



# 1. Manual para el ciudadano

## Descripción del Trámite

---

Es la gestión de reclamos y devoluciones de pagos originada a partir de la solicitud, agenda y pago de las tasas de un trámite en Línea del Ministerio del Interior, el cual generó algún error en la instancia del pago Web (mediante el uso de la Pasarela de Pago), así como en la cancelación en tiempo y forma de la agenda (mediante la utilización del código de cancelación).

La devolución de pago aplica a las tasas definidas por decreto y autorizadas por las autoridades del Ministerio del Interior quedando por fuera las comisiones por el uso de la Pasarela de Pagos (Antel y Medio de Pago seleccionado) así como el pago de los Timbres correspondientes, administrados por la Caja de Jubilaciones y Profesionales Universitarios (CJPPU).

Aquellos trámites de la Dirección Nacional de Identificación Civil (Cédula y Pasaporte), iniciados y pagados en las Redes de Cobranza y/o en el Organismo, serán devueltos por una única vía: PRESENCIAL, por Tesorería de dicha Dirección.

IMPORTANTE: Quedará a criterio de las Unidades Ejecutoras, la devolución de los importes reclamados.

## ¿Qué requisitos previos debo cumplir para la realización del trámite?

---

Esta información se encuentra disponible en la web [tramites.gub.uy](https://tramites.gub.uy). Para acceder a la misma ingresar en el siguiente enlace: <https://www.gub.uy/tramites/reclamos-devolucion-pagos-tramites-ministerio-interior>

## ¿Qué requerimientos necesito para poder realizar este trámite en línea?

---

Contar con cédula de identidad electrónica o con usuario ID Uruguay para acceder al Portal del Estado Uruguayo.

Para obtener su usuario ID Uruguay debe registrarse ingresando en el siguiente enlace: <https://tramites.gub.uy/ampliados?id=4991>

## ¿Cuáles son los pasos que debo seguir para realizar este trámite en línea?

---



## Inicio de Trámite

A continuación se describen los diferentes formularios del trámite.  
Los campos que presentan un asterisco negro indican que son obligatorios.

### Paso 1: Cláusula de consentimiento

Para iniciar este trámite, usted deberá aceptar la cláusula de consentimiento que se visualiza en el primer paso.

Cláusula de consentimiento informado

De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: procesar la solicitud correspondiente al trámite que usted está iniciando.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es Dirección General de Secretaría y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Mercedes 993, según lo establecido en la LPDP

Términos de la cláusula\*:  Acepto los términos  
 No acepto los términos. (No se iniciará el trámite)

Figura 1 - Cláusula de consentimiento

### Paso 2: Tipo de Persona

En este paso el usuario deberá indicar si el reclamo es a nombre de una persona Física o Jurídica

También se presenta un mensaje al usuario con el siguiente texto:

#### ATENCIÓN

Estimado usuario le recordamos que no se devuelven timbres ni costos de administración de pasarela de pagos.

Los timbres deberán reclamarse en la Caja de Jubilaciones y Pensiones Profesionales

**ATENCIÓN**

 Estimado usuario le recordamos que no se devuelven timbres ni costos de administración de pasarela de pagos.  
Los timbres deberán reclamarse en la Caja de Jubilaciones y Pensiones Profesionales

Tipo de Persona\*:

#### ➤ Persona Jurídica

Si selecciona la opción Persona jurídica se habilita una lista con los números de RUT correspondiente a las empresas donde usted es representante.



**ATENCIÓN**

 Estimado usuario le recordamos que no se devuelven timbres ni costos de administración de pasarela de pagos. Los timbres deberán reclamarse en la Caja de Jubilaciones y Pensiones Profesionales

Tipo de Persona\*:

 SOLO podrá seleccionar el número de RUT de la empresa correspondiente, si usted es un REPRESENTANTE REGISTRADO ante el Ministerio del Interior por la misma.

Por más información ir al siguiente link:  
[Registro de Empresas y Representantes ante el Ministerio del Interior.](#)

RUT\*:

Al seleccionar esta opción se le informa al usuario lo siguiente:

SOLO podrá seleccionar el número de RUT de la empresa correspondiente, si usted es un REPRESENTANTE REGISTRADO ante el Ministerio del Interior por la misma.  
Por más información ir al siguiente link:

[Registro de Empresas y Representantes ante el Ministerio del Interior.](#)  
Este último contiene un enlace a la ficha del trámite de registro de empresas y representantes.

