

Crédito Tributario para Familias Trabajadoras

**Informe de las sesiones informativas de las
personas que ayudan a preparar los impuestos
Junio de 2023**

ÍNDICE

ANTECEDENTES	3
Enfoque de las sesiones informativas.....	4
Respuestas a la encuesta.....	4
Organizaciones representadas.....	5
HALLAZGOS CLAVE	6
Proceso de solicitud.....	6
Cómo trabajar con el Departamento de Ingresos.....	13
Preguntas generales.....	16

ANTECEDENTES

El poder legislativo del estado de Washington de 2021 aprobó el Proyecto de ley sustituto y ampliado de la Cámara 1297 (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.

Las personas que ayudan a preparar los impuestos (profesionales y voluntarias) apoyaron al DOR (Departamento de Ingresos) en la promoción del Crédito Tributario para Familias Trabajadoras a través de sus redes y clientes. Además, estas personas que ayudan a preparar los impuestos apoyaron y llenaron las solicitudes en nombre de sus clientes.

Diversas empresas de software de preparación de impuestos federales sobre los ingresos incorporaron la solicitud del WFTC de Washington en sus sistemas. Al utilizar el software Modernized e-File (MeF), las personas que ayudan a preparar los impuestos pudieron apoyar a los candidatos con la solicitud del WFTC al tiempo que presentaban su declaración de impuestos federales sobre los ingresos.

En junio de 2023, el Departamento de Ingresos organizó dos sesiones informativas virtuales para que estas personas que ayudan a preparar los impuestos compartieran su experiencia con el Programa de Crédito Tributario para Familias Trabajadoras. Durante cada sesión, las personas que ayudan a preparar los impuestos tuvieron la oportunidad de dar su opinión sobre los siguientes puntos:

- ¿Qué aspectos funcionaron bien al momento de solicitar el crédito?
- ¿Cuáles fueron algunos de los retos al momento de solicitar el crédito?
- ¿Cómo se comunicaron con el DOR o de qué forma obtuvieron apoyo cuando lo necesitaron?
- ¿Qué podría hacer el DOR para alentar y llegar a la mayor cantidad de candidatos posible?
- ¿Qué consejo darían a las personas que ayudan a preparar los impuestos por primera vez?

Los comentarios recibidos ayudarán a impulsar cambios en el programa general del WFTC y a orientar los procesos en el futuro.

ENFOQUE DE LAS SESIONES INFORMATIVAS

Las sesiones informativas para las personas que ayudan a preparar los impuestos se llevaron a cabo a través de Zoom, y contaron con la participación de un facilitador, un presentador y un tomador de notas. En cada sesión se cubrieron las mismas preguntas.

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

Durante estas sesiones, se invitó a las personas que ayudan a preparar los impuestos (profesionales y voluntarias) a dar su opinión, tanto oralmente como por chat. Estas sesiones informativas no se grabaron. Para las personas que ayudan a preparar los impuestos que no pudieron participar en 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 los días:

- miércoles 21 de junio a las 10 a. m.
- jueves 22 de junio a la 1 p. m.

Total de participantes: 27

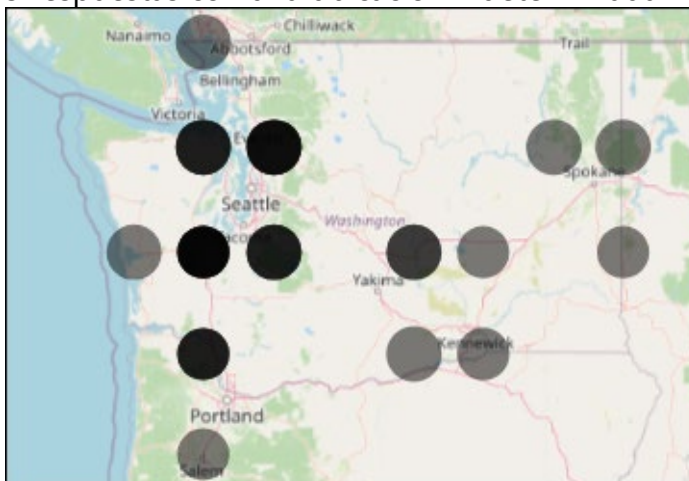
Tasa de participación: 43 %

Total de comentarios recopilados: 330

RESPUESTAS A LA ENCUESTA

Recibimos 47 respuestas a la encuesta, incluidas:

- 33 respuestas de Washington
- 2 respuestas de Oregon
- 2 respuestas de Idaho
- 1 respuesta de British Columbia, Canadá
- 9 respuestas con una ubicación indeterminada



UBICACIÓN DE GEODATOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS EN WASHINGTON, OREGON, IDAHO Y BRITISH COLUMBIA

