

Promoción del cumplimiento voluntario: Servicios al contribuyente para apuntalar el cumplimiento voluntario - La estrategia de la DGI de Uruguay

58ª Asamblea General del CIAT

Foz do Iguazú, Brasil, 22 al 26 de abril, 2024

Margarita Faral

Directora General de Rentas



Ministerio
**de Economía
y Finanzas**

DGI DIRECCIÓN
GENERAL
IMPOSITIVA

La estrategia organizacional que apuntala el cumplimiento voluntario



Plan Estratégico de Gestión de DGI 2020-2024



1

FOCO EN EL
CONTRIBUYENTE

2

SERVICIOS
DE CALIDAD

3

GESTIÓN POR
RIESGOS

4

RECURSOS
HUMANOS
COMPROMETIDOS

5

GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN

1

FOCO EN EL
CONTRIBUYENTE

Simplificar y facilitar el cumplimiento voluntario de forma que todos los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones fiscales

Simplificación de los trámites que comprenden el ciclo de vida de los contribuyentes.

Asistir y ayudar a los contribuyentes a comprender sus derechos y obligaciones a través de una comunicación proactiva y personalizada.

Ampliar los servicios digitales para que los contribuyentes, sus asesores y las Entidades Colaboradoras interactúen eficientemente con la DGI, manteniendo y mejorando las opciones de servicios tradicionales.

