

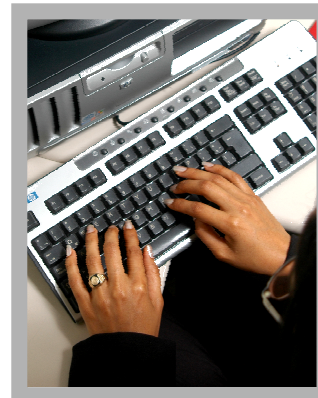
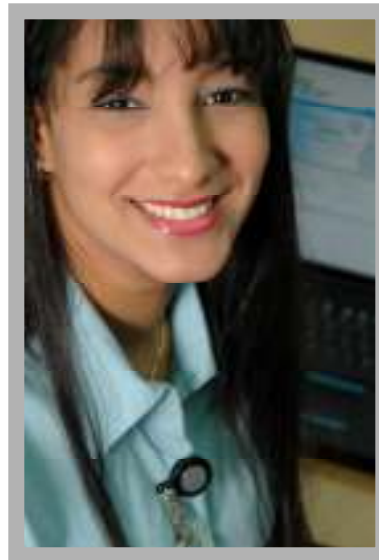
# DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

---

## RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA VIRTUAL

MARZO 2008

---



## PRESENTACIÓN

La Dirección General de Impuestos Internos comprometida con implementar acciones y servicios que se ajusten a las necesidades y exigencias de los contribuyentes, utiliza herramientas de investigación de mercados para evaluar el desempeño de los mismos.

En esta ocasión presentamos los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de la Oficina Virtual (OFV), en el portal web [www.dgii.gov.do/e-dgii](http://www.dgii.gov.do/e-dgii).

La Oficina Virtual, es una facilidad que permite al contribuyente tener acceso electrónico las 24 horas del día a su Declaración de ITBIS, Declaración Jurada, envío de datos, solicitud de Números de Comprobantes Fiscales (NCF), entre otros servicios.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

El estudio tiene como principales objetivos:

- Conocer la opinión de los contribuyentes sobre el desempeño de la Oficina Virtual (OFV).
- Identificar como los contribuyentes evalúan los servicios de la OFV en cuanto a la facilidad, utilidad y disponibilidad de este servicio.
- Identificar sugerencias de los usuarios para implementar mejoras en los servicios ofrecidos en la OFV.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

Esta encuesta se aplicó del 7 al 24 de marzo del 2008. La cantidad de respuesta (Muestra) fue de 178, para un error muestral de 7.3%.

Para la recolección de datos se seleccionó una muestra aleatoria del universo de usuarios a los que se les invitó, mediante un e-mail, a llenar un cuestionario electrónico.

## PRINCIPALES RESULTADOS

- En términos generales, el **Servicio de la OFV** fue evaluado como *Excelente* por el 60.7% de los encuestados, para un Top-Two-Box\* de un 99.4%.
- Los Servicios de la OFV **Más Utilizados** son: *Declaraciones (IT-1, IR-1, IR-2)* con un 91.0%, *Envíos de Datos (Formatos 606, 609, 610, 611, entre otros)* y *Solicitudes de los NCF* con 82.6%, respectivamente.
- La **Facilidad de Uso** de la OFV fue evaluada como *Excelente* por el 61.8%, para un Top-Two-Box de 95.5%.

