

Crédito tributario para familias trabajadoras

**Informe de las sesiones informativas de
los beneficiarios**

Junio de 2023

ÍNDICE

ANTECEDENTES	3
Enfoque de las sesiones informativas	4
Respuestas a la encuesta	4
HALLAZGOS CLAVE	5
Metas y objetivos	5
Cómo trabajar con el Departamento de Ingresos	7
Apoyo a los solicitantes	14

ANTECEDENTES

El poder legislativo del estado de Washington de 2021 aprobó el Proyecto de ley sustituto y ampliado de la Cámara (Engrossed Substitute House Bill, ESHB) 1297 que amplía la elegibilidad y el financiamiento del programa de Crédito tributario para familias trabajadoras (Working Families Tax Credit, WFTC). Este programa tiene como objetivo apoyar a las familias y personas trabajadoras de Washington con ingresos bajos a medios.

El Department of Revenue (Departamento de Ingresos) se asoció con organizaciones comunitarias y dirigidas por la comunidad en todo el estado para garantizar que la información sobre el Crédito tributario para familias trabajadoras llegue a todos los residentes de Washington, sobre todo a aquellos que pueden beneficiarse de los servicios directos en sus comunidades locales. El poder legislativo proporcionó un total de \$10,000,000 para estas subvenciones de difusión comunitaria para el año fiscal 2023.

En el verano de 2022, nos asociamos con el Department of Commerce (Departamento de Comercio) y comenzamos a aceptar solicitudes para las subvenciones del Programa de difusión comunitaria de Crédito tributario para familias trabajadoras. Se seleccionaron [37 organizaciones](#) para recibir fondos y comenzaron sus esfuerzos de difusión en octubre de 2022. Los beneficiarios son organizaciones sin fines de lucro, pequeñas empresas con fines de lucro y organizaciones que atienden a grupos minoritarios y gobiernos tribales ubicados en el estado de Washington.

En junio de 2023, el DOR (Departamento de Ingresos) organizó dos sesiones informativas virtuales para que compartieran su experiencia como organización beneficiaria de subvenciones para el programa de Crédito tributario para familias trabajadoras. Durante cada sesión, los beneficiarios tuvieron la oportunidad de dar su opinión sobre lo siguiente:

- ¿Fueron alcanzables las metas y los objetivos de las organizaciones beneficiarias?
- ¿Qué hizo el Departamento de Ingresos para permitir el éxito?
- ¿Cuáles considera (como beneficiario de una subvención comunitaria) que son algunos de los retos y las deficiencias del programa general de WFTC?
- ¿Qué podría haber hecho el Departamento de Ingresos para apoyarle mejor?
- ¿Qué podría hacer el Departamento de Ingresos para alentar y llegar a más posibles solicitantes?

Los comentarios recibidos ayudarán a impulsar cambios en el programa general de WFTC y orientar los procesos de asociación con organizaciones comunitarias en el futuro.

ENFOQUE DE LAS SESIONES INFORMATIVAS

Las sesiones informativas de los beneficiarios se llevaron a cabo a través de Zoom e incluyeron a un facilitador, un presentador, un tomador de notas y dos intérpretes de español. Cada sesión cubrió las mismas preguntas.

Las sesiones informativas se promovieron a través de la difusión del WFTC y una campaña de correo electrónico específica.

Durante estas sesiones, se invitó a los beneficiarios a dar su opinión, tanto oralmente como por chat. Estas sesiones informativas no se grabaron. Para los beneficiarios comunitarios que no pudieron asistir a las sesiones informativas, también estuvo disponible una encuesta que incluía las mismas preguntas y temas que se compartieron en las sesiones informativas.

Las sesiones informativas se llevaron a cabo:

- Martes 6 de junio a la 1:00 p. m.
- Jueves 8 de junio a las 10:00 a. m.

Total de asistentes: 40

Total de comentarios recopilados: 190

RESPUESTAS A LA ENCUESTA

Recibimos cuatro respuestas a la encuesta; una respuesta de cada una de estas ciudades: Bellingham, Omak, Seattle y Kirkland.

HALLAZGOS CLAVE

METAS Y OBJETIVOS

¿Para usted eran razonables y alcanzables las metas y los objetivos?

Temas de comentarios

Las respuestas, tanto en las sesiones informativas como en la encuesta, coincidieron ampliamente en que las metas y los objetivos fijados fueron razonables y alcanzables. Se destacó la claridad de las metas y los objetivos, además de la flexibilidad permitida para alcanzarlos.

Entre los retos señalados se incluyen:

- Difusión en persona.
- Desconocimiento de la ayuda para solicitar el Número de Identificación Personal del Contribuyente (Individual Taxpayer Identification Number, ITIN).
- Gasto de los fondos asignados en el plazo destinado.
- Inglés como segundo idioma (English as a second language, ESL).