Usted deberá seleccionar el RUT correspondiente a la empresa para la que esta haciendo el reclamo y hacer clic en el botón "Siguiente" y continuar en el paso *Vigencia del certificado*

➤ **Persona Física**

Si selecciona persona física, deberá hacer clic en el botón "Siguiente" para continuar en el paso *Datos de la Solicitud*

### **Paso 3a : Vigencia del certificado**

Este paso solamente se visualiza para los casos donde la persona es jurídica. Tiene como finalidad retornar la información que se obtiene de realizar la consulta a BPS y DGI.

Solamente se podrá continuar con el trámite si es posible realizar la consulta y los certificados se encuentran vigentes.



➤ **Certificados BPS y/o DGI se encuentran vencidos**

Si alguno de los certificados esta vencido el sistema muestra el siguiente mensaje y los datos de ambos certificados.

En este caso no es posible continuar con el trámite.



Usted posee certificados vencidos.

Sus certificados de DGI y/o BPS se encuentran vencidos. Haga click en el botón "Siguiente" para continuar con su trámite.

RUT\*:

Razón Social\*:

Domicilio Fiscal\*:

Vencimiento del certificado de DGI\*:

N° de certificado B.P.S.\*:

Vencimiento del certificado de BPS\*:

➤ **Certificados BPS y DGI vigentes**

Si ambos certificados se encuentran vigentes, se visualiza el siguiente mensaje y los datos de ambos certificados.

Usted podrá continuar al siguiente paso y finalizar su trámite



Usted posee sus certificados vigentes

Sus certificados de DGI y BPS se encuentra vigentes. Haga click en el botón "Siguiente" para continuar con su trámite.

RUT\*:

Razón Social\*:

Domicilio Fiscal\*:

Vencimiento del certificado de DGI\*:

N° de certificado B.P.S.\*:

Vencimiento del certificado de BPS\*:



➤ **Error en la consulta de los servicios de BPS y DGI**

Si por algún motivo la consulta a los servicios de BPD o DGI presenta errores no podrá continuar.

Como recomendación se solicita reintentar para volver a ejecutar las consultas nuevamente.



Ha ocurrido un error en la consulta de los servicios web

Puede hacer clic en "Volver" para intentar nuevamente, o "Siguiente" para cancelar el trámite.

Si el problema persiste por favor comunicarse con [atención a la ciudadanía](#).

➤ **Error en la consulta del servicio de BPS**

Este mensaje se presenta si la consulta al servicio de BPS presentó error.  
No es posible continuar con el trámite.



Ha ocurrido un error en la consulta de los datos de BPS.

Para más información comuníquese con BPS

➤ **Error en la consulta del Servicio de DGI**

Este mensaje se presenta si la consulta al servicio de DGI presentó error.  
No es posible continuar con el trámite.



Ha ocurrido un error en la consulta de los datos de DGI.

Para más información comuníquese con DGI

**Paso 3b : Datos de la solicitud**

Si el reclamo es para una persona jurídica y los certificados de BPS y DGI se encuentran vigentes o es una persona física usted deberá completar el siguiente formulario.

A continuación se presenta cada una de las secciones de este formulario

➤ **Datos del solicitante**



Datos del Solicitante

Tipo de documento\*: CI

Número de documento de identidad\*: 269918

Nombre\*: Patricia

Apellido\*: González -

Correo electrónico\*:   
Esta dirección de correo electrónico será utilizada para todas las comunicaciones con el ciudadano

N° de teléfono\*:

¿Es usted un gestor o un tercero en representación del titular? \*:  Sí  No

El interesado presta su consentimiento expreso para que le sean notificados en forma personal y válidamente los trámites y actos administrativos derivados de las actuaciones referidas a sus intereses, en el domicilio electrónico constituido con el objeto de recibir y enviar información electrónicamente. Cuando el interesado decida cambiar el medio de comunicación elegido deberá comunicarlo fehacientemente al órgano de la Administración Central involucrado (artículos 26 y 27, decreto 276/013)

Acepto los términos\*:  Sí

En este paso se carga de forma automática sus datos identificatorios. Estos datos no son editables.