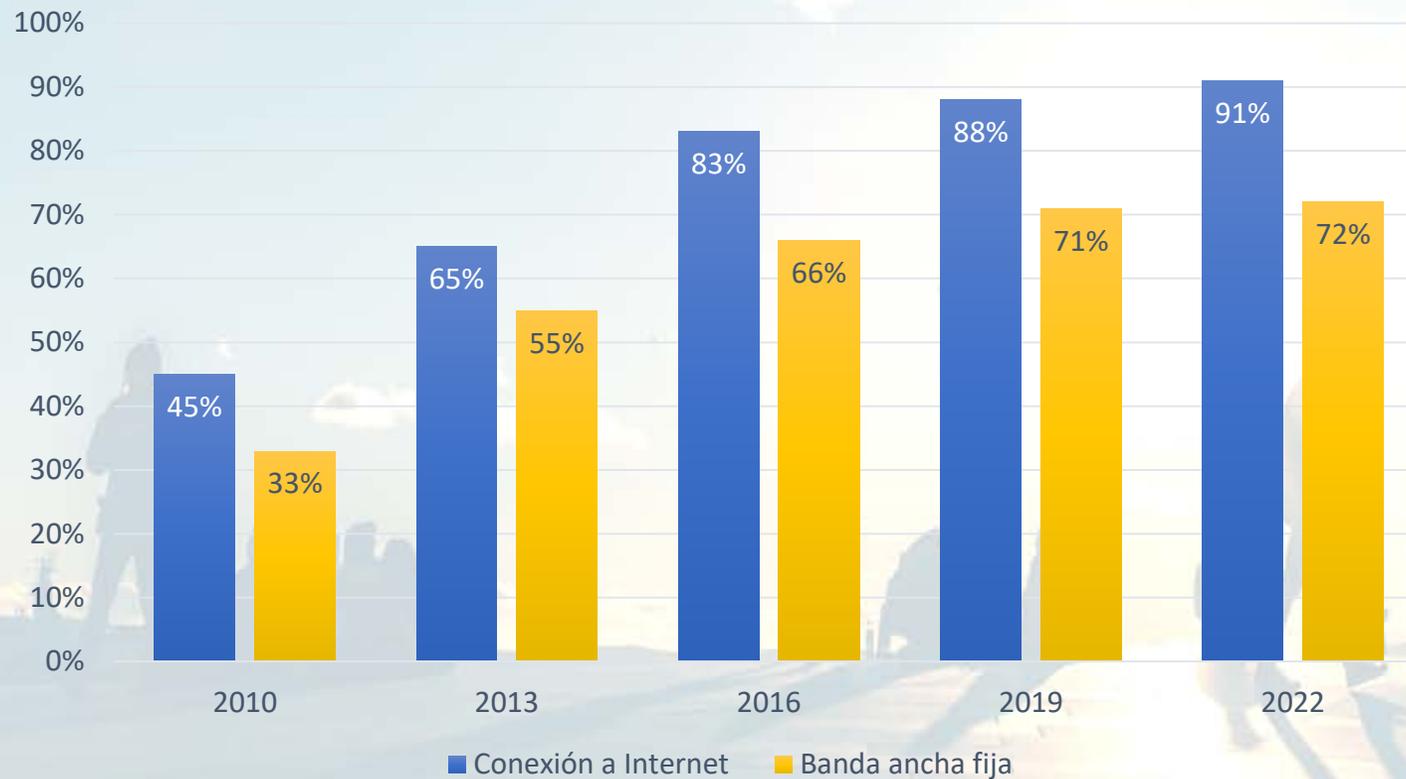
Conociendo a los ciudadanos



Contexto país

Acceso a Internet

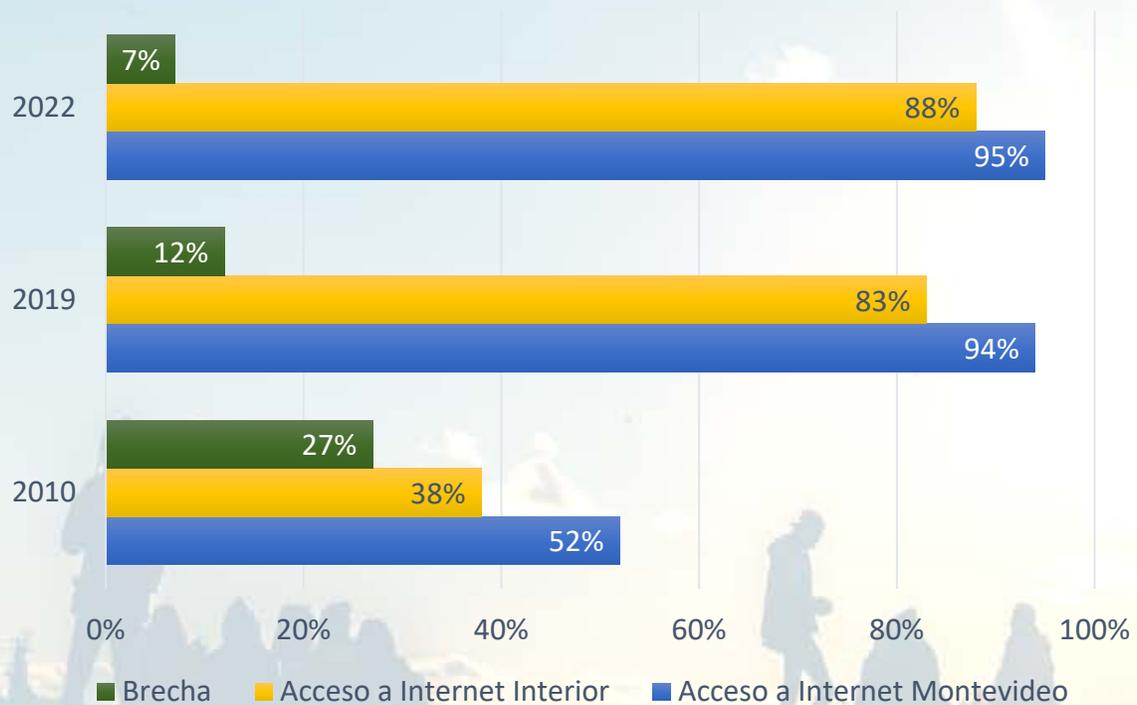
Cobertura de acceso a Internet en Uruguay



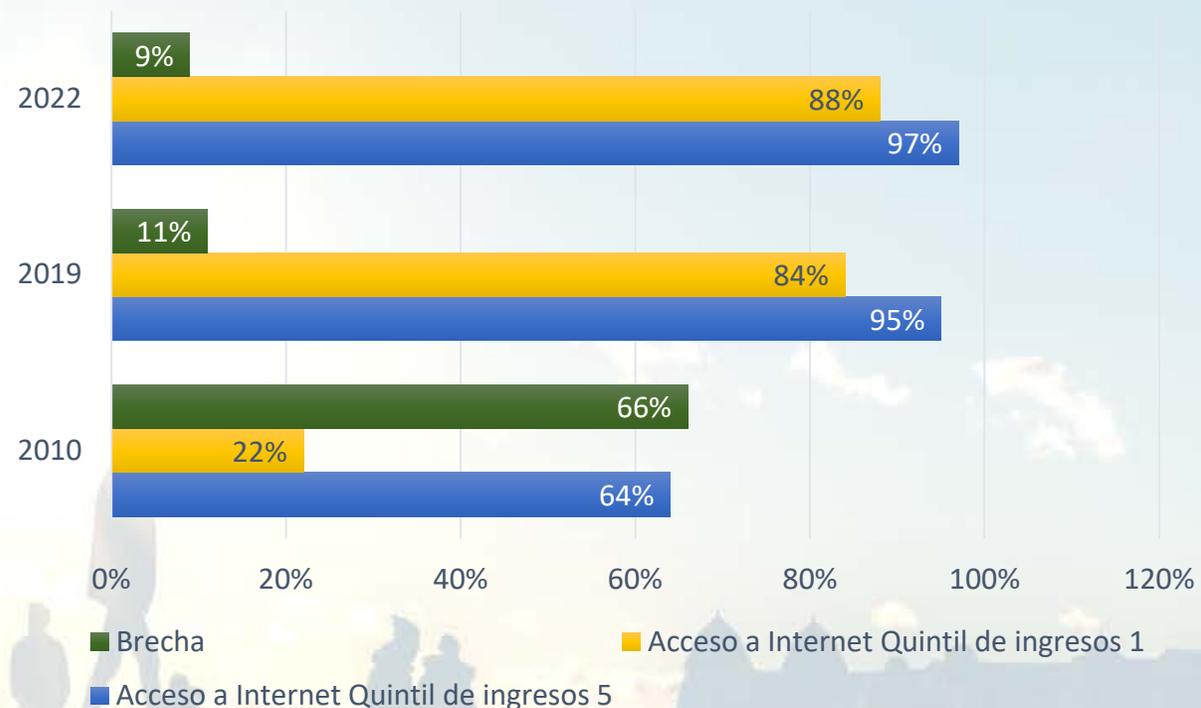
Fuente: Encuesta de uso de TIC 2010-2020
Base: Total de hogares