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Las organizaciones se esforzaron en realizar actividades de difusión de diversas maneras para llegar a las personas donde se encuentran y ofrecer contenidos en varios idiomas. El 43 % de las personas y familias elegibles ya presentaron una solicitud, lo que supera el ambicioso objetivo del 40 % según la previsión del Departamento de Comercio con base en la implementación de otros programas en el primer año.
- No sé si llegué a todas las personas de nuestra zona objetivo.
- Nos encontramos con barreras para la difusión en persona y el trabajo de cumplimentación fiscal.
- Superamos por mucho el número de miembros del personal de apoyo a las familias de Head Start que participaron en nuestras capacitaciones de finanzas y de difusión de los créditos fiscales.
- Los objetivos fijados eran razonables, pero siempre procuramos superarlos y establecer objetivos ambiciosos. El financiamiento adicional fue útil, así que pudimos hacer mucha más difusión que la prevista en nuestra propuesta de subvención.
- Sí, fue bastante sencillo. Ofrecimos ocho capacitaciones y tuvimos una gran asistencia, y otro grupo de padres llevó a cabo su propia difusión en comunidades específicas.
- En general, diría que sí.
- Las metas y los objetivos se expusieron con claridad: el inglés fue un reto lingüístico secundario.
- Para nosotros lo fueron. Soy nuevo en mi puesto y no he estado aquí todo el tiempo que ha durado la subvención, pero parecían estar claros, y pude trabajar con el programa existente en enero.
- En general, sí. La organización comunitaria carecía de conocimientos cuando redactó los productos a entregar, sobre todo en torno a la ayuda con el ITIN, que en realidad no existe, y pensaba que podría haber sabido eso.

- Sí, creo que sí: hubo flexibilidad para alcanzar los objetivos. Las organizaciones pueden dar forma a la difusión.
- En gran parte. Nos entusiasmó recibir más de lo que pedimos, pero, al ser una organización muy pequeña, tuvimos dificultades para establecer objetivos que nos permitieran gastarnos el monto.
- Los requisitos del Departamento de Comercio y el DOR sobre la solicitud y las responsabilidades deben coincidir. Más claridad en la relación entre el Departamento de Comercio y el DOR.
- Sí, eran alcanzables y razonables. Sentimos mucho apoyo, y el hecho de que los contenidos se aprobaran rápidamente nos ayudó enormemente. Además, nos gustó la flexibilidad que teníamos para realizar la difusión de diversas formas y ajustarlas según fuera necesario.
- Las metas me parecieron razonables y alcanzables, y creo que esto mejorará el próximo año, cuando tengamos los datos de este año como base.
- En gran parte. Creo que uno de los retos fue, sin duda, el requisito de gastar todos los fondos antes de julio, cuando queríamos ampliar nuestra difusión, y pasarán muchas cosas después de esa fecha.
- Sí, se entendía que la difusión y la educación estaban claramente articuladas en la solicitud de subvención.

CÓMO TRABAJAR CON EL DEPARTAMENTO DE INGRESOS

¿Qué hizo bien el Departamento de Ingresos para permitir el éxito?

Temas de comentarios

Las respuestas, tanto en la sesión informativa como en la encuesta, fueron positivas, ya que compartían la diversidad de formas en que los beneficiarios consideraban que el DOR permitía el éxito.

Entre las respuestas comunes se encuentran:

- Google Drive compartido para los recursos.
- Sesiones de capacitación y reuniones.
- Documento Pregúntele al DOR.
- Comunicación y apoyo por parte del equipo de difusión.
- Kit de herramientas (incluye materiales en varios idiomas).
- Vídeos en inglés y español.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- La comunicación con Perla fue excelente. Perla SIEMPRE concedió las aprobaciones con rapidez. Sentimos el apoyo de Perla. Google Drive fue útil para ver lo que hacían otras organizaciones y para ponernos de acuerdo. Además, el documento de preguntas frecuentes de Google Drive era excelente. Perla asistió a uno de nuestros eventos y proporcionó comentarios positivos a nuestro equipo. La capacitación inicial sobre la solicitud fue detallada. Fue muy bueno que pudiéramos hacer el WFTC en línea a través de TaxSlayer (en nuestro sitio de Asistencia voluntaria de la declaración de impuestos [Volunteer Income Tax Assistance, VITA]). ¡Fue fundamental!
- En el programa de WFTC, respondían rápido y proporcionaban sesiones de capacitación. También tenían especialistas en difusión con los que podíamos trabajar y crearon una campaña compartida. Para ser tan abiertos como fuera posible, aceptaban cualquier forma de pago. Como el autoempleo, la documentación escrita, los recibos en efectivo.
- Reuniones mensuales de los beneficiarios con el Departamento de Salud (Department of Health, DOH) y el DOR, en las que se proporcionaron novedades y hubo tiempo para preguntas y debates.
- Un montón de apoyo, incluidas reuniones periódicas informativas y por Zoom.
- ¡Me encantó el documento Pregúntele al DOR! +2
- Limitación de las comunicaciones escritas, me gustan las llamadas recurrentes, pueden ser más frecuentes: sobre todo para las novedades o experiencias mientras los grupos realizan el trabajo.
- Organizar llamadas periódicas con los beneficiarios para proporcionarles actualizaciones.
- No puedo responder a esta pregunta en el caso de WestSide Baby, ya que no he trabajado con ellos.
- Entusiasmo del representante regional de difusión (DOR). ¡Agradezco su sensibilidad, pasión y colaboración!
- Sesiones de capacitación.
- Creación de videos de capacitación.
- Actualizaciones de datos continuas.

