 3373 de 2021 de la Cámara de Representantes de la Legislatura de Oregón, 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 sin una oficina de defensa de los contribuyentes; no había un recurso central que proporcionara a los contribuyentes acceso al Departamento de Ingresos (DOR, por sus siglas en inglés) para resolver problemas que no podían abordarse a través de los canales estándar. De acuerdo con el Proyecto de Ley 3373, el propósito de esta Oficina es «ayudar directamente a los contribuyentes... Asegurar que los contribuyentes y sus representantes entiendan y utilicen las políticas, los procesos y los procedimientos disponibles para la resolución de problemas relacionados con los programas tributarios... administrados por el Departamento».

La ley ORS 305.800-803 describe el rol y las responsabilidades del defensor de los contribuyentes. Sus funciones principales son ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar querellas, identificar obstáculos para un servicio equitativo, brindar un servicio expedito a los contribuyentes cuyos problemas no se resuelven a través de los canales normales y representar los intereses de los contribuyentes en la formulación de políticas. Con el fin de mantener la responsabilidad y la transparencia, el defensor de los contribuyentes debe informar a la Asamblea Legislativa de Oregón cada dos años.

Los contribuyentes que han agotado los procesos normales y aún no pueden obtener los apoyos que necesitan, pueden comunicarse con la Oficina del Defensor de los Contribuyentes con sus cuestiones individuales, y los miembros del personal pueden trabajar con los contribuyentes para resolver problemas, proporcionar información o acelerar el servicio de DOR, según corresponda. Al rastrear patrones repetidos en estos casos, la Oficina del Defensor de los Contribuyentes también identifica problemas sistémicos en los procesos y procedimientos de DOR y recomienda soluciones para abordarlos. Antes de la creación de esta Oficina, los casos complejos y la promoción del cambio se abordaban según iban surgiendo sin un seguimiento oficial. Por lo tanto, la Oficina del Defensor de los Contribuyentes sirve como un punto de contacto centralizado para identificar, ayudar e informar sobre problemas sistémicos que DOR puede abordar internamente, reduciendo los obstáculos para el cumplimiento y aumentando la responsabilidad ante los contribuyentes dentro de DOR.

Debido a este rol centralizado, la Oficina del Defensor de los Contribuyentes también sirve comúnmente como un recurso y socio colaborador para las organizaciones comunitarias, especialmente aquellas relacionadas con el desarrollo económico o los servicios tributarios para poblaciones vulnerables.

El defensor de los contribuyentes tiene autoridad legal, es nombrado por el director y se encuentra dentro del Departamento de Ingresos. Esto asegura que el defensor de los contribuyentes permanezca independiente, protege los propósitos del puesto y establece su autoridad. Desde la perspectiva de DOR, estos esfuerzos en nombre de los contribuyentes son ventajosos porque pueden mejorar el cumplimiento voluntario de la declaración de impuestos y aumentar la confianza en el sistema.

# CONSULTAS Y CASOS DE CONTRIBUYENTES

Cuando un contribuyente se comunica con la Oficina del Defensor de los Contribuyentes para obtener apoyo, su consulta se registra en una base de datos confidencial para garantizar que nuestros datos se rastreen con precisión y al mismo tiempo preservar la privacidad de los solicitantes y la naturaleza de sus solicitudes. En 2023 se atendieron 1187 consultas, casi el doble de las 687 consultas realizadas el año anterior. Si bien algunos contribuyentes se comunicaron con nosotros por teléfono o correo electrónico, la mayoría de las consultas llegaron a través del formulario en la página web del Defensor de los Contribuyentes. Este formulario solicita los nombres de los contribuyentes, los números de cuenta o letras relevantes y un resumen de su emisión; esto agiliza sustancialmente el proceso de investigación y respuesta. El mayor uso del formulario en 2023 nos ha ayudado a mantener un alto nivel de servicio incluso con un mayor volumen de consultas.