ORGANIZACIONES REPRESENTADAS

Tanto en la inscripción a la sesión informativa como en la encuesta, las personas que ayudan a preparar los impuestos tuvieron la opción de indicar la organización (si correspondía) que representaban. Se registraron las siguientes organizaciones:

AARP	Jackson Hewitt	Safeway
ALP Tax & Accounting Svcs, LLC	Liberty Tax	Salvation Army
Ellis Bookkeeping & Tax	Lower Columbia CAP	TaxMedics, LLC
Encompass Tax Solutions, PLLC	Marlene Biggs Accounting, LLC	The Tax Lady, Inc
Global Permits	Maruji & Raines	Tractor Supply
H&R Block	Park Oil Company	VITA

HALLAZGOS CLAVE

PROCESO DE SOLICITUD

¿Qué tan fácil fue solicitar el crédito?

Temas de opinión

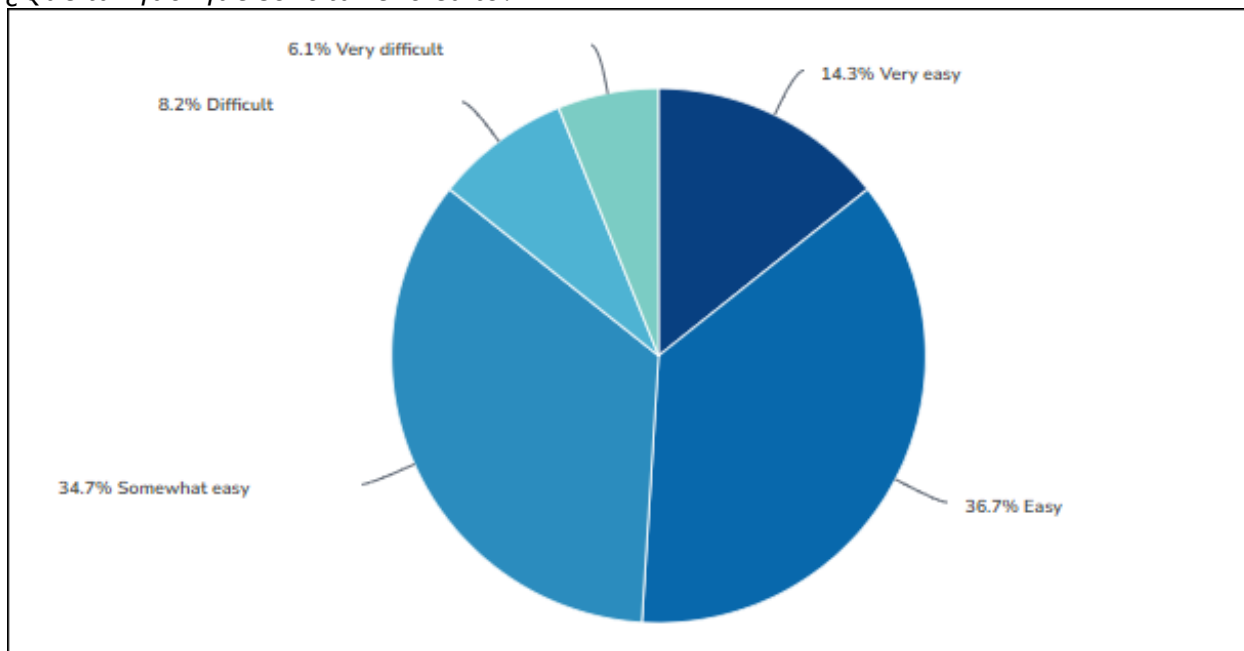
Las personas encuestadas en la sesión informativa y en la encuesta coinciden en que solicitar el crédito en general fue "fácil". Las personas encuestadas que presentaron la solicitud a través del software MeF fueron las que posiblemente dieron una calificación más alta a la pregunta sobre la "facilidad para presentar la solicitud".

Entre los retos señalados se incluyeron:

- Comunicación más clara con respecto a los requisitos de edad.
- Las personas que ayudan a preparar los impuestos estimaron que los candidatos autoempleados eran elegibles; sin embargo, se les rechazó el crédito.
- Confusiones con el lenguaje y localizar datos en la declaración de impuestos para llenar la solicitud.
- Inicio de sesión para la solicitud en línea.

Respuestas a la encuesta

¿Qué tan fácil fue solicitar el crédito?