- El equipo del DOR es bueno, comprensivo y atento, siempre dispuesto a responder a las preguntas.
- Google Drive compartido. +4
- El DOR hizo mucha publicidad, lo que estuvo bien.
- Reuniones informativas, Google Drive, aprobaciones rápidas de los contenidos que desarrollábamos.
- El DOR fue excelente para establecer relaciones con los beneficiarios que les permitían ser un sustento abierto cuando fuera necesario, al proporcionar capacitación, información, datos, apoyo, aprobaciones, al fomentar el trabajo en equipo entre los beneficiarios para crear sinergias de sus esfuerzos sin "duplicarlos".
- El sitio web era excelente.
- Los anuncios eran geniales y las carpetas compartidas muy útiles.
- Kit de herramientas.
- Videos en inglés y español; materiales traducidos en el kit de herramientas.
- Ojalá podamos contar con más idiomas el próximo año y con una comunicación clara sobre los tiempos de espera y la resolución de problemas para la distribución de los cheques.
- El kit de herramientas con los diferentes idiomas fue útil. Aprovechamos los folletos (en varios idiomas).
- El centro de llamadas también fue útil.
- El calendario de difusión en línea fue genial.
- La información sobre los datos era necesaria antes.
- Sería útil saber qué porcentaje de solicitudes que se recibieron en cada condado.

¿Cuáles considera que son algunos de los retos y las deficiencias del programa general de WFTC?

Temas de comentarios

Las respuestas tanto en la sesión informativa como en la encuesta compartieron temas comunes en relación con los retos y las deficiencias del programa general de WFTC. Los participantes compartieron sus comentarios sobre cuestiones como la verificación del estado de los reembolsos, el cobro de cheques y el apoyo a los titulares del ITIN y a quienes necesitaban ayuda para tramitar un ITIN.

Los temas incluyen:

- Estado de los reembolsos y el tiempo de espera para recibir un reembolso o para procesar una solicitud.
- Proporcionar apoyo para el ITIN y búsqueda de servicios del ITIN.
- Opción de cheques para pagos.
- Aclaración del lenguaje que se utiliza en el programa, los requisitos y la solicitud.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Los cambios en los plazos de espera para recibir el dinero plantearon problemas, ya que a muchas personas les indicamos 30 días (por indicación del DOR) y luego cambió a 90 días. Esto dio como resultado numerosas llamadas telefónicas para preguntar dónde estaba el dinero.
- Llegar a las zonas objetivo.
- Carencias legislativas: límites de ingresos generales para el estado y no específicos para cada región. Acceso debido a la edad.
- Oí a algunos padres decir que tardaron en recibir su cheque.
- Requisitos de edad para los niños que califican.
- Falta de confianza, acceso, conocimiento de las personas que no tienen el ITIN. Los titulares del ITIN ya participan en la declaración de impuestos. El mayor obstáculo es llegar a las personas que no han solicitado el ITIN y generar confianza en ellas.
- Organizaciones comunitarias de confianza: confusión sobre el modo en que las organizaciones abordan las renovaciones o solicitudes del ITIN, necesidad de aclaración dentro de la comunidad; es difícil encontrar servicios gratuitos del ITIN.
- Lenguaje utilizado en el programa del crédito fiscal, tradicional (crédito) frente a devolución de dinero o reembolso. ¿Quizá "reembolso" en comparación con "crédito"?
- Las organizaciones tuvieron que explicarlo y tomó tiempo para convencer e informar.
- Los grupos comunitarios trabajan juntos.
- Completamente de acuerdo con todos estos comentarios.
- La opción de cheques no era factible para los cambios de dirección y el depósito directo no era una opción para los solicitantes sin cuentas. La opción de tarjeta de débito prepagada sería estúpida.
- Claridad en torno al estado de Washington en comparación con el Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS). Desafiante y confuso ya que la solicitud del crédito necesita la presentación de los impuestos federales; relación entrelazada.