Contexto país

Brecha de acceso Montevideo-Interior



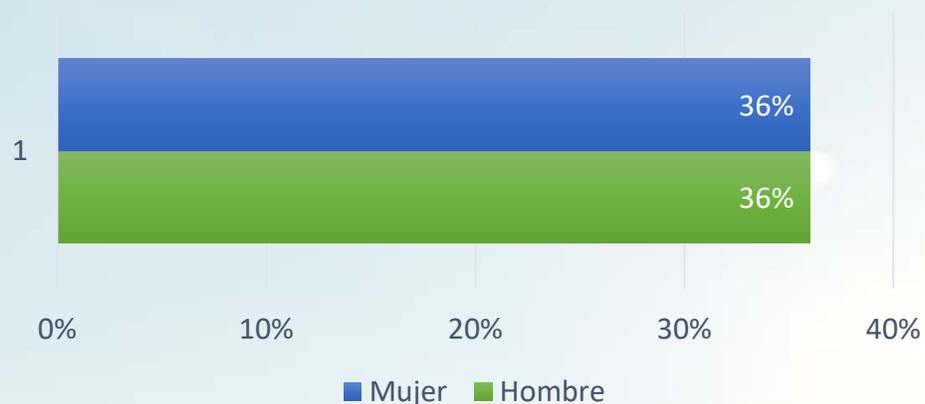
Brecha de acceso por nivel de ingresos



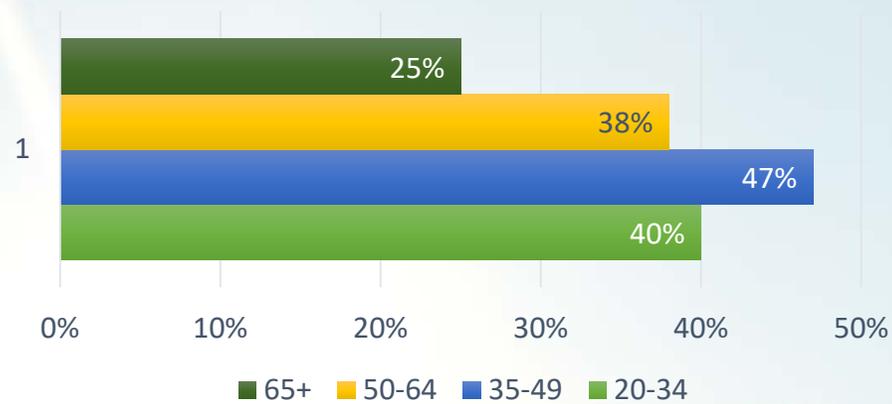
Fuente: Encuesta de uso de TIC 2010-2020 Base: Total de hogares