PORCENTAJE DE LA PREGUNTA RELATIVA A LA FACILIDAD PARA PRESENTAR LA SOLICITUD

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- HR Block: apareció automatizado con el software. Muy fácil y fluido/rápido de manera automática al momento de presentar los impuestos.
- Asesor de impuestos: el proceso fue fácil. Tuve que recordar que algunas personas pueden ser candidatos. (Utilicé el software de AARP).
- Fue bastante fácil a través de mi software de impuestos. Solo tuve problemas con varios clientes autoempleados que eran elegibles, según mis cálculos; sin embargo, posteriormente se les rechazó el crédito.
- La única cuestión es que, por una u otra razón, cada vez que solicito un crédito de estímulo, económico o por hijos, toma meses conseguir algo. Si yo y otra persona solicitamos el crédito al mismo tiempo, recibirá el suyo un mes o 2 antes que yo. Tengo que pasar por un montón de obstáculos antes de conseguir algo. Todavía estoy esperando los 3 estímulos que recibimos en el estado de Washington después de pasar por cada obstáculo que me ponen. Pero, aparte de eso, agradezco recibir dinero que me ayuda. Lo necesito más de lo que creen.
- Agradezco de verdad a todos los que trabajaron tan duro para conseguir este crédito para familias como la mía. Sé que debió representar mucho trabajo tras bambalinas en términos de planificación, pruebas, marketing, etc., y creo que todos hicieron un gran trabajo.
- La sección que requería el monto exacto del reembolso era algo innecesaria.
- Presento mis impuestos a tiempo y organizo bien mis documentos, así que eso fue una ventaja para mí.
- Toma mucho tiempo. ¿Por qué nos piden ingresar toda la información Y adjuntar la declaración de impuestos? No hay forma de saber si la declaración de impuestos se presentó realmente.
- Intenté varias veces y no me permitió iniciar sesión ni hacer nada.
- No nos lo ofrecieron ni a mí ni a mi esposo.
- La solicitud en línea no funcionaba. Tuve que enviar el formulario por correo a mediados de febrero.
- Como mi edad me descalificaba, fue imposible.
- Había que presentar una declaración estatal para obtener el crédito.
- Soy demasiado mayor para reunir los requisitos para el programa.
- Utilicé el software TaxSlayer como persona voluntaria que ayuda a preparar los impuestos en United Way of King County.
- Un poco fácil solo porque mi profesional de impuestos lo hizo por mí, pero yo misma no tenía ni idea de cómo hacerlo, no tendría ni idea de cómo hacerlo.
- Había preguntas específicas para recopilar datos de la declaración de impuestos del año pasado que me resultaron difíciles de encontrar o entender, ya que NO soy una persona que ayuda a preparar los impuestos, sino una persona física.
- Debí enviarlo con mi declaración de impuestos en lugar de esperar. Sin embargo, no podía cubrir el costo porque, a diferencia de los impuestos federales, los impuestos de Washington se nos cobran.

¿Qué aspectos funcionaron bien al momento de solicitar el crédito?

Temas de opinión

Tanto en la sesión informativa como en la encuesta, varias respuestas brindaron comentarios positivos en el sentido de que, en general, fue fácil solicitar el crédito.

Entre las respuestas comunes sobre el tema se encuentran:

- El proceso fue rápido y fácil.
- La navegación fue sencilla.
- Integración perfecta con el software de impuestos.

Comentarios a tener en cuenta:

- Aclarar el concepto de “dependiente en la escuela” (¿se refiere a jardín de niños, primaria, secundaria [K-12] o universidad?).
- Había que ingresar la información del dependiente varias veces (lo que podía dar lugar a errores).

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- HR Block: tuve que ingresar la información del dependiente en el formulario 1040 y luego tuve que volver a ingresar la misma información para la solicitud. + 1 - Una vez para la declaración federal y otra para el WFTC de Washington.
- ¿Los datos demográficos eran necesarios?
- La solicitud fue fácil. Pregunta en torno al concepto de dependiente en la escuela: ¿podríamos aclarar si se refiere a K-12 o universidad?
- Integración fácil y perfecta (según un voluntario de VITA) en TaxSlayer.
- Solicité para amigos y familia, y el reembolso en las cuentas bancarias se recibió muy rápido.
- No es exactamente positivo que siempre haya problemas para conseguirlo por alguna u otra razón.
- Pude llenarlo rápidamente.
- Que fui con un preparador de impuestos.
- Encontrar el sitio.
- Que es en línea.
- Fue rápido y las preguntas comprensibles.
- Era un formulario que se podía llenar.
- La solicitud en sí.
- Todo estuvo bien.
- Inicé la solicitud en el sitio web My DOR, pero tuve que hacer una pausa porque aún no había presentado mis impuestos. Una vez que comencé a presentar mis impuestos en Turbo Tax, me explicaron el crédito como parte del proceso estatal que siguió a mi declaración federal. Ambos sitios fueron increíblemente fáciles y claros. También ayuda que había varios embajadores en mi comunidad que me informaron sobre el crédito y que alentaron a nuestra familia a solicitarlo.
- Fue comprensible.
- La navegación fue sencilla.
- Todo, fue muy fácil de utilizar. Simplemente lo presenté al mismo tiempo que presenté mis impuestos.
- El proceso fue fácil.