- El fondo de ayuda prepago a los inmigrantes utiliza tarjetas de prepago. También hay retos con las tarjetas de prepago: la gente no podía retirar el dinero y se produjeron estafas al activarlas. Lecciones aprendidas de la Red de Solidaridad de Inmigrantes en Washington (Washington Immigrant Solidarity Network, WAISN) y del Departamento de Servicios Sociales y de Salud (Department of Social and Health Services, DSHS). (La Oficina de Asistencia a Refugiados e Inmigrantes del DSHS era el departamento responsable del Fondo de ayuda de Washington por COVID-19 para los inmigrantes).
- Selección de personas con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP) en el DOR de Washington para las cartas que se enviaban automáticamente en el idioma preferido.
- Me hubiera encantado escuchar ideas de difusión como buenos ejemplos.
- Cuenta de Acceso Seguro Washington (Secure Access Washington, SAW): acceso a la solicitud.
- El reto fue que nos indicaron 30 días para obtener los fondos, pero después de que le dijimos a la gente durante más de un mes que eran 30 días, se convirtió en 90.
- Lo único negativo que escuché de la gente fue que el tiempo de aprobación tardaba un poco.
- El mapa con los datos de los porcentajes de solicitudes habría sido mejor si reflejara el porcentaje de las solicitudes recibidas por población elegible estimada.
- Confusión con el lenguaje sobre la necesidad de reunir los requisitos para el crédito tributario por ingreso del trabajo (Earned Income Tax Credit, EITC); sobre todo porque el EITC exige tener un hijo que califique).
- Al principio, los materiales decían que se podía tener 65 años y después cambió a menos de 65 años.
- El proceso de presentación de informes no fue muy claro. La información cambiaba, lo que creaba confusión. Tener claras las fechas de vencimiento y los formatos para que podamos planear sería muy bueno en el futuro.
- El sistema del DOR de Washington necesita comprobar automáticamente si hay solicitudes duplicadas.
- Falta de información clara en el sitio web sobre los cambios. La falta de información sobre el hecho de que la herramienta "Dónde está mi reembolso" no funcionaba generó desconfianza entre los solicitantes y la comunidad. Habría sido fácil poner un mensaje en esa página que dijera que no funcionaba.
- Mejor proceso de presentación de informes.
- Más información sobre la Verificación del estado del reembolso: debería, al menos, decir si fue aprobado o rechazado, o cuál es el tiempo de espera, porque algunas personas no estaban recibiendo sus cartas. +1
- Es necesario tener más recursos de ayuda gratuitos para preparar los impuestos o incluso para contratarlos.
- La mayor parte de la preparación de impuestos gratuita finalizó, y hemos tenido dificultades para contratar ayuda para la solicitud.
- Es necesario agregar el enlace del sitio del WFTC al sitio web www.washingtonconnection.org. Sí, Washington Connect habría sido un gran recurso, me sorprendió que nuestros colegas que lo utilizaban no tuvieron una manera de hacer la selección a través de ese servicio.
- Dificultades para llegar a los solicitantes individuales debido al lenguaje "Crédito tributario para familias trabajadoras". Existe una suposición inmediata de que se necesitan hijos que reúnan los requisitos para ser elegible. Sería útil contar con materiales de ayuda para llevar a cabo esta difusión.
- Había gente que no podía cobrar los cheques; podrían usar una tarjeta de prepago. +1
- También tuve que explicar que debían vivir en Washington, no solo trabajar en Washington.

¿Qué podría haber hecho el Departamento de Ingresos para apoyarle mejor?

Temas de comentarios

Los participantes compartieron ideas sobre cómo podrían haberse sentido más apoyados por el DOR. En los comentarios, elogiaron la rapidez y la capacidad de respuesta del equipo de difusión, y les gustaría que se mantuviera para seguir proporcionando apoyo.

Entre los temas de opinión se incluyeron:

- Continuar con las capacitaciones proactivas con especial atención a los solicitantes del ITIN.
- Más datos para ayudar a la difusión en lugares específicos.
- Comunicaciones de los procesos de los beneficiarios (informes de facturas, aprobaciones de los productos a entregar y comunicaciones, y colaboración entre organizaciones de subvenciones).

