

**Dirección General de Impuestos Internos  
Encuesta de Satisfacción Servicios WEB**

Estudio	Objetivo del Estudio	Metodología de Recolección de Datos	Responsable: Aplicación DGII / Proveedor Externo	Periodo de Aplicación	Cantidad Encuestas Realizadas	Resultados Top-Two-Box 1					
						(Datos en porcentajes)					
						Datos Presentados	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Encuesta Satisfacción de Servicio Cuentas de Correos Electrónicos (OFV e Información) 3</b>	Medir la satisfacción del servicio ofrecido en las cuentas de correos electrónicos de Oficina Virtual e Información al contribuyente.	Web	DGII	Mensual	2,595	Satisfacción General	-	-	-	85%	88%
<b>Encuesta Satisfacción de Servicio del Subportal de Transparencia 4</b>	Conocer la percepción general de los ciudadanos que utilizan el subportal web de Transparencia de la DGII.	Web	DGII	Trimestral	166	Satisfacción General	-	-	69%	74%	69%
<b>Encuesta Satisfacción sobre Asistencia Recibida en las Redes Sociales 5</b>	Conocer la percepción de los usuarios que utilizan los canales de las redes sociales de la DGII.	Web	DGII	Trimestral	559	Satisfacción General	-	-	-	-	96%
<b>Encuesta Satisfacción de Servicio Entrega de Marbete 6</b>	Conocer la satisfacción de los ciudadanos que renuevan el marbete vía internet.	Web	DGII	Anual	3,306	Satisfacción General	-	99%	99%	-	-
<b>Encuesta Portal Web de la DGII 9</b>	Conocer la percepción general de los usuarios sobre la página web de la DGII.	Web	DGII	Anual	5,095	Satisfacción General	-	-	89%	91%	-
<b>Encuesta de satisfacción sobre la asistencia recibida en la DGII ante la crisis del Covid-19</b>	Conocer la percepción de los contribuyentes sobre el servicio de la DGII durante el estado de emergencia por la circulación del COVID-19. (Canales evaluados: atención telefónica, cuentas de correos electrónicos de las administraciones locales, correos de información y oficina virtual, redes sociales y Comunidad de Ayuda)	Web	DGII	may-20	2,090	Satisfacción General	-	-	-	-	81%