Las consultas se clasifican por tema al recibirlas, siendo el estado del reembolso, el impuesto personal y las deudas/cobros los tipos más comunes; esto podría indicar que puede haber problemas sistémicos relacionados que se podrían investigar. Los tipos de consultas menos comunes (o los que están fuera del ámbito de la Oficina, como las querellas del IRS) se atienden mejor caso por caso.

El personal de la Oficina del Defensor de los Contribuyentes investiga cada consulta e intenta resolverla. Más de la mitad (51 %) de las consultas en 2023 se resolvieron simplemente dirigiendo al contribuyente hacia la unidad o recurso apropiado del Departamento de Ingresos. Del mismo modo, el 15 % de las consultas se resolvieron respondiendo directamente a la pregunta de un contribuyente. Alrededor del 11 % de las consultas no pudieron resolverse porque el contribuyente se había puesto en contacto con el departamento incorrecto o porque el contribuyente nunca respondió a los comunicados de la Oficina. El 22 % restante de las consultas se elevó a casos debido a complejidades adicionales tales como dificultades financieras, plazos acelerados o violaciones de los derechos de los contribuyentes.

En total, en 2023 se abrieron 261 casos a partir de las consultas recibidas, frente a los 66 de 2022. Cuarenta de ellos incluían un componente de adversidad. A los casos se les asignan recursos e investigaciones adicionales, que a menudo implican la comunicación directa con la(s) unidad(es) apropiada(s) dentro del Departamento de Hacienda para investigar y resolver problemas. Los casos tardaron un promedio de 4 días en cerrarse. Incluso con el mayor número de casos, esta es una mejora con respecto al promedio de 6 días en 2022 y está dentro de la meta de 14 días que la Oficina del Defensor de los Contribuyentes se ha fijado. Después de cerrar un caso, el defensor de los contribuyentes registra si el caso requirió o no una acción fuera de los procesos habituales de DOR. Tales acciones o cambios en los procesos se implementaron en 133 casos. También tratamos de categorizar la causa raíz de cada caso. Fuera de las consultas generales, en 2023 encontramos que la mayoría (57 %) de los casos de los contribuyentes se basaron en respuestas inoportunas de DOR. El diseño de procesos (9 %) y cuestiones relacionadas con el servicio al cliente (6 %) fueron las siguientes causas más comunes identificadas. El Departamento sigue cooperando en su asociación con la Oficina del Defensor de los Contribuyentes; no se necesitaron órdenes de asistencia a los contribuyentes para obligar a la agencia a actuar en el caso de un contribuyente.

## La opinión de nuestros clientes...

“Mi cliente quedó muy satisfecho con el resultado. Fue mi primera experiencia con su Oficina y quedé muy impresionado con su actitud amable y servicial.”

“La oficina del defensor hizo en una semana lo que yo no había podido hacer en meses.  
¡Gracias!”



# ASPECTOS DESTACADOS DEL DEFENSOR DE LOS CONTRIBUYENTES

## **Punto destacado #1: Primer informe legislativo del defensor de los contribuyentes**

De acuerdo con la ley ORS 305.802, el primer informe bienal del defensor de los contribuyentes se publicó dentro del Departamento de Ingresos y se presentó a la legislatura del estado de Oregón en febrero de 2023. El defensor de los contribuyentes también presentó el informe al Comité de Ingresos de la Cámara de Representantes. El informe contenía un resumen del primer año de funcionamiento de la Oficina del Defensor de los Contribuyentes, destacaba los logros importantes y presentaba varias recomendaciones para mejorar el servicio del Departamento de Ingresos y proteger los derechos de los contribuyentes. El informe fue traducido al español, vietnamita, ruso, cantonés y mandarín y publicado en la página web del defensor de los contribuyentes de Oregón.