Contexto país

Por género

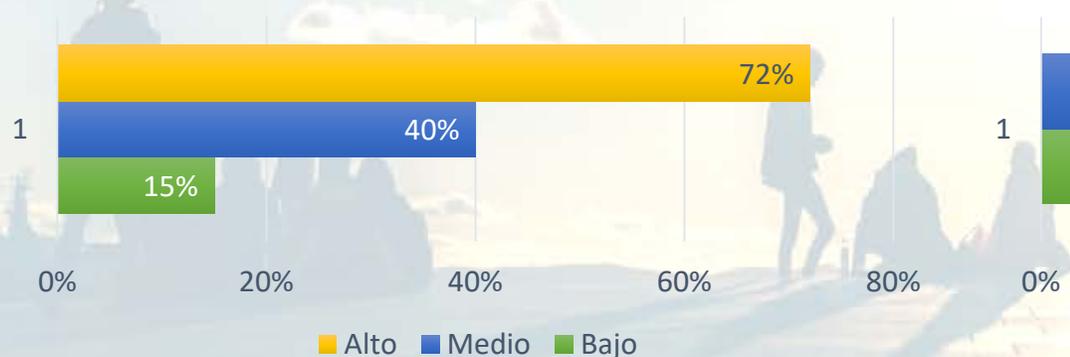


Por edad

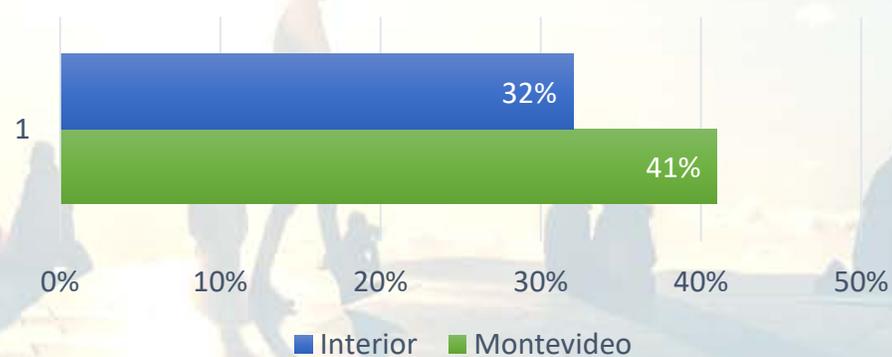


Tenencia de perfil en la página de trámites y servicios del Estado

Por nivel educativo



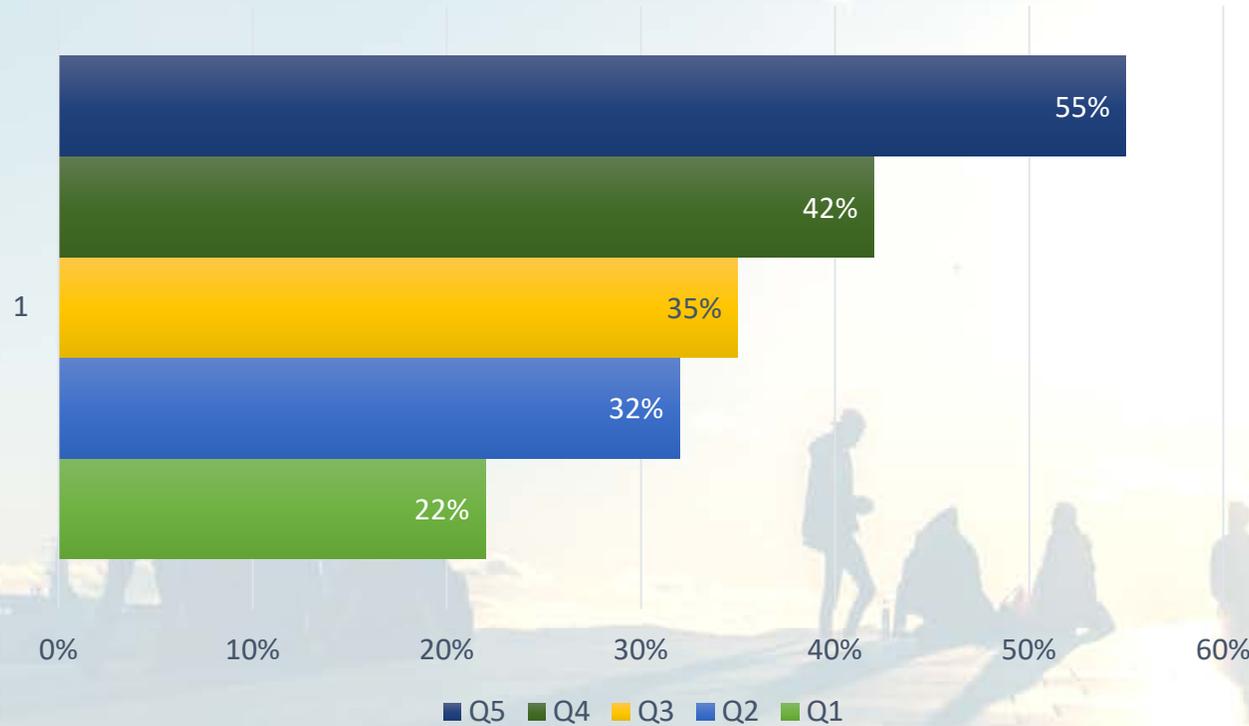
Por región



Fuente: Encuesta de uso de TIC 2010-2020
Base: Total de hogares

Contexto país

Por quintil de ingresos

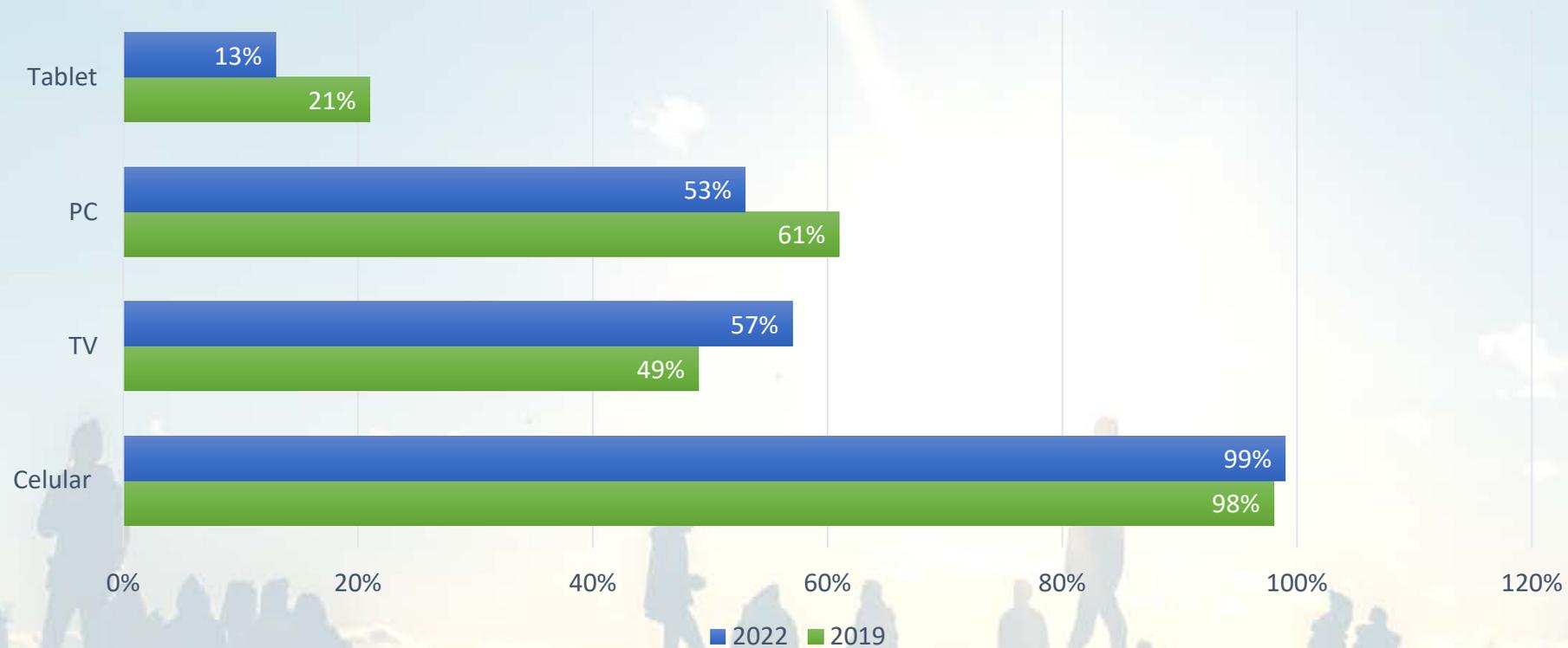


Tenencia de perfil en la página de trámites y servicios del Estado

Fuente: Encuesta de uso de TIC 2010-2020
Base: Total de hogares

Contexto país

Dispositivos utilizados para conexión a Internet



Fuente: Encuesta de uso de TIC 2010-2020 Base: Total de hogares



Focalizando servicios y canales a los diferentes grupos de interesados

Canales de atención y asistencia

Canales y servicios tradicionales

Red de oficinas de DGI

Telefónico (Call Center)

Entidades Colaboradoras

Servicios en línea
(Web DGI)

NUEVOS canales implementados

Contact Center

WhatsApp

App DGI

Nuevos servicios implementados

Canal Contact Center

- Consulta personalizada de devoluciones de impuestos a la renta de personas físicas
- Confirmación de declaración jurada de renta de personas naturales por canal telefónico

Nuevos servicios implementados

**Canal
WhatsApp**

- Agenda cita previa para campaña renta personas naturales
- Consulta estado de devoluciones impuesto a la renta
- Consulta de factura del Impuesto de Enseñanza Primaria

Nuevos servicios implementados

Canal App DGI

- Dirigida a personas naturales
- Declaración precargada de IRPF
- Pago de impuestos
- Consulta de devoluciones
- Avisos de vencimientos

Nuevos servicios implementados

Canal Entidades Colaboradoras

