



Opciones ampliadas del bot de voz del IRS ayudan a contribuyentes a establecer o modificar un plan de pago

En enero de 2022, El IRS empezó a usar bots de voz en inglés y español en algunas líneas gratuitas. Desde entonces, el IRS continúa agregando bots de voz a líneas adicionales, mientras amplía lo que estos bots de voz pueden hacer para ayudar a los contribuyentes.

La función más nueva disponible, para aquellos que son elegibles, es usar el bot de voz para modificar o cambiar un plan de pago, evitando los tiempos de espera.

Contribuyente: *Tengo una pregunta sobre un acuerdo de pago a plazos.*

Bot de voz: *Claro, puedo ayudarlo con un plan de pago. Para usar esta función, un contribuyente debe poder autenticar su identidad.*

- Si un contribuyente recibió una factura del IRS, necesitará esa factura y algunos datos básicos para configurar un PIN y autenticar su identidad.
- Deben guardar su PIN porque puede ser usado 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 acuerdo de pago a plazos.

Si un contribuyente tiene un plan de pago actual, es posible que pueda realizar cambios, incluida la actualización de los montos de pago y/o el cambio de fechas de pago.



Si un contribuyente no puede resolver su problema a través del bot de voz, puede solicitar hablar con un asistente telefónico del IRS.

Contribuyente: *¿Puedo hablar con un agente de servicio al cliente, por favor?*

Bot de voz: *Espere mientras lo transfiero a un representante.*

El IRS también tiene otras opciones de autoservicio disponibles en [IRS.gov](https://www.irs.gov).

Para más información, vea [IRS.gov/pagos](https://www.irs.gov/pagos).