Los datos que se presentan son:

- Tipo de documento
- Número de documento de identidad
- Nombre
- Apellido

Se carga en modo edición el correo electrónico.

Usted deberá completar un campo telefónico, el mismo será utilizado para realizar consultas en caso de necesitarse.

Se deberá ingresar un valor entre 8 y 9 números.

En la siguiente consulta: *¿Es usted un gestor o un tercero en representación del titular?* Con las opciones de respuesta SI/NO.

En caso de seleccionar la opción SI se podrá adjuntar el poder que lo autoriza a realizar el trámite y a cobrar en nombre del titular. Para esto se agrega dos botones de carga de archivos uno para el poder y otro para la CI.



¿Es usted un gestor o un tercero en representación del titular? \*:

Sí

No

Poder notarial de representación y titularidad para recibir el pago:

Documento de identidad:

Se solicita en caso de adjuntar una imagen del documento de Frente y Dorsodel mismo

### ➤ Trámite motivo del reclamo

Se presenta a continuación un ejemplo de los campos que forman la sección “trámite motivo del reclamo”

En el campo de nombre Trámite por el que realizó el/los pagos se presentan los siguientes trámites en función del tipo de persona que realiza el trámite:

Nombre de trámite	Persona Física	Persona Jurídica
Habilitación de Empresas que operan con DIGEFE		x
Habilitación de Locales		x
Habilitación o Renovación de Autómatas		x
Habilitación o Renovación de Sistemas de Seguridad		x
Habilitación o Renovación de Vehículo Blindado		x
Habilitación, Renovación o Modificación de Guardias de Seguridad		x
Habilitación, Renovación o Modificación de Guardia Dependiente		x
Habilitación, Renovación o Modificación de Guardia Independiente		x
Homologación o Peritaje de Elementos de Seguridad		x
Habilitación de Polígonos de Tiro		x
Habilitación de Centros de Formación		x
Solicitud de Uso del Parque Policial	x	
Solicitud de Pasaporte	x	
Cedula de Identidad	x	
Permiso de Menor de Edad	x	
Residencia Legal	x	
Certificado de Movimientos Migratorios	x	
Permiso de Reingreso	x	
Prórroga de Permanencia Tarjeta de Salida (Turista)	x	



Enrole y desenrole de tripulantes		x
Certificado Migratorio para la Renovación de Documento de Identidad	x	
Autorización de Salida	x	
Hoja de Identidad Provisoria_HIP	x	
Certificado de Antecedentes Judiciales	x	
Certificado de Antecedentes al amparo de la Ley_19.791 (Delitos Sexuales y otros)	x	
Registro Nacional de Balística	x	

### Ejemplo 1: Trámite Solicitud de Pasaporte

Trámite motivo del reclamo

Trámite por el que realizó el/los pago/s\*:

Seleccione de esta lista el nombre del trámite para el que quiere reclamar el o los pagos realizados

Modalidad del trámite realizado\*:

Seleccione como realizó el trámite

Número de Cédula de Identidad o Pasaporte\*:

Fecha de la cita agendada\*:

Usted deberá ingresar la fecha que tenia reservada para concurrir a realizar su trámite.

Oficina donde quiere recibir la devolución\*:

 **IMPORTANTE**

Una vez aprobado su solicitud de devolución, la misma se hará efectiva en la oficina seleccionada y al titular del trámite que se reclama.  
Esta modalidad no tiene costo

### Ejemplo 2: Trámite CAJ (CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES)



Trámite motivo del reclamo

Trámite por el que realizó  
el/los pago/s\*:

Certificado de Antecedentes Judiciales

Seleccione de esta lista el nombre del trámite para el que quiere reclamar el o los pagos realizados

Modalidad del trámite  
realizado\*:

Web

Seleccione como realizó el trámite

ID Trámite\*:

Trámite por el que reclama devolución de pago

Oficina donde realizó su  
trámite\*:

Seleccionar

Modalidad de devolución\*:

Seleccionar

De seleccionar "Cobro por transferencia bancaria", el ciudadano acepta hacerse cargo de los costos de comisión de la transferencia bancaria. Para transferencias a cuentas BROU no se cobran costos de comisión.  
Cobro por Tesorería del Organismo SIN COSTO



**IMPORTANTE**

En caso de seleccionar la opción de transferencia la misma se realizará únicamente al titular o al apoderado.