- Descentralización de pagos de convenios
- Servicio de pago de impuesto precalculado a partir de CFE para pequeños contribuyentes
- Pago de beneficios a determinados productores agropecuarios

Nuevos servicios implementados

Canal
Servicios en línea

- Digitalización, inicio en línea y trazabilidad de todos los trámites
- Servicio de cálculo de impuesto en base a información de Comprobantes Fiscales Electrónicos para pequeños contribuyentes de regímenes simplificados
- Servicio de cálculo de anticipos de IVA Servicios Personales en base a información de Comprobantes Fiscales Electrónicos
- Precarga de declaración de IVA Servicios Personales
- Precarga de declaración de IVA General para contribuyentes pequeños a medianos
- Mejora de servicios de precarga de declaraciones de renta de personas naturales

Gobierno electrónico

Utilización de ID digital para acceso a servicios en línea de DGI



Adopción de Identidades Digitales homologadas para acceder a servicios en línea.

Nuevos servicios implementados

Rediseño Portal DGI

**Migración de contenidos
al sitio del gub.uy del estado uruguayo**

Nuevos servicios implementados

Texto Ordenado 2023

El texto ordenado es la recopilación de toda la normativa vigente de los impuestos administrados por DGI

Por primera vez se incluyen las normas en materia de **derechos y garantías** de los contribuyentes

The image features a close-up of a hand typing on a laptop keyboard, which is bathed in a blue light. Overlaid on the keyboard is a glowing, spherical network structure composed of white nodes and connecting lines, representing a digital or data network. The background is a soft-focus blue gradient with a faint grid of circular patterns.