- Trabajar con los representantes de Turbo Tax e informarme sobre los casos de crédito tributario.
- Fue fácil encontrar información para solicitar el crédito familiar.
- Las instrucciones, el video de zoom, las actualizaciones de correo electrónico, el personal que llamó y me dio la oportunidad de corregir los errores.
- Ninguno.
- La solicitud estuvo bien.
- Ninguno.

¿Cuál fue el mayor reto al momento de solicitar el crédito?

Temas de opinión

Tanto en la sesión informativa como en la encuesta, las respuestas compartieron temas en común en cuanto a los retos para solicitar el crédito. Los comentarios más comunes giraron en torno a la comunicación y a las expectativas de los resultados de la solicitud (recibir el reembolso), y a asegurarse de que se disponía de los documentos correctos antes de iniciar la solicitud.

Entre los comentarios se incluyeron:

- Número de la licencia de conducir (normalmente no se recaban los datos de la licencia de conducir de los clientes tributarios existentes).
- Ingreso repetitivo de información (del formulario 1040 a la solicitud).
- Las preguntas demográficas eran largas.
- Añadir el monto en dólares del reembolso estimado que se debe incluir en una confirmación impresa, junto con una estimación de cuándo se puede recibir el reembolso.
- Acortar la hoja de confirmación de seis páginas.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Soy el coordinador de distrito del condado de Pierce del programa de Ayuda Fiscal de la Fundación AARP. No recibí ninguna queja de nuestros voluntarios. Sin embargo, quería escuchar la experiencia de otras personas.
- Reto: copiar y pegar cada valor/dato del formulario 1040 a la solicitud (con MEF).
- También trabajé en H&R. Incluso cuando el software indica que se atribuye al cliente, no aparecen formularios en la vista previa ni en la impresión final, ¿tienen un formulario oficial final que muestre todas las entradas?
- El mayor reto es responder a la pregunta de cuándo se recibirá el reembolso.
- Los clientes que querían solicitarlo por su cuenta parecían tener problemas y volvían a H&R. ¿Se puede simplificar para que puedan hacerlo por su cuenta? (A través del sitio web).
- No sabía que podían enviar las solicitudes por correo, o que yo podía haberlos orientado al respecto.
- 2 comentarios sobre el formulario impreso a través de MeF: la extensión de la impresión fue de 6 páginas y añadir el monto en dólares del reembolso estimado.
- No está claro para el contribuyente ni para la persona que ayuda a preparar los impuestos la forma en que se relaciona el crédito con los números de la licencia de conducir (¿por qué es necesario?). ¿Es necesario? ¿Hace que el proceso sea más rápido?
- Demasiada información demográfica desplegable.
- Organizar la sesión informativa antes (luego de la temporada de impuestos) para que la información se tenga presente.
- Recibir el dinero por medio de depósito directo, cheque, o que me envíen una tarjeta. Me encantaría tener una. Para ayudarme en mi situación.
- Recibir avisos.
- Recordar los montos.
- Buscar ayuda.

- Obtener información en respuesta.
- Esperar los resultados.
- Confirmar que los documentos sean correctos.
- Ningún reto.
- Ninguno.
- Tener que terminar mis impuestos primero, solo para tener algo más que recordar que debía hacer una vez que se presentara mi declaración federal. Sin embargo, la integración con el software eFile hizo el día. :)
- Debes tener tu número de seguridad social listo para ingresarlo y también tus formularios W2 o los documentos de la declaración de impuestos listos para cargar.
- Es necesaria una dirección postal si es que te alojas con alguien más.
- Ningún desafío.
- No tuve ninguno.
- Al no conocerlo y ser un proceso más largo, Turbo Tax tuvo que verificarlo también.
- Nada fue fácil.
- Conseguir los documentos adecuados en mi teléfono.
- Uno de los programas de software que no estuvo disponible para presentar la solicitud fue Intuit Pro Series.