---

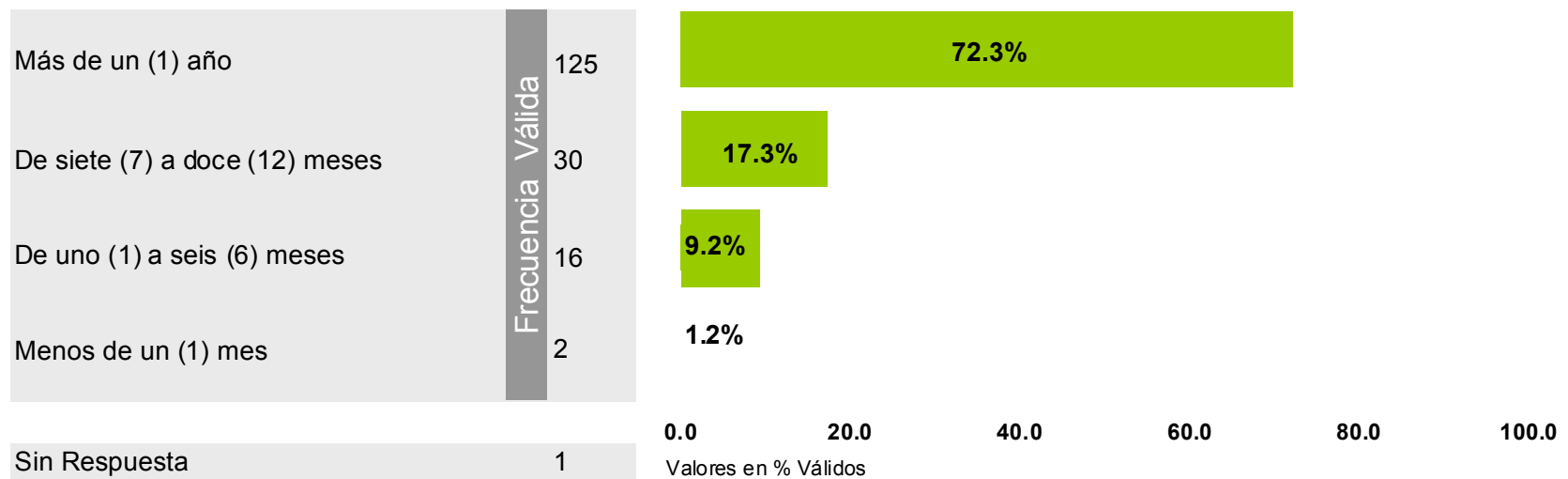
\* Top-Two-Box es la sumatoria de *Excelente* y *Bueno*, tomado del modelo de gestión COPC.

## PRINCIPALES RESULTADOS

- Los encuestados encuentran muy **Útil** la Oficina Virtual al evaluarla como *Excelente* (70.8%), obteniendo un Top-Two-Box de 98.3%.
- En cuanto a la **Disponibilidad** de este servicio, fue evaluada como *Excelente* por un 46.9%, para un Top-Two-Box de 93.2%.