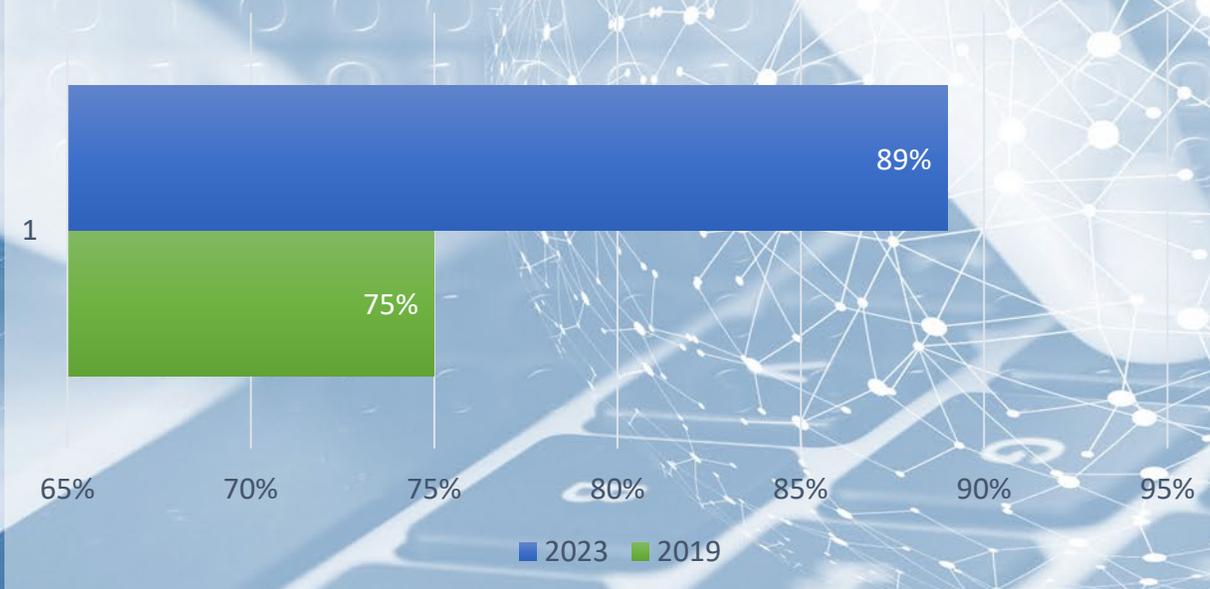
Utilización de servicios

Utilización de servicios en línea



Utilización de servicios en línea

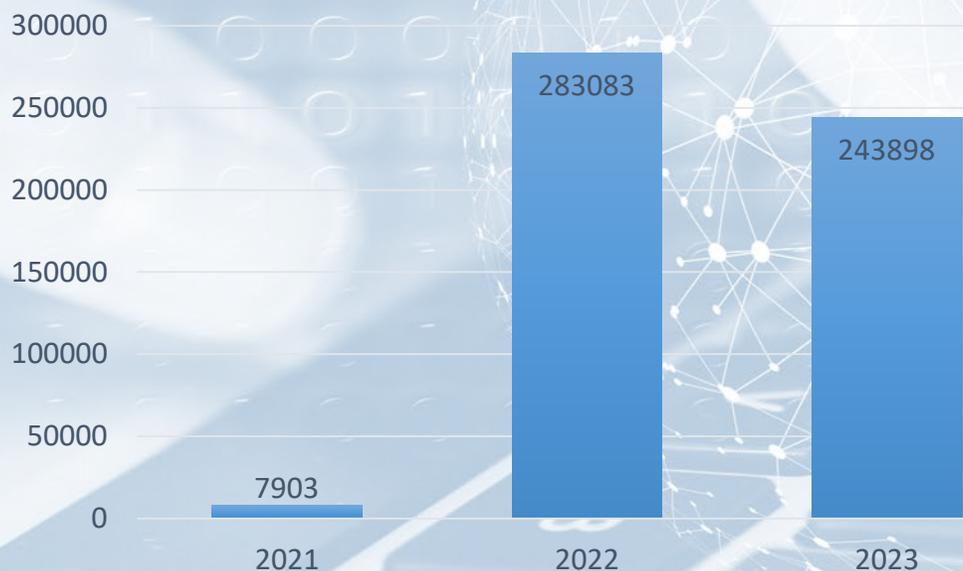
Utilización de precarga de renta de personas físicas



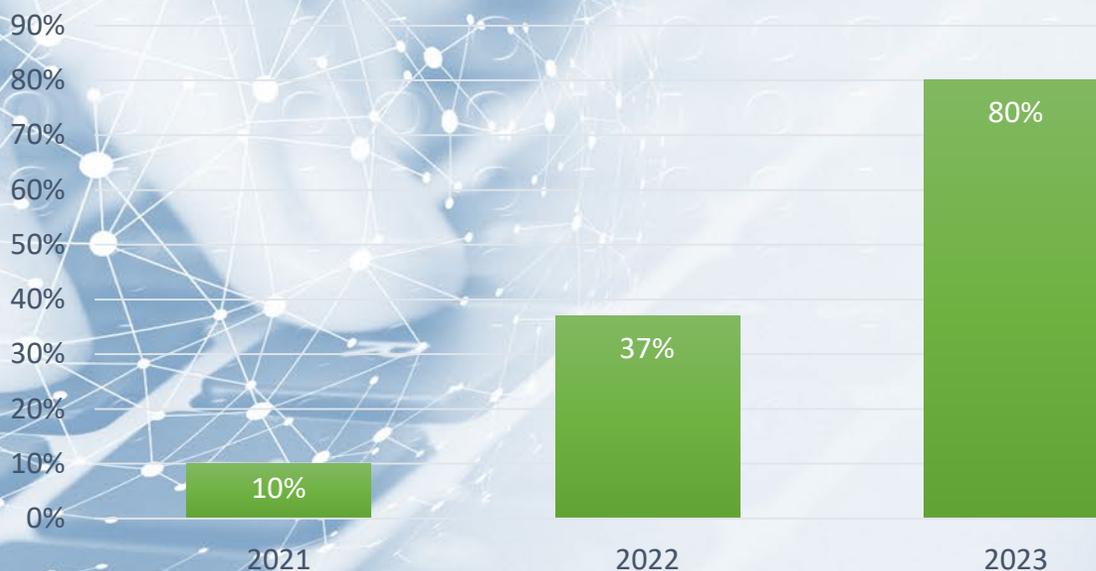
Utilización de precarga de IVA Servicios personales implantado en 2023	20,50%
Utilización de precarga de IVA General NO CEDE implantado en 2023	19,30%
Utilización del servicio de boleto precargado de IVA mínimo implantado en 2022	73,93%