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Quizá indicar un plazo más largo para obtener el reembolso. Si se hubieran indicado los 90 días al principio de la temporada de impuestos, habríamos generado expectativas precisas entre los contribuyentes. Sin embargo, entendemos que hasta que hicieron el lanzamiento, el DOR no tenía idea de que los plazos tendrían que cambiar tanto.
- Proporcionar al principio una lista de ideas para los beneficiarios.
- Una comunicación más constante sobre la facturación y los informes. Tuvimos dificultades para recibir una respuesta oportuna, lo que complicaba la comprensión de estos procesos sin ayuda.
- Me hubiera beneficiado de más explicaciones sobre cómo llenar la solicitud del crédito fiscal para dominarlo y poder explicar fácilmente lo que se necesitaba. Pero, en general, ¡creo que estuvo muy bien hecho!
- Dirigir comunicaciones sobre cuándo se lanzan las cosas o se hacen públicas.
- Buen trabajo en el lanzamiento, frustración en la ejecución, tiempo de inactividad al principio y, luego, una carrera loca hasta la línea de meta.
- Claridad en los procesos de aprobación de los productos a entregar.
- El sitio web y los materiales, folletos o textos del sitio web fueron estupendos, pero habría sido mejor disponer de ellos antes y poder editarlos.
- Me encantó la serie de sesiones de capacitación detallada. Debería haber sido antes y haberse avisado con más anticipación.
- Los plazos de lanzamiento se retrasaron y hubo menos calidad (debido a las prisas).
- La capacitación sobre los ingresos fue confusa.
- Facilitar la inclusión de nuestros eventos en el calendario del sitio web del DOR.
- Fue divertido. Muchos buenos aprendizajes y datos. ¡Listo para la próxima ronda!
- Honestamente, creo que el apoyo fue genial.
- Más capacitaciones proactivas e información para los solicitantes del ITIN.
- El apoyo fue puntual.
- Las sugerencias fueron muy útiles.
- La organización tenía cobertura en cuatro condados que se extendían en dos regiones de difusión del DOR, por lo que tenían dos contactos en el DOR.
- Perla fue increíble, así como el equipo de difusión: rápidos y atentos. +1

- Habría sido estupendo tener datos desglosados de fácil acceso (incluso públicos) sobre la ubicación de los posibles solicitantes para ayudar a dirigir nuestra difusión.
- Fomentar la conexión con otros receptores de subvenciones.
- Excelente apoyo en cada paso del camino. Gracias.

¿Qué consejo daría a las nuevas organizaciones beneficiarias?

Temas de comentarios

Tanto en la encuesta como en la sesión informativa se hicieron recomendaciones a las nuevas organizaciones beneficiarias. Gran parte de estos consejos giraron en torno a la recomendación para establecer relaciones, colaborar e interconectarse, además de prepararse y planear.

Temas de comentarios adicionales:

- Utilizar especialistas en difusión (en el DOR).
- Crear ideas y kits de marketing con tiempo y alinear los recursos de traducción e interpretación para el apoyo lingüístico.
- Empezar con campañas y marketing de inmediato.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Escribir mucho contenido al principio del proyecto y conseguir que lo aprueben. Esta estrategia siempre resulta eficaz. Aumentar su alcance con socios comunitarios que compartan contenido en sus redes, boletines y canales sociales. Salgan a la calle y conozcan gente donde estén, y hablen en su idioma. Sean ágiles mientras realizan las actividades de difusión. Adáptense según las necesidades. Mantengan una buena comunicación con sus equipos internos y asegúrense de que la gente tenga la capacitación necesaria para que todos puedan ayudar a atender las llamadas telefónicas, a sugerir y a llenar las solicitudes de WFTC. Consideren también poner en marcha un sitio de VITA. La preparación de impuestos para personas con ingresos bajos a medios les permitirá atender a esas mismas personas y presentar electrónicamente sus solicitudes de WFTC. Si dejan que las personas llenen su propia solicitud en línea a través de MyDOR o en papel, es posible que no dediquen el tiempo para hacerlo o lo hagan incorrectamente. Los contribuyentes se alegran cuando los sitios de VITA pueden hacer tanto la preparación de impuestos como las solicitudes de WFTC de manera electrónica sin costo.
- Necesitan al menos dos personas en el equipo de su organización.
- Mantengan la presión de la colaboración y la responsabilidad con la agencia para que el programa pueda satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Manténganlo sencillo. No intenten hacer demasiadas cosas. Enfóquense en una o dos cosas en las que son buenos.
- ¡Utilicen a especialistas en difusión en su área!
- Colaboren con otras organizaciones de su área.
- Consigan apoyo lingüístico e intérpretes alineados. Prepárense para tener más alcance en algunas áreas.
- Hagan un plan de gastos.
- Inicien una campaña publicitaria de inmediato.
- Establezcan contactos con otros beneficiarios.
- Planeen la difusión en persona.