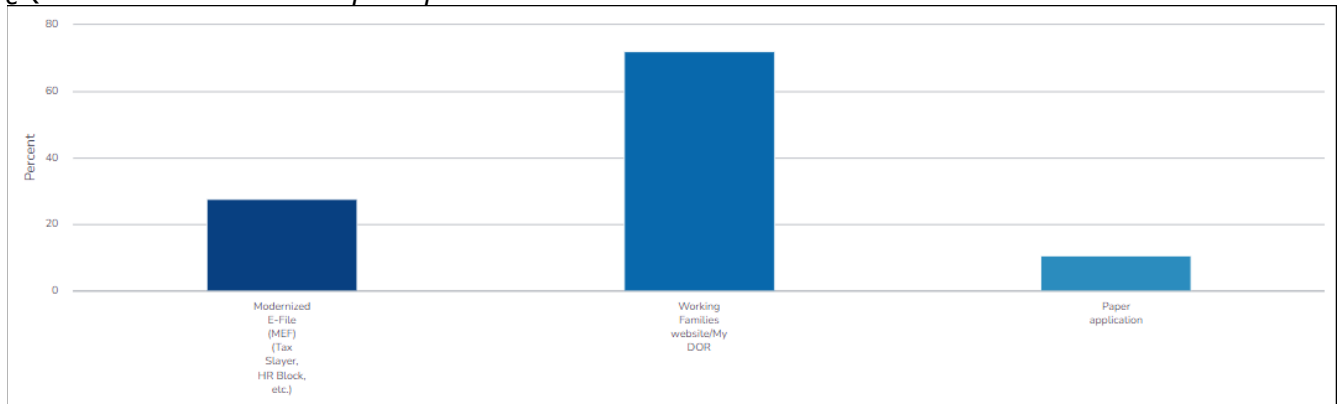
¿Qué métodos utilizaron para presentar la solicitud?

Temas de opinión

Los datos de la encuesta indican que la mayoría de las solicitudes se presentaron a través del sitio web del programa para familias trabajadoras/My DOR. En las sesiones informativas, escuchamos a participantes que utilizaron software MeF, como Tax Slayer, H&R Block, Drake y Lacerte.

Respuestas a la encuesta

¿Qué métodos utilizaron para presentar la solicitud?



PORCENTAJE DEL MÉTODO UTILIZADO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Drake
- HR Block y TaxSlayer
- Utilicé CCH ATX, pero no usé el software, utilicé el sitio web del DOR.
- Fue muy fácil navegar en el sitio web.
- TaxSlayer
- Software Lacerte tax

CÓMO TRABAJAR CON EL DEPARTAMENTO DE INGRESOS

Cuando necesitaron información, ¿de qué manera se comunicaron con el DOR o cómo obtuvieron ayuda?

Temas de opinión

Tanto en la encuesta como en la sesión informativa, los comentarios entre los participantes coincidieron en que se comunicaron con el DOR vía telefónica, buscaron ayuda en el sitio web o no se comunicaron en absoluto. Un participante señaló que no sabía que había centros de atención telefónica.

Entre otros métodos utilizados para obtener ayuda se encuentran:

- Servicio de asistencia de H&R.
- Consejo de Acción Comunitaria
- El enlace a preguntas frecuentes

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Una comunicación con el DOR acerca de un rechazo de solicitud y de la necesidad de proporcionar una gran cantidad de información de seguimiento, como un poder notarial, y muchos otros documentos que adjuntar al correo, y no estoy seguro del resultado. Toma mucho tiempo, además del proceso de apelación y del glosario de determinación (expliquen los términos).
- Servicio de asistencia de H&R.
- Llamé al número de “comúnícate con nosotros” una vez para un cliente y fue lo que esperaba. Ella me pidió que llamara al cliente y se ocupó del asunto, pero esa ha sido siempre mi experiencia con el DOR: son de gran ayuda cada vez que he tenido que llamar.
- Llamé a la línea de asistencia.
- Sobre todo para hacer una búsqueda en el sitio web. No sabía que había centros de atención telefónica.
- No me comuniqué, pero posiblemente debí hacerlo. :)
- Nunca es fácil si llamas por teléfono, te quedas sentado durante al menos una hora o más. Luego, cuando te transfieren, simplemente cuelgan. Entonces tienes que volver a empezar. Podría ser más fácil escribirles.
- No pude.
- No lo hice. +3
- Marcando por teléfono.
- Por chat.
- En línea. +2
- Tuve que llamar. +2
- No lo necesite.
- Por teléfono.
- Por el consejo de acción comunitaria de Okanagan.
- Por el enlace a preguntas frecuentes.
- Llamé al número de teléfono que aparece en el archivo.
- Revisé Turbo Tax y me dijeron que tenía que presentar la declaración en papel, ya que cambió el estado de la declaración para el año.
- No. Se explicó todo detalladamente.

¿Qué podría hacer el DOR para alentar y llegar a la mayor cantidad de candidatos posible?

Temas de opinión

Se formularon una gran variedad de recomendaciones en respuesta a que el DOR llegue a la mayor cantidad de candidatos posible.

Entre los ejemplos de comentarios se incluyen:

- Continuar la promoción a través de las redes sociales.
- Enviar de forma masiva correos con tarjetas postales dirigidos a vecindarios/zonas geográficas.
- Continuar la colaboración con organizaciones comunitarias.

Sesión informativa y ejemplos de comentarios de la encuesta.