## Trámite: Residencia Legal

Trámite motivo del reclamo

Trámite por el que realizó el/los pago/s\*:

Seleccione de esta lista el nombre del trámite para el que quiere reclamar el o los pagos realizados

Modalidad del trámite realizado\*:

Seleccione como realizó el trámite

ID Trámite\*:

Trámite por el que reclama devolución de pago

Modalidad de devolución\*:

De seleccionar "Cobro por transferencia bancaria", el ciudadano acepta hacerse cargo de los costos de comisión de la transferencia bancaria. Para transferencias a cuentas BROU no se cobran costos de comisión.  
Cobro por Tesorería del Organismo SIN COSTO

 **IMPORTANTE**

En caso de seleccionar la opción de transferencia la misma se realizará únicamente al titular o al apoderado.

Luego de la sección *Datos del solicitante* se presenta esta sección donde el usuario debe seleccionar:

- **El trámite por el que se está realizando el reclamo**  
Es el trámite el que determina las modalidades de pago y el flujo del proceso
- **Modalidad del Trámite realizado**  
Se habilita este campo requerido para que el usuario seleccione una de las opciones (WEB", "PRESENCIAL y WEB" y "PRESENCIAL").

Si se selecciona la opción "WEB" o "PRESENCIAL y WEB" se habilita un campo:

- **ID Trámite**  
Se habilita un campo para el ingreso requerido del número de trámite. Se controlará que ese dato sea numérico.

**IMPORTANTE:** Si el trámite es Solicitud de Documento de identidad o Pasaporte, este campo no se presenta. Se presenta un campo para ingresar número de Cédula de identidad o Número de pasaporte del según corresponda el trámite. Se debe ingresar el número del titular el trámite.



Si se selecciona la opción “PRESENCIAL” se habilita el campo para ingresar el **Número de documento del titular**

➤ **Oficina**

Si el trámite seleccionado es de DNIC (DIRECCIÓN NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN CIVIL) se habilita una lista de oficinas a donde el usuario puede ir a cobrar su devolución.

Si se selecciona el trámite de CAJ (CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES) se habilita en esta sección la lista de oficinas para que el usuario selecciona la oficina DONDE REALIZÓ el trámite.

Para el resto de los trámites no se presenta este campo.

➤ **Modalidad de Devolución**

Para los trámites de DNIC (DIRECCIÓN NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN CIVIL) se informa que la devolución si es aprobada se realizará en la oficina seleccionada. El mensaje es el siguiente:

*Una vez aprobado su solicitud de devolución, la misma se hará efectiva en la oficina seleccionada y al titular del trámite que se reclama.  
Esta modalidad no tiene costo.*

Para cualquier otro trámite se habilitan las opciones de:

- Cobro en Tesorería del Organismo
- Cobro por transferencia bancaria

Si el usuario selecciona transferencia bancaria se presentan los campos para ingresar los datos del banco

Modalidad de devolución\*:

Cobro por transferencia bancaria ▼

De seleccionar "Cobro por transferencia bancaria", el ciudadano acepta hacerse cargo de los costos de comisión de la transferencia bancaria. Para transferencias a cuentas BROU no se cobran costos de comisión.

Cobro por Tesorería del Organismo SIN COSTO

Banco\*:

Seleccionar ▼

Sucursal:

N° de cuenta\*:

Si el banco seleccionado es BROU se deberán completar los siguientes datos:



Modalidad de devolución\*: Cobro por transferencia bancaria ▼

De seleccionar "Cobro por transferencia bancaria", el ciudadano acepta hacerse cargo de los costos de comisión de la transferencia bancaria. Para transferencias a cuentas BROU no se cobran costos de comisión.

Cobro por Tesorería del Organismo SIN COSTO

Banco\*: Brou ▼

Sucursal:

N° de cuenta\*:

Número de subcuenta:

Tipo de cuenta\*:  Caja de ahorro (CA)  
 Cuenta corriente (CC)

Para estos casos se incluye el mensaje:

*En caso de seleccionar la opción de transferencia la misma se realizará únicamente al titular o al apoderado.*

Luego de seleccionar el usuario el trámite se presenta en esta misma sección la información de la modalidad de pago.