- No compliquen el mensaje a su personal ni al público.
- Tengan un plan de respaldo a su plan de difusión original. El nuestro no funcionó como queríamos y tuvimos que tratar de adaptarlo.
- Establezcan más asociaciones comunitarias que estén dispuestas a compartir su mensaje y ampliar su alcance.
- Capaciten a su personal.
- Establezcan relaciones con los medios de comunicación previamente.
- Los videos en otros idiomas son muy útiles.
- Determinen la forma más eficaz de dirigir la difusión a la población que más desean llegar, en lugar de hacer difusión a todas las personas.
- Incluyan siempre a subcontratistas, no pueden hacerlo todo solos.
- Algunas asociaciones parecían más una competencia que una colaboración.
- Aprovechen las relaciones existentes dentro de su organización y red: miren las intersecciones, por ejemplo, la Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families, TANF), el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP), la participación en el sistema jurídico penal, etc.
- Contar con estrategias para sobre dónde y cómo realizar la difusión según la comunidad o el grupo meta.
- Utilicen el dinero de publicidad no solo para promocionar el WFTC en general, sino también para anunciar específicamente sus campañas de solicitud.
- Piensen en cómo pedir a las personas que no reúnen los requisitos que ayuden a expandir el mensaje.
- Elaboren materiales en distintos formatos y tamaños. Creen un kit de marketing desde el principio.
- Colaboren con otras organizaciones para crear contenidos audiovisuales en muchos idiomas :)
- Impulsar las publicaciones en las redes sociales y colocar anuncios en Google atrae a la gente hacia ustedes. Tener un sitio de VITA es muy útil.

APOYO A LOS SOLICITANTES

¿Qué tan fácil fue solicitar el crédito?

Temas de comentarios

Cuando se les preguntó sobre la facilidad para solicitar el crédito, los temas de comentarios más destacados fueron los problemas para acceder a las cuentas de SAW; sin embargo, la mayoría señaló que no encontraron grandes obstáculos en la solicitud una vez que superaron el inicio de sesión en SAW. La solicitud a través del sitio de VITA se percibió como fácil.

Algunos temas de opinión adicionales incluyen:

- Recibir una notificación si ya presentó una solicitud.
- Reducir lo largo de la solicitud.
- Problemas tecnológicos y de asistencia con la aplicación en línea.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Retos con la asistencia telefónica: obtener documentos para llenar la declaración de impuestos, configurar cuentas de SAW, acceso por correo electrónico para administrar la cuenta de SAW, la solicitud era factible, el lenguaje de la solicitud podría ser más claro, por ejemplo, los montos de las inversiones y el número de línea de referencia de los ingresos brutos ajustados (adjusted gross income, AGI) en la declaración.
- Fácil, sin contar la cuenta de SAW.
- No escuché ninguna queja. La mayoría desconocían por completo la existencia del crédito.
- Hacer la solicitud fue fácil, solo tuvimos problemas con los cheques.
- Una vez que se pasaba de la información de la cuenta de SAW, fue muy fácil.
- Fue muy fácil ya que teníamos un sitio de VITA. Incluso en papel era fácil para las personas que ya habían hecho los impuestos en otros lugares.
- Lo más difícil fue acceder a la cuenta de SAW. Aparte de eso, fue bastante fácil. La siguiente parte más difícil fue cuando la gente presentaba sus impuestos y no sabía dónde estaba su copia del 1040. Era difícil avanzar a partir de ahí.
- Barrera tecnológica para utilizar la solicitud en línea: facilitar la presentación de formularios en papel (¿sobres prepagados?).
- Sería mejor si la gente pudiera simplemente subir el 1040 y se autollenara esta información.
- La solicitud podría ser más corta, sobre todo porque la información ya está en la declaración de impuestos. +1
- En TaxSlayer de nuestro sitio de VITA, fue súper rápido solicitar el WFTC en línea en el momento de hacer los impuestos.
- También estoy de acuerdo con quien ya dijo que la aplicación debería decir automáticamente si ya se presentó una solicitud. A veces, las personas no sabían si ya habían hecho la solicitud debido al uso de un software de impuestos diferente.
- Necesidad de la aplicación del DOR de Washington (aplicación móvil).
- Hubiera sido genial tener una lista de las personas que ayudan a preparar los impuestos y realizan automáticamente solicitudes de WFTC, para no arriesgarnos a duplicar las solicitudes.

En su opinión, ¿cuál fue el mayor reto que tuvieron los posibles candidatos?