- Mensajes para las personas que se conectan a la cuenta Saw (SecureAccess Washington): ¿se hace promoción cuando inician sesión por algún motivo? ¿Hay algún mensaje publicitario o aviso?
- La mayoría de las personas con las que hablé no habían escuchado hablar del programa. ¿Qué tal un anuncio de servicio público en la radio, TV o periódico (en español y en inglés)?
- ¿El DOR puede enviar correo a las personas que no han solicitado el crédito?, puede ser algunos ni siquiera conozcan el crédito.
- Enviar postales a clientes anteriores a HR Block en octubre/noviembre. Incluir propaganda en estos correos acerca del WFTC. [El DOR proporciona información para su inclusión en los correos de preparación de impuestos].
- Ninguno de mis clientes había escuchado hablar del crédito tributario. Creo que un anuncio publicitario sería útil, si es factible.
- La solicitud se encontraba en la sección de impuestos estatales sobre los ingresos del software, ya que Washington no tiene impuestos sobre los ingresos/presentación. Tenías que saber que estaba allí... puede que haya aparecido un anuncio sobre el WFTC.
- Vería si el contribuyente es elegible para el Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (Earned Income Tax Credit, EITC). Si es así, añadiría a Washington a la declaración y llenaría el formulario WFTC.
- ¿Cómo presentaron la solicitud otros candidatos si no estuvieron en VITA/AARP?
- Pregunta: ¿cuál fue la tasa de participación de las personas que ayudan a preparar los impuestos que reciben un pago o de los voluntarios?
- Sean amables, pónganse en su lugar y pregúntense qué hubieran hecho ustedes.
- Ninguno.
- Tenerlo a la mano cuando presenten sus impuestos.
- Brindar más información.
- Incluirlo en la preparación de impuestos.
- Comunicación.
- Comunicarles que pueden reunir los requisitos para ciertas cosas.
- Mantenerse fiel a su palabra de recibir la declaración en 90 días.
- Seguir promoviéndolo a través de redes sociales.
- Publicar mensajes en las redes sociales.

- Asociarse directamente con organizaciones que ya se encuentren realizando actividades de divulgación en la comunidad. Escuché hablar sobre el crédito de Head Start y de Habitat for Humanity. Estoy seguro de que hay más personas que estarían encantadas de ayudar a correr la voz.
- Utilizar las redes sociales para informar a las personas que estos financiamientos están disponibles.
- Recurrir a los empleadores locales para alentar a sus empleados a consultar si reúnen los requisitos.
- No lo sé.
- Creo que han hecho un buen trabajo. Me enteré viendo las noticias.
- Colóquenlo más arriba en la sección de créditos; nunca me he desplazado hacia abajo para ver la información sobre todos los diferentes créditos y situaciones fiscales.
- Correos electrónicos, Facebook.
- Publicidad.
- Ninguno.

PREGUNTAS GENERALES

¿Cómo se enteraron del crédito?

Temas de opinión

Las personas que ayudan a preparar los impuestos recibieron información sobre el crédito por diferentes vías.

Entre los ejemplos de comentarios se incluyen:

- Por la AARP y otras organizaciones asociadas.
- Por las redes sociales.
- Por el marketing (correo, vallas publicitarias, noticias/radio locales, etc.).
- De boca en boca.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Por el correo electrónico de la lista de distribución del DOR, compartido con el administrador de distrito que, posteriormente, lo compartió con el personal.
- Por la AARP y la capacitación de Tax-Aide.
- Para mi sorpresa, cuando presenté mi primera declaración de impuestos y apareció.
- Por el envío de postales, socios comerciales, vallas publicitarias, redes sociales, de boca en boca de las organizaciones asociadas.
- A través del correo electrónico del DOR, pero sobre todo a través del administrador de distrito de H&R.
- Mis clientes de enero y febrero se enteraron por mí, no había mucha gente que dijera que lo conocían.
- Por un gran grupo de personas, entre el 5 y 10 % de los visitantes de la oficina. Lo solicitaron automáticamente a través de las personas que ayudan a preparar los impuestos y no lo sabían, por lo que acudieron a la organización para solicitarlo.
- Por nuestra capacitación de AARP VITA.
- Creo que recibí un anuncio o correo electrónico.
- Pregunta: ¿dónde se publicaron los anuncios/volantes?
- Pregunta: ¿podemos llegar a las personas que pudieron haber reunido los requisitos, pero no aplica a estas personas?
- Creo que serían útiles anuncios en los periódicos locales y segmentos en las noticias locales y en las emisoras de radio justo antes de la temporada de impuestos.
- Piensen en la posibilidad de ampliar la difusión en otros idiomas.
- Por redes sociales, las noticias y mis correos electrónicos, si los veo.
- Por publicaciones en Facebook.
- En línea. +2
- Por la tele.
- Por el Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS).
- Por el sitio web.
- Cuando presenté mi declaración de impuestos.
- Por Facebook.
- Una persona común lo compartió en reddit en el subforo r/Washington.
- Por otra persona.