La lista de modalidad de pago se presenta en función del trámite seleccionado. Por ejemplo

[Datos de la solicitud](#)

En el siguiente formulario deberá completar el motivo de la solicitud. A continuación se muestran los diferentes formularios en función del motivo seleccionado:



## Motivo: Pago Duplicado

Datos de la solicitud

Motivo de la solicitud\*: Pago duplicado

Descripción del motivo\*:

¿Cuántos pagos realizó?\*: 2

Primer Fecha de pago: dd-mm-aaaa

N° de evidencias a adjuntar\*: 1

Adjunto 1\*: Subir archivo  
Formatos permitidos: .pdf, .jpg, .jpeg, png

Segunda Fecha de pago: dd-mm-aaaa

N° de evidencias a adjuntar\*: 1

Adjunto 1\*: Subir archivo  
Formatos permitidos: .pdf, .jpg, .jpeg, png

ID Trámite 2: Trámite por el que reclama devolución de pago

Importe a reclamar\*:

En este formulario deberá completar una descripción del motivo por el que realizó el pago duplicado.

Deberá seleccionar de la lista cuantos pagos ha realizado, para esto se presentan los valores del 1 al 5

El campo fecha de pago permite la selección de una fecha. El sistema controlará que la fecha sea menor a la fecha actual.



Se solicita ingresar evidencia del pago realizado.  
Es posible adjuntar hasta 5 evidencias por cada pago realizado.  
También se deberá indicar el ID del trámite duplicado.

El identificador del trámite original ya lo completó en la sección anterior.

Para los trámites de DNIC (DIRECCIÓN NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN CIVIL) los comprobantes de pago no son obligatorios

El usuario deberá ingresar el importe que reclama.

Motivo: No concurrió a la cita

Datos de la solicitud

Motivo de la solicitud\*:

Descripción del motivo\*:

¿Canceló la cita con anterioridad?\*:  Si  No  
Si no canceló la cita con anterioridad, no corresponde la devolución.

N° de evidencias a adjuntar\*:

Importe a reclamar\*:

Se deberá ingresar los motivos de esta solicitud. Para esto el usuario dispone de un área de texto.

Deberá responder a la pregunta ¿Canceló la cita con anterioridad? Para esto tiene las opciones SI/NO



¿Canceló la cita con anterioridad?\*:  Si  
 No  
Si no canceló la cita con anterioridad, no corresponde la devolución.

Código de cancelación o constancia de cancelación\*:

Fecha de cancelación:

En caso de seleccionar la opción SI, deberá ingresar el código de cancelación y la fecha de cancelación.

El sistema controlará que la fecha de cancelación sea menor a la fecha actual.

Si el motivo es “No concurre a la cita” y el trámite es de DNIC (DIRECCIÓN NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN CIVIL) no se habilita el campo *¿Cancelo la cita con anterioridad?*

El usuario deberá ingresar el importe que reclama.

Motivo: otros

Datos de la solicitud

Motivo de la solicitud\*:

Descripción del motivo\*:

Importe a reclamar\*:

Si el usuario selecciona esta opción deberá ingresar los motivos en el área de texto para tal fin y deberá también ingresar el importe que reclama.

El usuario deberá completar esta tarea haciendo clic en Siguiente y luego en Finalizar.

Al completar esta etapa el sistema controla que no se haya efectuado la devolución por el ID trámite declarado en la sección *Trámite motivo del reclamo*.



Para los casos de Cédula de identidad y Pasaporte se controlará que para esos identificadores no se haya registrado una devolución anteriormente.  
En caso de verificarse que la devolución ya fue realizada se informa al usuario y se finaliza el proceso.

#### Paso 4: Información de interés

Para los casos donde el reclamo no ha sido autorizado anteriormente se muestra este mensaje:



**CONFIRMACIÓN**

Su trámite Nro 2633225 será analizado por la dependencia correspondiente.  
Recibirá comunicación del avance de su trámite por correo electrónico a la dirección patricia.gonz@gmail.com

Su trámite Nro[*identificador*] será analizado por la dependencia correspondiente.  
Recibirá comunicación del avance de su trámite por correo electrónico a la dirección [*dirección de correo*]

Para los casos donde el reclamo ha sido autorizado anteriormente y el trámite es de DNIC (DIRECCIÓN NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN CIVIL) se muestra este mensaje:



**ATENCIÓN**

Existe registro que se realizó la devolución para el trámite de Documento de Identidad para el documento Nro 294249 con fecha de reserva 01-04-2021

Existe registro que se realizó la devolución para el trámite de [*nombre del trámite*] para el documento Nro[*número de documento*] con fecha de reserva [*fecha de la cita agendada*]

Para los casos donde el reclamo ha sido autorizado anteriormente y el trámite no es de DNIC se muestra este mensaje:



**ATENCIÓN**

Existe registro que se realizó la devolución para el trámite de Habilitación de Locales para el identificador de trámite 120

Existe registro que se realizó la devolución para el trámite de [*nombre del trámite*] para el para el identificador de trámite [*identificador*]

#### Comunicación por correo electrónico



Al finalizar el trámite el usuario recibe la siguiente comunicación por correo electrónico a la dirección ingresada.

Estimado/a,

Su trámite ha sido iniciado correctamente.

El identificador del trámite es *[guidTrazabilidad]*, mediante el cual podrá acceder al portal de seguimiento a través del siguiente [link](#)

En su bandeja de entrada, podrá identificar su trámite a través del número de Id *[Id\_trámite]*

## ¿Dónde puedo hacer seguimiento de mis Trámites?

Usted podrá hacer seguimiento de los trámites en los que participó siempre y cuando se encuentre logueado. Únicamente se mostrarán los pasos del trámite que tuvieron participación del Usuario que se encuentra logueado.

Para poder observar los trámites debe ingresar en “Mis trámites”, opción que figura a la izquierda de la pantalla.

Una vez ingresado, se observará:

- Id del trámite.
- Nombre del Trámite.
- Etapa en la que se encuentra el Trámite. Si el trámite está Finalizado, este campo figurará en blanco.
- Fecha de modificación del último paso efectuado.
- Estado del Trámite.
- Acciones.

Listado de trámites		Trámites en que ha participado					Búsqueda avanzada		
Bandeja de entrada ()	Sin asignar ()	Mis trámites ()	Id	Nombre	Etapas Actual	Documento	Fecha Modificación	Estado	Acciones
			2522487	Certificado Migratorio para Renovación de Documento de Identidad	Revisar/solicitar información	26991857	19.mar.2021 12.08.29	Pendiente	<a href="#">Ver historial</a>
			2520443	Permiso de Reingreso		uy-ci- 26991857	18.mar.2021 23.24.22	Completado	<a href="#">Ver historial</a>

Figura 2 - Trámites Participados

Dentro de “Acciones”, al hacer clic en “Ver historial”, usted podrá ver sus participaciones dentro del trámite. Por ejemplo, al crear un trámite podrá observar el formulario enviado en formato no editable.

## ¿Dónde puedo realizar consultas?



Mesa de ayuda del Ministerio del Interior, Dirección Nacional de Migración:

- En forma presencial en las dependencias habilitadas, la ubicación y teléfono de las mismas se encuentran en el siguiente enlace:  
<https://www.gub.uy/tramites/permiso-reingreso>

En los canales de Atención Ciudadana:

- En forma telefónica a través del 0800 – INFO (4636) o \*463.
- Vía web a través del mail: [atencionciudadana@agesic.gub.uy](mailto:atencionciudadana@agesic.gub.uy) .
- En forma presencial en los Puntos de Atención Ciudadana, ver direcciones en [www.atencionciudadana.gub.uy](http://www.atencionciudadana.gub.uy)

## Encuesta

Al finalizar el trámite se emite una encuesta que será enviada al solicitante a su dirección de correo electrónico.

## ¿Cómo continúa el trámite dentro del organismo una vez iniciado en línea?

---

Una vez finalizada la primera tarea, la misma será evaluada por la dependencia a la que corresponde el trámite por el que se está haciendo el reclamo de devolución.

De este control podrán solicitarle correcciones. En este caso, usted recibirá una comunicación por correo electrónico indicando la observación y los pasos a seguir para trabajar con la herramienta.

De no solicitar correcciones el trámite continúa su proceso y será comunicado por correo electrónico la resolución.

En caso de ser favorable a sus intereses, cuando se haya realizado el pago si seleccionó transferencia bancaria o se le comunicará cuando y a donde debe pasar a cobrar la devolución