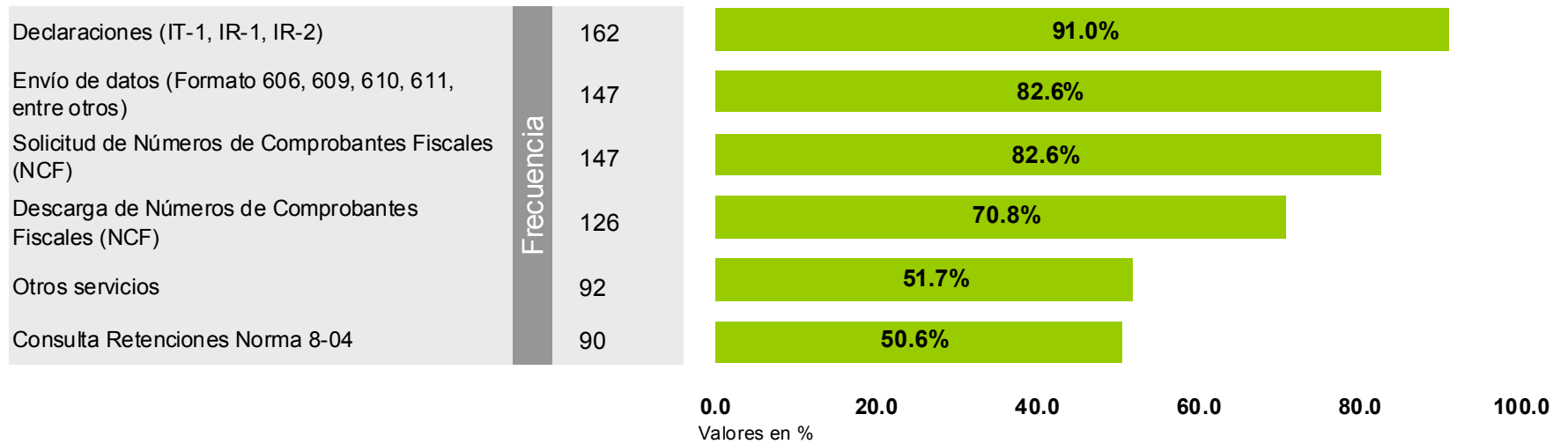
## GRÁFICO NO.1

### ¿HACE CUÁNTO TIEMPO POSEE CLAVE DE ACCESO A LA OFICINA VIRTUAL?



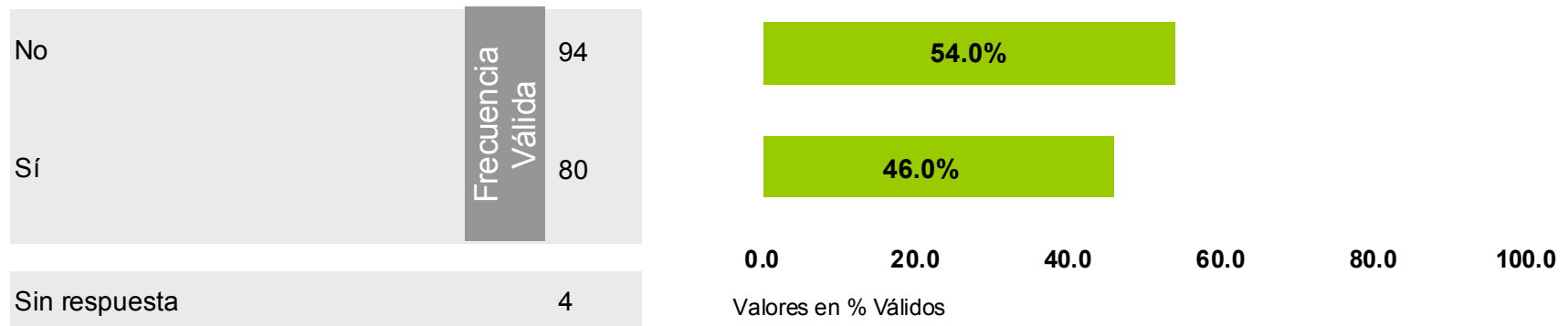
## GRÁFICO NO.2

### ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS HA UTILIZADO?



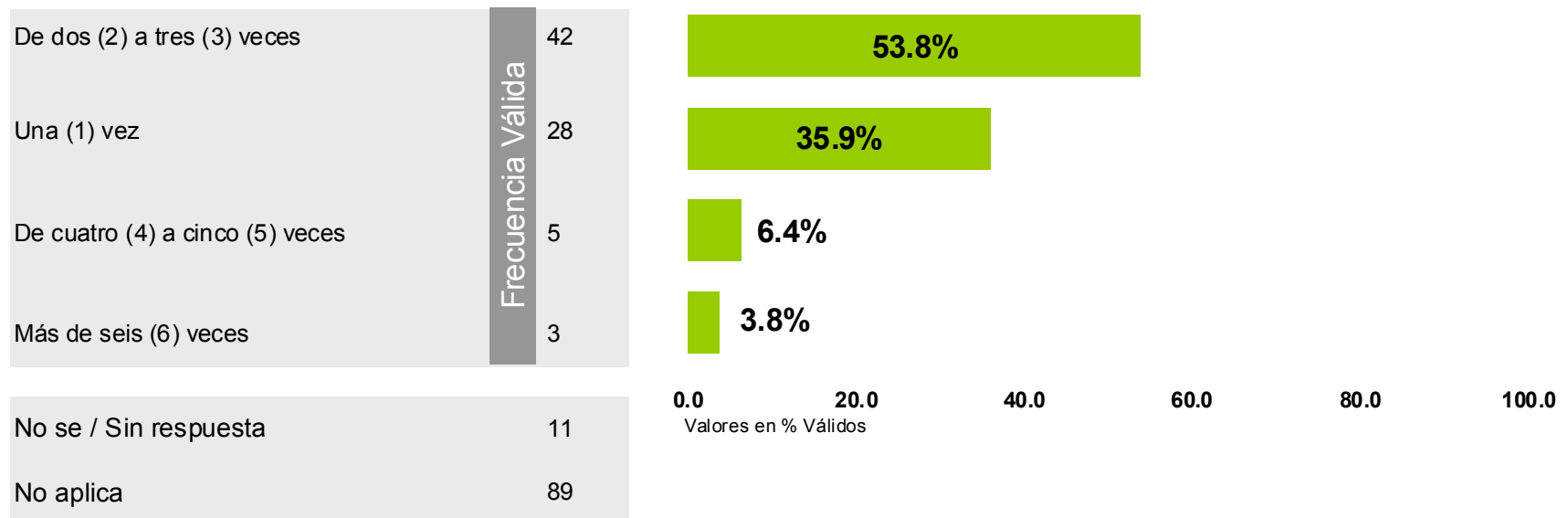
