

## Bots de voz

En enero de 2022, el IRS comenzó a usar bots de voz en inglés y español en algunas de sus líneas telefónicas gratuitas de ayuda.

Desde entonces, el IRS continúa agregando bots de voz a líneas telefónicas gratuitas adicionales, mientras que amplía lo que estos bots de voz pueden hacer para ayudar a los contribuyentes.

Las nuevas opciones de Bot de voz del IRS significan menos tiempo en espera para los contribuyentes que intentan:

- Verificar su identidad para configurar o modificar un plan de pago.

Los contribuyentes elegibles que **LLAMEN** al **SISTEMA DE COBRO AUTOMATIZADO** y las **LÍNEAS DE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS** para analizar las opciones del plan de pago pueden autenticar o verificar sus identidades a través de un proceso de creación de PIN.

Además de las líneas de pago, los bots de voz ayudan a las personas que llaman a la línea de pago de impacto económico con respuestas de procedimientos generales a las preguntas frecuentes.

El IRS implementará mejoras adicionales en el servicio de Bot de voz en 2022 para permitir que los contribuyentes con PIN establecidos o recién creados obtengan:

- Transcripciones de cuentas y declaraciones
- Historial de pagos
- Saldo actual adeudado

La función más nueva disponible, para aquellos que son elegibles, es usar el **BOT DE VOZ** para **CONFIGURAR O MODIFICAR UN PLAN DE PAGO**, y así evitar tiempos de espera.

Por ejemplo:

- **Contribuyente:** Tengo una pregunta acerca de un Plan de pago a plazos.
- **Bot de voz:** Claro, puedo ayudarle con un plan de pago.

Para usar esta función, un contribuyente debe poder **AUTENTICAR SU IDENTIDAD**.

Si recibió una factura del IRS, necesitará esa factura y algunas piezas de información básica para configurar un PIN y autenticar su identidad. Debe estar al tanto de su PIN porque se puede usar de nuevo en el futuro.

Sus opciones de planes de pago pueden incluir un plan a corto plazo o un plan a largo plazo, también conocido como un Plan de pago a plazos.

Si tiene un plan de pago actual, es posible que pueda hacer cambios, incluida la actualización de los montos de los pagos y el cambio de las fechas de pago.

Si **NO** puede resolver su problema a través del **BOT DE VOZ**, puede pedir hablar con un **ASISTENTE TELEFÓNICO** del IRS utilizando el siguiente ejemplo:

- **Contribuyente:** ¿Puedo hablar con un Agente de servicio al cliente, por favor?
- **Bot de voz:** Por favor espere mientras lo transfiero a un representante.

Para obtener más información, visite [irs.gov/pagos](https://irs.gov/pagos).

Fuente:

Nuevas opciones de Bot de voz significan servicio más rápido y menos tiempo de espera para contribuyentes

<https://www.irs.gov/es/newsroom/new-voice-bot-options-mean-faster-service-and-less-wait-time-for-taxpayers>