Utilización de servicios en línea

Cantidad de procedimientos ingresados por servicios en línea



Trazabilidad de procedimientos ingresados por servicios en línea



Comunicación preventiva

Adaptación de la comunicación a las necesidades y preferencias de los canales digitales disponibles:

- bandeja de comunicaciones
- SMS
- notificaciones push por la APP

Los canales utilizados dependen de qué comunicamos y quienes son nuestros destinatarios.

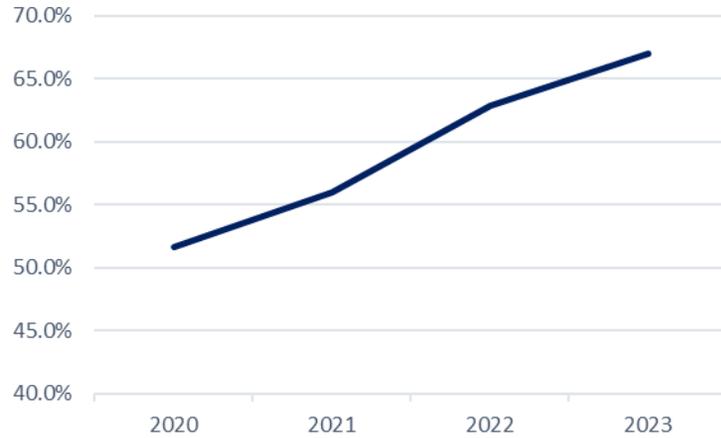
Comunicaciones proactivas y preventivas enviadas



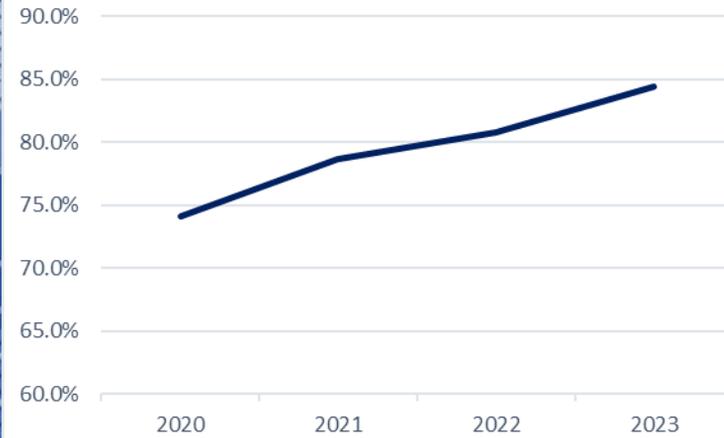
The background is a solid blue color with a pattern of white circles of varying sizes, creating a halftone or dot-matrix effect. Overlaid on this is a white line graph with four data points, showing a clear upward trend from left to right. The graph is positioned in the upper right quadrant of the image.

**Resultados obtenidos
mejora del cumplimiento voluntario**

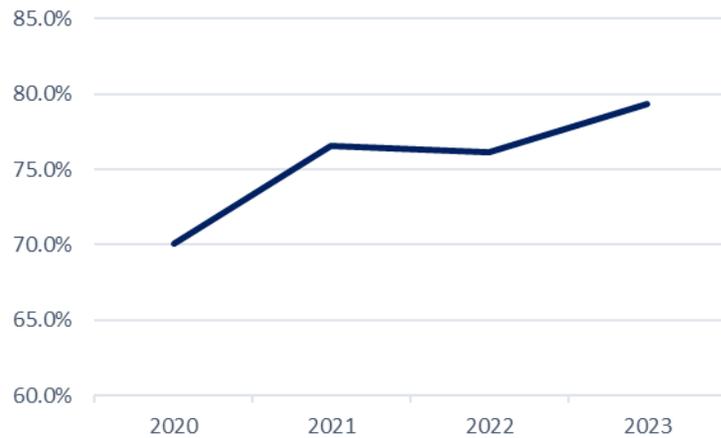
Cumplimiento de declaración en plazo de IRAE