## GRÁFICO NO.3

**¿HA TENIDO INCONVENIENTES PARA ACCESAR A LA OFICINA VIRTUAL (BLOQUEO DE CLAVE)?**



## GRÁFICO NO.4

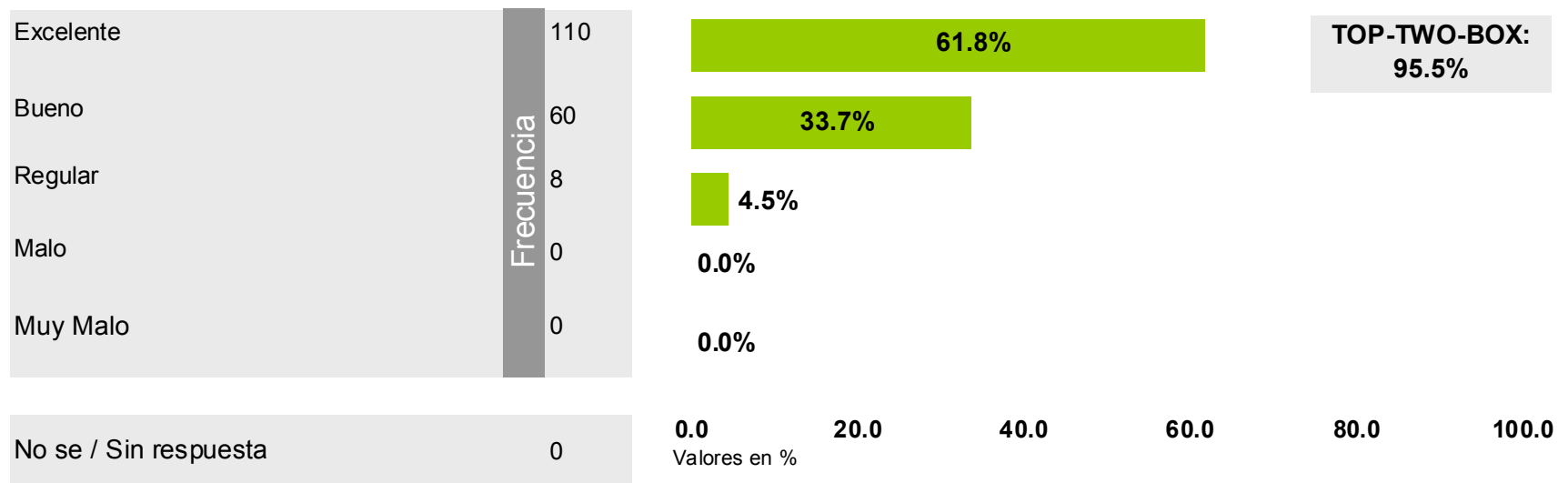
### ¿CUÁNTAS VECES SE LE HA BLOQUEADO LA CLAVE EN ESTE AÑO?



