



IMPUESTOS
INTERNOS

Informe de Resultados

Encuesta de Satisfacción de Servicios Ofrecidos en Impuestos Internos

Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano
Departamento de Experiencia y Aseguramiento de la Calidad

Marzo 2022

Ficha técnica de la encuesta y metodología

OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción que tienen los contribuyentes y ciudadanos con los servicios comprometidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano de la DGII para el periodo 2021-2023.

METODOLOGÍA:

- Se remitió una encuesta a los contribuyentes y ciudadanos que requirieron los servicios comprometidos en el periodo julio 2021 a enero de 2022.
- Para la remisión de esta encuesta se utilizó la plataforma electrónica SurveyMonkey.
- Se remitieron un total de 17,242 correos electrónicos de invitación para completar la encuesta, recibiendo un total de 1,381 encuestas, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%.



Tipo de Estudio

Cuantitativo



Población Estudiada

Contribuyentes y ciudadanos que requirieron los servicios comprometidos y que cuentan con correo electrónico



Tamaño Muestral

1,381 encuestas efectivas



Nivel de Confianza: 95%

Error Muestral: 5%



Horizonte de Tiempo

Febrero 2022



Método de Recolección de Datos

CAWI (Computer Assisted Web Interview)



Cobertura geográfica

Nivel nacional

Servicios evaluados

1. Alta de Comprobantes Fiscales

2. Certificaciones de Vehículos de Motor*

3. Certificaciones Web

4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas

5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes

6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación

7. Inscripción al RNC de Persona Física

8. Modificaciones al RNC de Personas Físicas

9. Modificaciones al RNC de Personas Jurídicas (Datos Básicos)

10. Secuencia de Comprobantes Fiscales

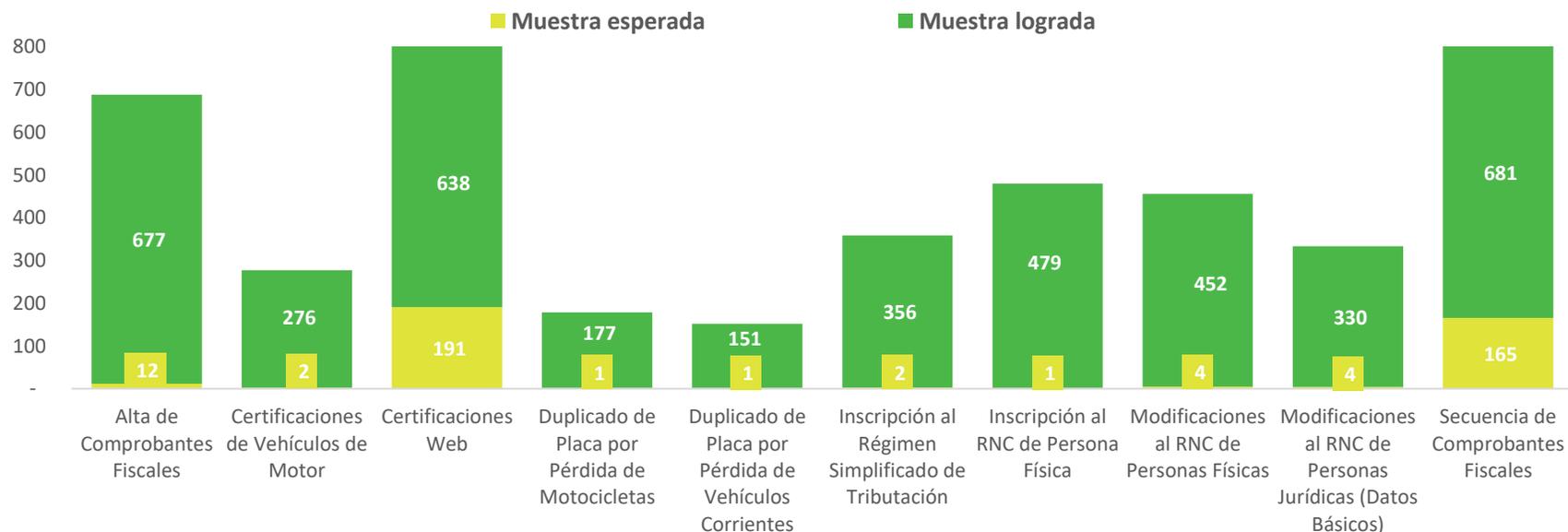
* Con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales

Distribución de la Muestra y Parámetros de Evaluación

Datos para la muestra

Datos de estudio	
Total de solicitudes recibidas	576,542
Media mensual	82,363
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Muestra (Calculadora SurveyMonkey)	383
Coefficiente n/N	0.00465

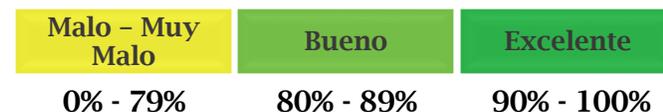
Distribución de la muestra esperada VS la lograda