Temas de comentarios

El trámite del ITIN fue uno de los principales temas de comentarios cuando se preguntó sobre los retos a los que se enfrentaron los solicitantes. Desde no saber a dónde dirigirse para obtener ayuda al tramitar un ITIN hasta el hecho de que los solicitantes de un ITIN no estaban seguros de si reunían los requisitos para recibir el crédito. Otro tema fue el apoyo y la difusión (incluidas las campañas de solicitud) en las zonas rurales.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- El mayor reto fue que supieran que estaba disponible. Una vez que se enteraron a través de la difusión, no hubo ningún problema para solicitarlo, tanto con nuestra ayuda o por su cuenta. También, fue un reto el hecho de que a las personas se les dijera que debían esperar 30 días para recibir el reembolso y después de 30 días se enteraran de que serían 90 días.
- Las zonas rurales y la solicitud.
- Las personas que preparan los impuestos cobran por solicitar el crédito.
- Tendría que pensarlo más.
- No tener un ITIN y no saber dónde obtener ayuda con esto.
- De acuerdo con eso. No saber si se puede obtener un ITIN ni dónde.
- No declarar impuestos ni confiar en el sistema o el gobierno, o no entender los beneficios de hacerlo.
- Era algo nuevo, así que tenían que conocerlo (concienciación).
- Muchos solicitantes del ITIN pensaban que no reunían los requisitos. +1
- Tuvimos que informar.
- Se necesitaba tecnología o equipo en condados remotos; la gente tenía que viajar para acceder a equipo de impresión en bibliotecas.
- Estoy trabajando con algunas comunidades muy rurales, fue un reto tan solo correr la voz sobre el crédito fiscal, por no hablar de la programación de campañas de solicitud.
- Falta de acceso para los solicitantes del ITIN. El cobro de comisiones a las personas, sobre todo en Yakima, Washington del Este y central. El proceso para tramitar el ITIN es muy complicado, se necesitan más servicios gratuitos.
- Confusión sobre los requisitos para calificar. Hubo mucho desprecio inicial, ya fuera por el nombre, las restricciones de edad o los límites de ingresos específicos. Tuve a alguien que recibió el EITC y pensó que era lo mismo que el WFTC.
- Sería genial si el DOR contara con un analista contable certificado en su personal (Certified Accounting Analyst, CAA) y ofreciera campañas gratuitas para los solicitantes del ITIN.
- Tuve muchas preguntas específicas sobre "¿por qué las personas mayores no califican?", "¿por qué esto solo alcanza para tres hijos?".
- Supimos de algunas personas a las que les cobraron \$25 o más por solicitar el WFTC. Lamentablemente, primero habían acudido a otra persona que ayuda a preparar los impuestos.
- También hubo confusión sobre de dónde venía el dinero.
- Además, temores de que la presentación posterior al día de los "impuestos" tendría consecuencias.
- El cheque del Office of Treasury (Departamento del Tesoro) no es intuitivo.

¿Qué podría hacer el Departamento de Ingresos para alentar y llegar a más posibles solicitantes?

Temas de comentarios

Una abrumadora cantidad de comentarios aportó diversas ideas sobre las formas en que el DOR podría llegar a más posibles solicitantes.

Entre los temas de opinión se incluyeron:

- Colaborar con otras agencias estatales para promover el WFTC.
- Más difusión sobre el ITIN.
- Continuar los esfuerzos de establecimiento de relaciones, sobre todo con los empleadores y las empresas (para contactar a las organizaciones beneficiarias para eventos de difusión).
- Buscar opciones para la preparación de impuestos gratuita.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Sería bueno que hubiera fondos adicionales para que algunas organizaciones siguieran haciendo difusión durante los meses de verano hasta que empiece el próximo periodo de subvenciones. En los meses de verano, hay muchos eventos y festivales comunitarios, por lo que es un buen momento para llegar a muchas personas y familias que reúnen los requisitos. Otra idea es compartir más contenido creado por organizaciones. Un ejemplo son los videos en otros idiomas. Si el DOR los comparte ampliamente con otras agencias gubernamentales y en canales sociales, llegarán a muchas personas. Hemos compartido contenido con otras agencias gubernamentales para incluirlo en sus respectivos boletines, pero el DOR probablemente tiene muchas más conexiones gubernamentales que estarían dispuestas a compartir un párrafo, un enlace a la página del DOR y un video. Este tipo de difusión no cuesta dinero, salvo el costo del personal que prepara la comunicación y se pone en contacto con las personas que elaboran los boletines y las publicaciones en redes sociales. Es importante informar continuamente a la gente que todavía tienen tiempo para presentar su solicitud a pesar de que la temporada de impuestos terminó.
- Llamadas salientes a quienes es posible que reúnan los requisitos. ¿Sistema de marcación?
- Uso de otras plataformas estatales para realizar difusión. Por ejemplo, el Departamento de Vehículos Motorizados (Department of Motor Vehicles, DMV), registro de votantes, licencias de pesca. Colaborar con otras agencias para promover el WFTC en sus sitios web.
- Compartir las historias de las personas que recibieron el crédito fiscal y lo fácil que fue tramitarlo y para qué utilizaron el dinero.
- Más difusión sobre el ITIN y los impuestos con suficiente anticipación.
- El DOR debería abrir sus puertas a los empleadores, para que las organizaciones comunitarias puedan llegar a los empleados, como en almuerzos de aprendizaje. Los empleadores locales parecen reacios a comprometerse con las organizaciones. El DOR podría ayudar con la credibilidad y a establecer relaciones.
- Mayor financiamiento.
- Videos en aún más idiomas que podamos compartir.