- Por Habitat for Humanity y Head Start.
- Por el consejo de acción comunitaria de Okanagan desde su página web en Facebook.
- Por el artículo en la aplicación de noticias locales.
- Por Turbo Tax.
- Por las noticias en KOMO.
- Creo que fue en turbotaxintuit.com.
- Por el noticiero.
- Mi trabajo me lo envió en un correo electrónico.
- Por correo electrónico, las noticias.

¿Qué consejo darían a los candidatos que presentan la solicitud por primera vez o a las personas que ayudan a preparar los impuestos por primera vez?

Temas de opinión

Una inmensa cantidad de comentarios aportaron diversas ideas sobre consejos dirigidos a los candidatos que presentan la solicitud por primera vez o a las personas que ayudan a preparar los impuestos por primera vez.

Entre los temas de opinión se incluyeron:

- Entender y configurar cuentas de SAW con anticipación.
- Estar atento al EITC como indicador de que se puede ser elegible para el WFTC.
- Leer los requisitos antes de comenzar.
- Solo hacerlo; no es muy difícil.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Aprender a crear cuentas SAW... ya que la solicitud ¡es la parte fácil!
- Que las personas que ayudan a preparar los impuestos por primera vez solo reciban capacitación al respecto, nada específico por el momento.
- VITA y My DOR y papel, la solicitud en línea es fácil (salvo por la aplicación), los documentos de los clientes tenían toda la información necesaria.
- ¿Tenía que subir sus documentos? [KK responde que sí, en la solicitud en My DOR].
- Primer paso: si usted puede ver el EITC (el contribuyente cumple los requisitos), automáticamente vaya a la solicitud del WFTC.
- En los sitios de VITA y AARP; la mayoría de los candidatos cuenta con los documentos requeridos, según folletos y comunicaciones de lo que se necesita para la declaración de impuestos. Si no es así, por lo general se les pide obtenerlos para volver a presentar la declaración.
- Intenten buscar ayuda, no traten de hacerlo solos.
- Asegúrense de leer los requisitos.
- Que se informen y que tengan paciencia y los preparadores que estes bien informados para que ayuden a las personas.
- Que tengan toda su información.
- Que sean pacientes.
- Que presenten los documentos correctos.
- Solo tienen que solicitarlo en lugar de responder a las preguntas de calificación al comienzo. Las preguntas son algo confusas.
- Que se mantengan al tanto de su solicitud. Llamen para saber cuál es el siguiente paso porque hay poca o ninguna comunicación.
- Solicítenlo... no tiene nada de malo.
- Hacerlo no es difícil.
- Tengan a la mano los elementos que necesitan cuando presenten la solicitud, para que el proceso de solicitud sea rápido y sencillo. Pero si tienen que cerrar la sesión, se ahorrarán volver al punto en el que estaban. Yo tardé menos de 30 minutos en llenarla.
- Revisen la solicitud varias veces. Cada cliente es un caso particular.
- Presenten los impuestos a tiempo.

- Investiguen todos los créditos tributarios disponibles para el año para el que estaban solicitando.
- Solo lean todo, este sitio explica todo.
- No tengo ninguno.
- Ninguno.
- Tengan toda su información personal lista, ya que hacen muchas preguntas.
- ¡Háganlo! Es fácil y simple, y ¡eso de los ingresos adicionales fue increíble!
- Tengan en cuenta qué personas reúnen los requisitos, especialmente los beneficiarios del EITC.

¿Hay algo más que les gustaría decirnos?

Temas de opinión

El comentario más popular recibido fue que el DOR se asegure que la herramienta "Where is my Refund?" (¿Dónde está mi reembolso?) funcione y se mantenga actualizada. Se informó que algunas personas tuvieron problemas con esta herramienta mientras esperaban su reembolso. Otras personas sugirieron acortar la solicitud, ya que la consideraban demasiado "extensa".

Entre los ejemplos de comentarios también se incluyen:

- Mayor seguimiento una vez que se presenta la solicitud.
- Aclaración sobre si la información de la licencia de conducir es obligatoria o solo acelera el proceso. Además, las personas que ayudan a preparar los impuestos frecuentemente solo piden los datos de la licencia de conducir a los clientes nuevos, por lo que tener que volver a recopilarlos hace más lento el proceso de solicitud.