## **Punto destacado #2: Recursos gratuitos de ayuda tributaria**

En asociación con el Departamento de Servicios Humanos de Oregón y la organización sin fines de lucro MFS CASH Oregon, la Oficina del Defensor de los Contribuyentes de Oregón creó un mapa interactivo de clínicas gratuitas de asistencia para la preparación de impuestos en Oregón (sitios de VITA y AARP Tax-Aide) en enero de 2023. La ubicación, el horario y los servicios de cada sitio se incluyeron para ayudar a los contribuyentes de bajos ingresos, en particular, a acceder a asistencia gratuita para la preparación de impuestos para la temporada de presentación de impuestos de 2023. Este mapa se agregó a la página de presentación electrónica existente del sitio web del Departamento de Ingresos de Oregón, donde anteriormente se presentaba información gratuita de ayuda tributaria. En noviembre, la Oficina del Defensor de los Contribuyentes trabajó con las unidades del Departamento de Comunicaciones e Impuestos Personales sobre la Renta para crear una página web separada donde las personas podían «Obtenga ayuda gratuita para presentar sus impuestos» con el mapa interactivo y otros recursos gratuitos. Hasta diciembre de 2023, más de 97,000 personas habían accedido el mapa de ayuda tributaria gratuita.





### **Punto destacado #3: Trabajo de alcance y asociaciones**

El defensor de los contribuyentes representó los intereses de los contribuyentes en reuniones internas mensuales del grupo del Centro de Excelencia en Experiencia del Cliente y el Comité Directivo del Proyecto de Cartas de Correspondencia. La Oficina del Defensor de los Contribuyentes también estuvo representada en las reuniones regulares del Tribunal Fiscal, el Programa de Autosuficiencia del Departamento de Seguridad Nacional de Oregón, las Reuniones de Grupos Estatales-Tribales de Desarrollo Económico y Servicios Comunitarios, el Grupo de Trabajo Contra la Pobreza, el Grupo de Implementación del Proyecto de Ley 4117 y las reuniones de comunicaciones de Oregon Kids Credit. El defensor de los contribuyentes también realizó varias presentaciones y apariciones en paneles en 2023. En la reunión de gerentes de PTAC y en la reunión para los miembros del personal de la Unidad PIT se hicieron presentaciones que describieron el rol de la Oficina del Defensor de los Contribuyentes. Otros compromisos incluyeron el Colegio de Abogados del Estado de Oregón, los Profesionales de Impuestos de Salem, la Conferencia de la Asociación de Administradores de Impuestos de los Estados Occidentales y la Conferencia de Cumplimiento de la Federación de Administradores de Impuestos.



# LOGROS DEL DEPARTAMENTO DE INGRESOS

## #1. Proceso de oferta de conciliación

Después de varias consultas de los contribuyentes en 2022, la Oficina del Defensor de los Contribuyentes proporcionó comentarios a la división de cobranzas con respecto al proceso de oferta de liquidación. Las mejoras en los procesos ya estaban en marcha, incluyendo la creación de «ofertas de liquidación proactivas», y dichas mejoras probablemente contribuyeron a una caída del 50 % en las consultas de los contribuyentes relacionadas con las ofertas de liquidación en 2023. La división de cobranzas ha continuado evaluando y mejorando este proceso, aplicando una perspectiva de equidad para garantizar que los solicitantes paguen su parte justa sin penalizar a los contribuyentes que han demostrado una incapacidad de pago. Como resultado, el Departamento de Ingresos planifica implementar cambios que agregarán más flexibilidad al proceso de oferta de liquidación, ayudando a resolver las cuentas en las que el costo de cobro podría exceder el monto que se espera recuperar. Habrá un proceso actualizado que entrará en vigor en enero de 2024.