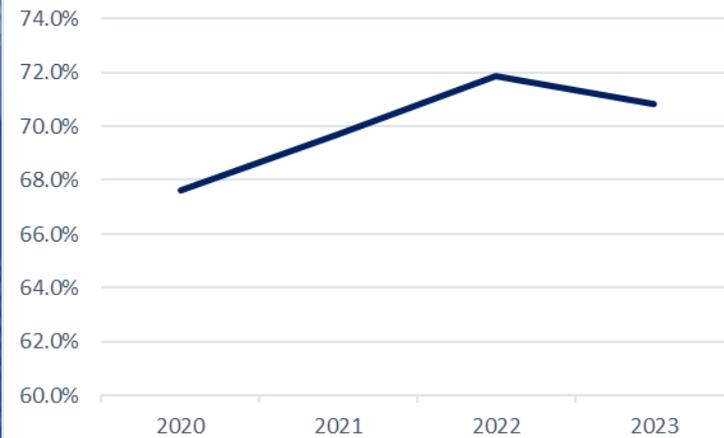
Cumplimiento de declaración en plazo de IVA General



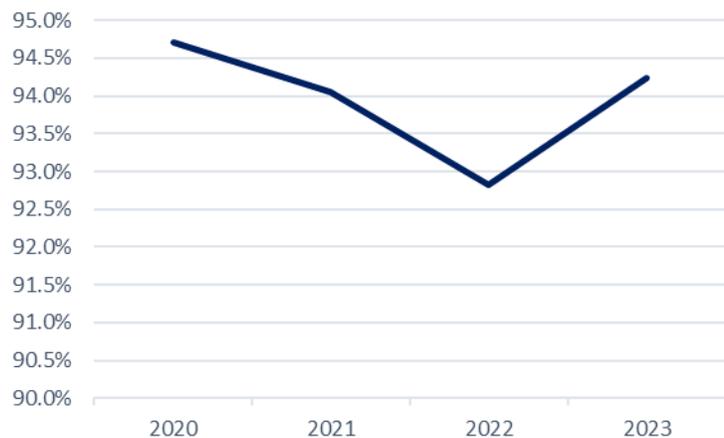
Cumplimiento de declaración en plazo de IVA Servicios Personales



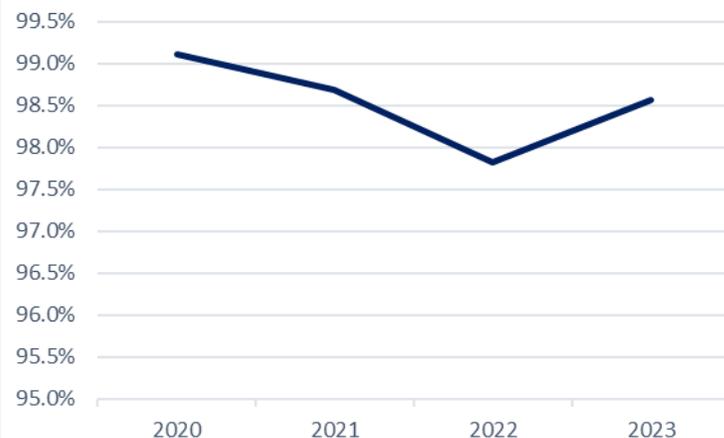
Cumplimiento de declaración en plazo de IRPF Categoría II



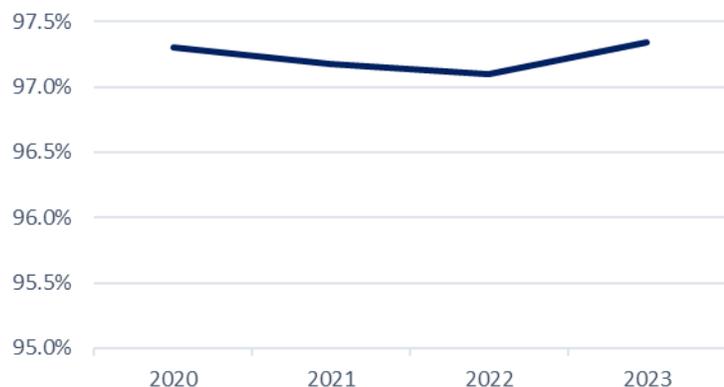
Cumplimiento de pago en plazo de IRAE (en monto)



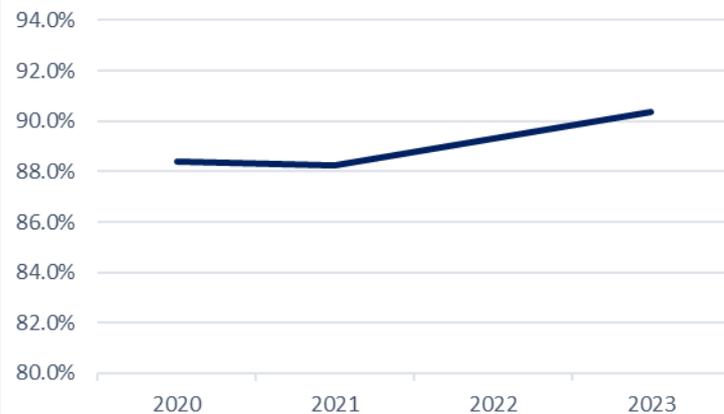
Cumplimiento de pago en plazo de IVA General (en monto)



Cumplimiento de pago en plazo de IVA Servicios Personales (en monto)



Cumplimiento de pago en plazo de IRPF Categoría II (en monto)



Muchas gracias!



Ministerio
**de Economía
y Finanzas**

DGI DIRECCIÓN
GENERAL
IMPOSITIVA