Sesión informativa y comentarios de la encuesta

- Puntos a reiterar: solicitud más corta (desperdicio de papel) y añadir el reembolso estimado a la impresión.
- Fue una experiencia increíble, experiencia sin dolor, y feliz de que el DOR preste atención después de la puesta en marcha del programa. Me encantaría tener más sesiones informativas/oportunidades para aportar opiniones.
- ¿Tienen la fórmula para calcular el crédito? [Código Administrativo de Washington (Washington Administrative Code, WAC) 458-20-285]
- ¿Será igual el próximo año? [Sí, los mismos métodos, y se espera que hayan mejorado a partir de los comentarios].
- ¿Hay algún plan para ampliar a más software de terceros? [Sí, este verano el DOR ha estado hablando con otras empresas para hacer la ampliación].
- Yo pensaba en el monto del crédito (¿el mismo para el próximo año?) [Sí, los montos están vinculados a la inflación y al índice de consumo].
- Bien, echaré un vistazo. Si los ingresos del cliente son CERO, ¿aún puede solicitar este crédito? (ya que el crédito mínimo es de \$50). [Si los ingresos del trabajo son 0, no es elegible].
- ¿Qué ocurre si no añadimos la información de la licencia de conducir? ¿Solamente hace el proceso más lento?
- Solo recibimos la información de la licencia de conducir de los clientes nuevos, por lo que tener que rastrear la información de la licencia de conducir de los clientes existentes nos atrasa.
- ¿Existen plazos específicos para presentar la solicitud del WFTC?
- Creo que hicieron un gran trabajo considerando que fue el primer año y que fue un nuevo crédito tributario. ¡Gracias!
- Si alguien pudiera ayudarme con mi situación, se lo agradecería mucho. Recibí una carta sobre mi declaración enmendada que tenía que solucionar. Llamé y hablé con una persona; ella me indicó lo que tenía que hacer y que lo enviara al DOR. Así que hice lo que me dijo. Posteriormente, dijo

que, cuando tuvieran mis 3 estímulos, me los enviarían por correo. Bueno, todavía no he recibido nada. Ese dinero me vendría muy bien. Gracias.

- El proceso de decisión de aprobación debería ser en línea y no solo por correo.
- Mejoren el proceso.
- El proceso ha tardado ya 5 meses cuando se suponía que tardaría 90 días. No hay comunicación sobre cuándo llegará la devolución al banco ni sobre la información necesaria al comienzo del proceso, lo que podría ahorrar tiempo.
- No. +2
- No observé mucha promoción en las redes sociales hasta tiempo después.
- Todo estuvo bien, no hay nada que decir.
- Para los nuevos usuarios, no se desanimen con el proceso de solicitud, es fácil de usar y rápido, y se aprueba de inmediato. Es financiamiento gratuito, así que no pierdan esta oportunidad para sus familias.
- Gracias por darnos la oportunidad a los contribuyentes que estamos luchando.
- No se me ocurre nada.
- ¡Gracias! por ofrecerme este servicio. Lo necesitaba más de lo que se imaginan.
- Su comprobación de reembolso en línea debería permitir a los contribuyentes saber si la solicitud fue recibida. Yo presenté una el 5 de abril y, cuando verifiqué el estado el 6 de junio, decía que no se había recibido ninguna solicitud. Tuve que llamar para comprobar que se HUBIERA recibido y que se estuviera revisando.
- Mejorar una forma de rastrear la solicitud y de revisar los documentos que se enviaron.
- ¡Agradezco al estado de Washington por este crédito tributario adicional en un momento en el que perdimos el beneficio complementario de cupones de alimentos!
- Debería haber un poco más seguimiento después de presentar una solicitud. Verifico el estado y siempre dice "presentada" y nada más. La página de preguntas frecuentes desapareció. Siempre aparece un mensaje en la parte superior que dice "procesaremos todos los documentos en una fecha determinada" y esa fecha parece cambiar siempre. No hay más información disponible. No sé si se rechazó o si se presentaron tantas solicitudes que posiblemente se agotaron los fondos y no se tramitarán más solicitudes. Así puedo borrar el correo electrónico de confirmación y dejar de verificar.
- La comprobación del estado en línea no funciona bien. Intentaba ingresar mi información y me decían que mi solicitud no se había recibido, cuando en realidad sí. Recibí el crédito antes de que se actualizara algo en el sitio web, lo que me causó cierta preocupación de que hubiera hecho algo mal.
- Solucionen el problema con la herramienta ¿Dónde está mi reembolso?, me dijeron que la función del monto en dólares que nos piden ingresar no funciona.

¿Cómo les gustaría que nos comunicáramos con ustedes?

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

- Por correos electrónicos.
- Mediante un seminario en línea sobre las actualizaciones y los cambios, si lo hay, al final de año.
- Por mensajes varios.
- Gracias, gran trabajo este año.
- Gracias por facilitarnos la información.
- Por correo electrónico. +2
- Por el sitio web. +2
- En enero (antes de la temporada de impuestos), tener una actualización concisa sobre los cambios en la capacitación.