## #2. Lanzamiento del Centro de Excelencia en Experiencia del Cliente

Para cumplir con uno de los objetivos de planificación estratégica de la agencia para 2022-2027, la actualización a un centro de llamadas y sistemas telefónicos modernos, la agencia lanzó con éxito el Centro de Excelencia en Experiencia del Cliente (CxCOE, por sus siglas en inglés) en 2023. Diseñada para liderar a la agencia en sus esfuerzos por modernizar y mejorar los centros de atención al cliente de la agencia y mejorar la experiencia del cliente, esta nueva estructura trabaja con el grupo de gobierno del Centro de Excelencia (en el que participa el defensor de los contribuyentes) para tomar decisiones y desarrollar recomendaciones que, en última instancia, resultarán en una experiencia clara y fácil para los clientes. En la siguiente sección, las actualizaciones de recomendaciones para el Tema #1 y el Tema #2 demuestran las acciones y los objetivos continuos que resaltan la importancia de este trabajo para mejorar la experiencia de los contribuyentes y su capacidad para cumplir con todos los requisitos.

### **#3. Servicios de traducción y trabajo de enlace mejorados**

Como parte del esfuerzo continuo para ampliar el trabajo de alcance y la eficacia del alcance en general, el equipo del Departamento de Comunicaciones del Departamento de Ingresos ha centralizado y simplificado el procedimiento para solicitar traducciones de materiales de alcance a más de 16 idiomas diferentes. Estos esfuerzos también están orientados hacia otras entidades fuera del departamento, por ejemplo, los nuevos kits de herramientas para el trabajo de alcance de los medios de comunicación en el sitio web del Departamento de Ingresos permiten a los miembros del público imprimir materiales de alcance y solicitar traducciones adicionales para su organización. Estos kits de herramientas se relacionan con varios beneficios y recursos tributarios, sobre todo el nuevo Crédito Tributario para Niños de Oregón. Los esfuerzos de alcance en persona también tuvieron éxito, con un programa de ferias del condado que llegó a hasta 500 personas por día con información sobre los nuevos créditos fiscales por horas extras agrícolas.

# ACTUALIZACIONES SOBRE LAS RECOMENDACIONES

## Cuestión #1:

Los retrasos en los reembolsos aumentan las consultas de los contribuyentes y la frustración personal. Además, cuando un contribuyente llama o presenta una consulta en línea, se le dice que su declaración está «en proceso», lo que provoca consultas adicionales debido a la falta de claridad.

**Recomendación en 2022:** Evaluar el proceso de devolución para proporcionar reembolsos y brindar a los contribuyentes información más específica y cumplir con los plazos más rápidamente.

**Actualización en 2023:** El Centro de Excelencia en Experiencia del Cliente ha trabajado con el programa del Impuesto sobre la Renta para desarrollar tres «pasos» de reembolso que pueden mejorar la claridad y proporcionar mejores plazos para los contribuyentes que esperan reembolsos. Estas descripciones se han incorporado en el lenguaje ajustado propuesto para la herramienta ¿Dónde está mi reembolso? También se está creando un video informativo sobre el proceso de reembolso.

---

## Cuestión #2:

Después de comunicarse con la agencia a través de los canales normales, los clientes a menudo todavía tienen preguntas sin respuesta o experimentan retrasos en las respuestas.

**Recomendación en 2022:** La agencia debe asignar las consultas a categorías en las que haya personal equipado con destrezas e información y listo para ayudar de manera fácil a los clientes. El personal debe recibir capacitación cruzada y trabajar en todos los equipos para adquirir conocimientos y fortalecer su capacidad para responder a las preguntas de los clientes. Se deben desarrollar nuevas oportunidades de capacitación para garantizar que la experiencia de los clientes sea consistente en toda la agencia y para proporcionar a los miembros del personal recursos que mejoren su toma de decisiones y sus relaciones de servicio al cliente.