## GRÁFICO NO.5

### ¿CÓMO EVALÚA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA OFICINA VIRTUAL?

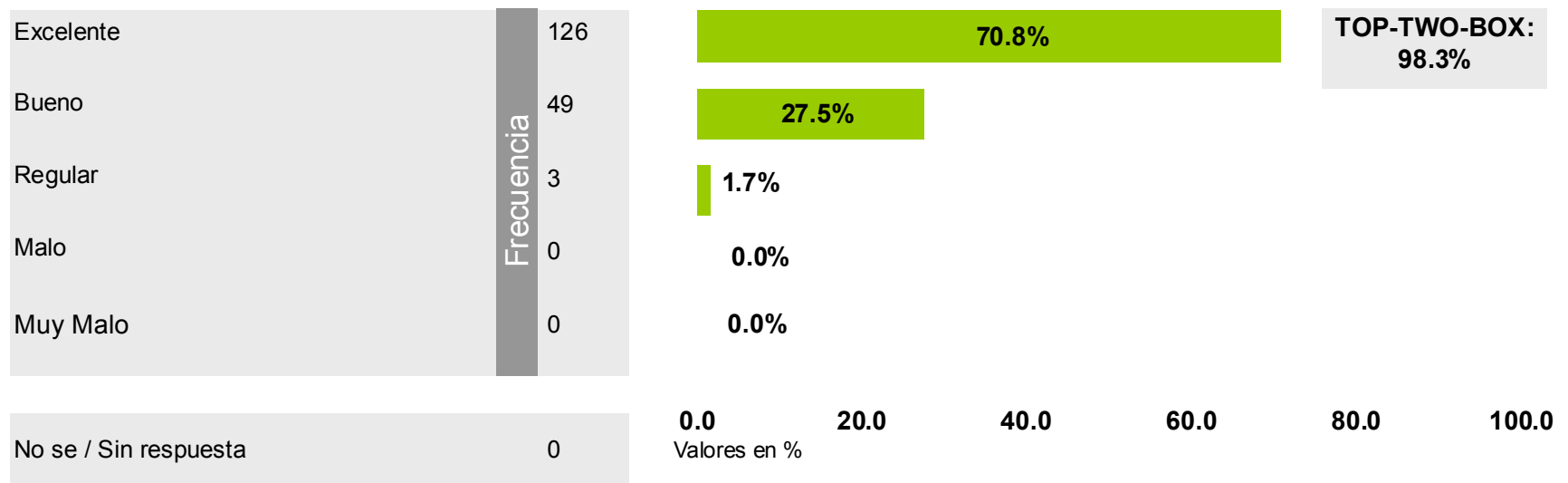
#### FACILIDAD DE USO



## GRÁFICO NO.6

### ¿CÓMO EVALÚA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA OFICINA VIRTUAL?

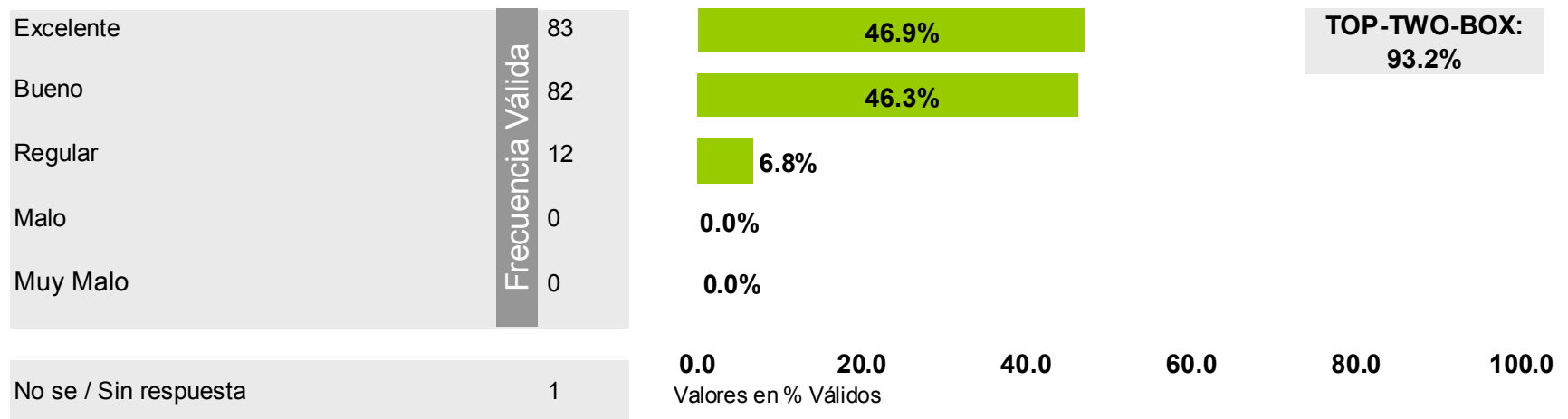
#### UTILIDAD DE ESTE SERVICIO



## GRÁFICO NO.7

### ¿CÓMO EVALÚA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA OFICINA VIRTUAL?

#### DISPONIBILIDAD DE LA PÁGINA WEB



## GRÁFICO NO.8

### EN GENERAL ¿CÓMO EVALÚA EL SERVICIO OFRECIDO POR LA OFICINA VIRTUAL?