- Que no sea una solicitud aparte. Mucha gente habló de que le gustaría que los créditos se solicitaran automáticamente con las declaraciones. +1
- Buscar formas de integrarlo aún más en la capacitación de todos los programas informáticos gratuitos y de preparación de impuestos.
- Informar a las personas que preparan impuestos individuales para que conozcan el WFTC y puedan ayudar a los solicitantes del WFTC o remitirlos directamente a nosotros para que podamos ayudarles a realizar la solicitud de forma gratuita. Como en el EITC y el Crédito fiscal por hijo (Child Tax Credit, CTC).
- Aprovechar las relaciones que los beneficiarios tienen ahora en la comunidad como recurso de confianza para el WFTC. Este año, hemos conseguido que la comunidad reconozca que puede acudir a nosotros para presentar una solicitud, y creo que sería estupendo aprovechar esto el próximo ciclo.
- Animar a los beneficiarios a que se asocien con los declarantes de impuestos o a que ofrezcan la presentación de impuestos de forma gratuita. +1
- Cualquier cosa que pueda hacer para trabajar con el IRS para que este proceso sea más automático.
- Procesar las solicitudes más rápido.
- Trabajar para abordar el estigma en torno a las prestaciones económicas.
- Celebrar un día o una semana de Concienciación sobre el WFTC, al igual que hace el IRS con el Día de Concienciación sobre el EITC en enero. Proporcionar videos y otros contenidos, y movilizar a todos para conseguir una buena difusión coherente en preparación a la temporada de impuestos.
- Ayudar a aclarar dudas con los requisitos, como el requisito de edad o de ingresos, al volver gratuita la presentación para las empresas, tan sencillo como llenar una solicitud.
- Asociarse con el DSHS para asegurarse de que todos en la TANF reciban este crédito.
- Algunas empresas cobran comisiones adicionales para ayudar a los solicitantes, y es posible que algunas personas no pudieran hacer su solicitud...
- Jackson Hewitt cobraba a la gente \$75 Y les decía que sería "más rápido".
- Me encantaría que el crédito fuera de \$1,200 fijos para todas las familias: \$1,200 anuales no es mucho, sobre todo con hijos, ¡y mucho menos con tres hijos en casa!
- ¡Fue muy útil que Perla compartiera el evento en el calendario del WFTC!

¿Hay algo más que quisiera decirnos?

Temas de comentarios

En todas las respuestas, se expresó agradecimiento por la implementación del programa de WFTC del DOR y por la experiencia positiva de trabajar con el equipo de difusión. Los comentarios mostraron aprecio por los esfuerzos de trabajo y los recursos proporcionados.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Gracias por hacer un trabajo excelente en la administración del programa de WFTC y hacer que sea un proceso eficaz. Permitió a las organizaciones que conocieran los detalles sobre la solicitud del WFTC, dónde encontrar más información, los plazos de reembolso, etc. Siempre nos sentimos preparados con toda la información que necesitábamos para hacer una difusión eficaz y oportuna. También nos gustó que estuvieran tan abiertos a que creáramos nuestros propios materiales de difusión. Una de las principales claves del éxito fue la rapidez con la que Perla revisaba todos los contenidos que le entregábamos. Con frecuencia, recibíamos la aprobación en cuestión de horas, ¡el mismo día que lo entregábamos! Esto nos permitió llegar a más gente y no tener retrasos en la difusión de nuevos contenidos. Además, la comunicación y la colaboración entre el Departamento de Comercio y el DOR fue evidente en cada reunión mensual. Nos sentimos muy informados y apoyados desde el primer día tanto por el DOR como por el Departamento de Comercio. Gracias a todas las personas detrás del desarrollo de la aplicación en línea, la atención de las preguntas, la creación de folletos en muchos idiomas, por mencionar algunos ámbitos. Ha sido un excelente trabajo en equipo.
- Espero que podamos seguir ofreciendo esta difusión. Fue un gran proyecto y me alegro de que hayamos podido desempeñar un pequeño papel al ayudar a los padres a acceder a recursos adicionales.
- La presentación de los informes de los beneficiarios fue sencilla. Es posible que se necesite más orientación para describir las actividades y expectativas en cuanto a los informes.
- Disfruté trabajando con el especialista en difusión local, pero al principio hubo confusión con las funciones y responsabilidades. Perdí la oportunidad de aprovechar al especialista en difusión local.
- Gracias por la oportunidad, el programa ha sido increíble.
- El kit de herramientas de difusión fue increíble. Fue fácil compartirlo también con nuestros subcontratistas.

¿Cómo le gustaría que nos comunicáramos con usted?

El método de comunicación preferido por los beneficiarios fue el correo electrónico.

- Correos electrónicos e invitaciones a futuras reuniones.
- Los correos electrónicos y reuniones por Zoom serían buenas opciones.
- Correos electrónicos. +4
- Publicaciones en redes sociales.