**Actualización en 2023:** El Centro de Excelencia en Experiencia del Cliente está realizando esfuerzos para modernizar las operaciones del centro de llamadas del Departamento de Ingresos con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes. En noviembre, se completó un análisis de las necesidades de dotación de personal del centro de llamadas que mostraba las necesidades de personal proyectadas y destacaba las carencias que daban lugar a altas tasas de abandono de llamadas y bajos niveles de servicio. Para garantizar mayores niveles de servicio y una mayor transparencia, se han ampliado los recursos tanto en línea como en los centros de llamadas. El Departamento de Ingresos ha dividido el proceso de reembolso en tres pasos y ha puesto esta información a disposición de los contribuyentes en Revenue Online, y se ha lanzado un robot de conversación también conocido como chatbot, capaz de responder docenas de preguntas para proporcionar a los contribuyentes una herramienta de autoayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se ha creado un plan para aumentos repentinos de llamadas cuando los tiempos de espera de las llamadas superan los 15 minutos, y ya ha comenzado la capacitación de voluntarios en previsión las llamadas que se esperan para marzo de 2024. Finalmente, a largo plazo, el Departamento de Ingresos ha trabajado con la administración estatal central para mejorar significativamente la tecnología de los centros de contacto no solo para el Departamento de Ingresos, sino para todo el estado. Este nuevo sistema mejorará en gran medida las opciones de autoservicio, el análisis y la eficiencia del centro de llamadas y la resolución cuestiones durante la primera llamada.

---

### Cuestión #3:

Las complicadas leyes de impuestos a la propiedad resultan en consultas que consumen mucho tiempo.

**Recomendación en 2022:** La ley de impuestos a la propiedad de Oregón, hasta que se modifique, seguirá siendo complicada. Los profesionales de impuestos y los órganos de gobierno deben estar atentos para buscar métodos, mejoras y soluciones que ayuden a los contribuyentes a comprender estas leyes.

**Actualización en 2023:** El Equipo de Liderazgo de Ingresos está dialogando sobre posibles herramientas para ayudar a explicar el sistema de impuestos a la propiedad a los contribuyentes.

---

### Cuestión #4:

La asistencia tributaria gratuita para pequeñas empresas no está fácilmente disponible.

**Recomendación en 2022:** El Departamento de Ingresos y otros órganos rectores deben buscar e identificar soluciones significativas para proporcionar a los propietarios de pequeñas empresas asistencia fiscal, que podría incluir oportunidades de subvenciones para financiar la capacitación específica para pequeñas empresas, la preparación de impuestos y el acceso a asistencia legal.

**Actualización en 2023:** A partir del primer trimestre de 2023, el programa de Retenciones y Nómina comenzó a organizar eventos de capacitación trimestrales, tanto virtuales como presenciales, para empleadores de Oregón. 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 Nómina también se ha asociado con el equipo del Departamento de Comunicaciones del Departamento de Ingresos para desarrollar videos disponibles en línea. Los dos primeros temas del video incluyen cómo obtener un BIN y cómo enviar un cambio de contacto de impuestos sobre la nómina.

## Cuestión #5:

Los representantes de los contribuyentes actualmente confían en sus clientes para informarles sobre asuntos de incumplimiento, tal como avisos de las agencias de cobranza. Creen que esto a menudo resulta en una escalada innecesaria y costosa de cuestiones debido a la transferencia omitida o inoportuna de estos asuntos por parte de los contribuyentes a sus representantes.

**Recomendación en 2022:** El Departamento debe buscar oportunidades para enviar correspondencia y avisos de cobranza del Departamento a los contribuyentes y sus representantes.

**Actualización en 2023:** Se ha completado un esfuerzo conjunto para determinar qué cartas se publicarán en Revenue Online y cuáles no, incluyendo la documentación de por qué no se publicará alguna carta determinada. SQR 11221 se ha presentado al Departamento de Tecnología de la Información y está a la espera de su finalización.

---

## Cuestión #6:

El formulario utilizado por los contribuyentes para designar representantes autorizados (150-800-005, Autorización de Información tributaria y poder notarial para representantes) causa confusión a los contribuyentes y crea errores de procesamiento.

**Recomendación en 2022:** El formulario se está rediseñando actualmente y se deben considerar los siguientes cambios específicos para evitar estas cuestiones y simplificar la experiencia de los contribuyentes:

- Eliminar las secciones repetidas y simplificar el lenguaje técnico de la versión actual del borrador, con un enfoque específico en eliminar la complejidad y las oportunidades de error tanto de los contribuyentes como de los empleados del Departamento de Ingresos. El Formulario 151 del Tesoro de Michigan sirve como un buen modelo para permitir la especificación de la autoridad y evitar conflictos de procesamiento.
- Añadir una casilla de verificación a los efectos de «Marque si desea que se envíen copias de avisos y comunicados»; existen opciones similares en los formularios de muchos otros estados, así como en los formularios correspondientes del IRS.
- A largo plazo, planear crear dos formularios separados para el poder notarial y la autorización de información tributaria como parte de la próxima actualización para cumplir con la práctica del IRS y reducir la confusión y los errores de procesamiento.

**Actualización en 2023:** Se solicitaron comentarios sobre el formulario a los miembros del personal del Departamento de Ingresos y socios externos. Según lo recomendado por la Oficina del Defensor de los Contribuyentes, el formulario se ha dividido en dos formularios, uno para la autorización para recibir información y otro para la autorización para representar a un contribuyente. Además, el lenguaje en ambos formularios se ha simplificado según lo recomendado por la Oficina del Defensor de los Contribuyentes. Se espera que los dos formularios se finalicen a principios de 2024 y que luego se imparta capacitación al personal del Departamento de Ingresos y se ponga a disposición del público.

# CASOS DE ESTUDIO

Las complicadas reglas en torno a los impuestos pueden llevar a errores de comunicación, pero educar a los contribuyentes les ayuda a lograr mejores resultados incluso sin la intervención directa del defensor de los contribuyentes. En uno de esos casos, un contribuyente solicitó una exención de multa por única vez para las multas del impuesto sobre el patrimonio descritas en la Sección 6 de la regla de «Exenciones de multas discrecionales», pero la solicitud fue considerada y denegada bajo la Sección 5. Creyendo que esto era un error por parte del Departamento de Hacienda y una violación de los derechos del contribuyente, el contribuyente se comunicó con la Oficina del Defensor de los Contribuyentes para obtener ayuda. A través de la comunicación con el gerente del programa, se informó al contribuyente que las multas del impuesto sobre el patrimonio no son elegibles para exenciones bajo la Sección 6, por lo que su solicitud fue considerada bajo la Sección 5 en su lugar. El contribuyente pudo entonces enfocar mejor sus esfuerzos, indicando que la asistencia fue «útil para señalar cómo podemos mejorar la posibilidad de una apelación exitosa».

En otros casos, simplemente garantizar un seguimiento de calidad es todo lo que se necesita para crear una experiencia positiva para los clientes. Un contribuyente se comunicó con la Oficina del Defensor de los Contribuyentes debido a cuestiones con el patrimonio de sus padres, incluyendo multas y una mala experiencia con un profesional de impuestos. La Oficina del Defensor de los Contribuyentes informó a la unidad correspondiente y solicitó que se le devolviera la llamada al contribuyente. El personal del Departamento de Ingresos realizó una segunda revisión a la cuenta y descubrió que algunos elementos se habían pasado por alto. Se comunicaron con el contribuyente y se tomaron el tiempo para explicar la situación, responder preguntas y abordar las inquietudes del contribuyente. Después de la pérdida de un familiar cercano, este contribuyente encontró que el cuidado y la asistencia adicionales eran absolutamente esenciales para hacer más fácil un viaje emocional difícil.

# CONCLUSIÓN

El trabajo de la Oficina del Defensor de los Contribuyentes se amplió a lo largo de su segundo año de funcionamiento, abordando aún más consultas individuales de los contribuyentes e identificando barreras adicionales para un servicio equitativo y de calidad. El Departamento de Ingresos en general se ha comprometido más plenamente con la misión y el propósito del defensor de los contribuyentes, trabajando para implementar las soluciones recomendadas y escalando los asuntos de los contribuyentes al defensor de una manera más informada. Esperamos aumentar la colaboración dentro del Departamento de Ingresos, así como con las organizaciones asociadas basadas en la comunidad y continuar representando los intereses de los contribuyentes para aumentar la equidad del sistema.



# OREGON COUNTS ON US