La escala utilizada en el cuestionario fue la siguiente:



Clasificación de los resultados de los atributos:



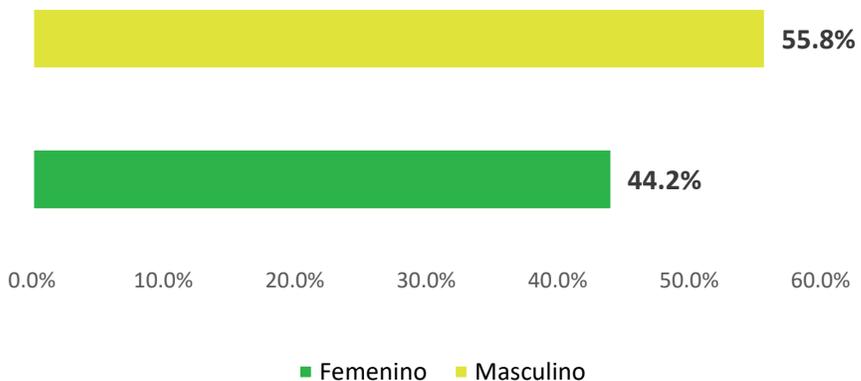
Notas:

*Los resultados **Top Two-Box** corresponden a la sumatoria de los valores positivos “Muy satisfecho” y “Satisfecho”.

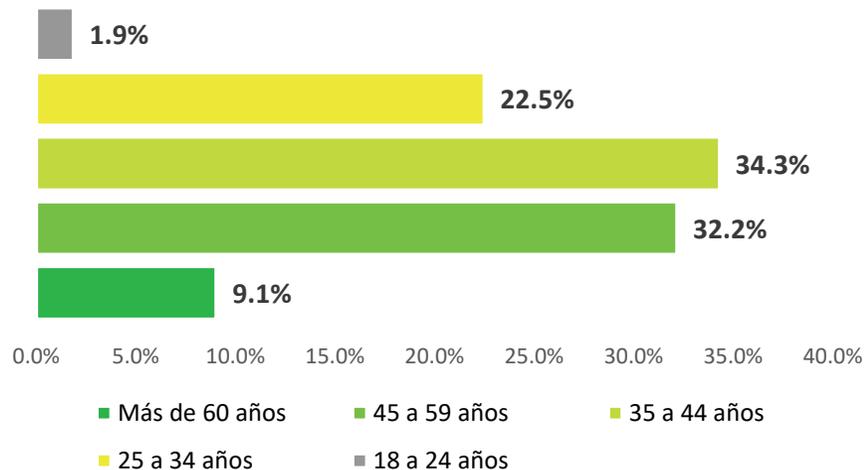
*n: representa la cantidad de encuestados que ofrecieron respuestas.

Datos Sociodemográficos

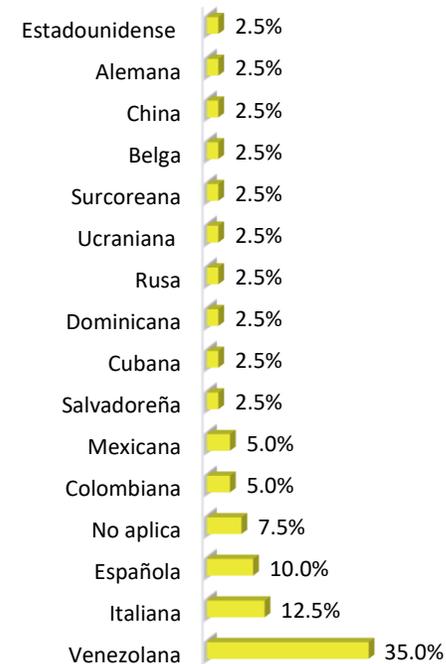
Género:



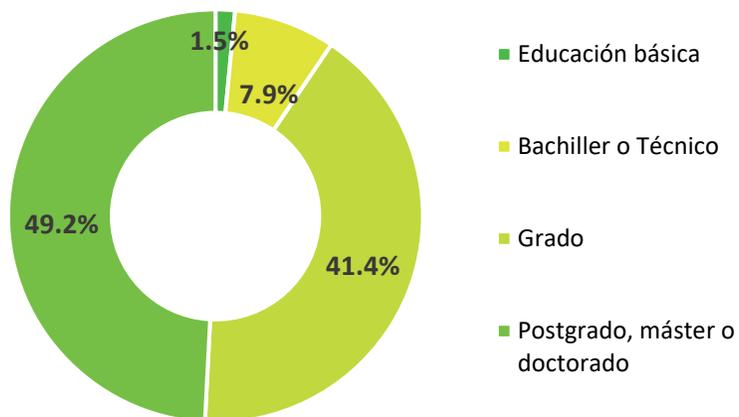
Rango de edad:



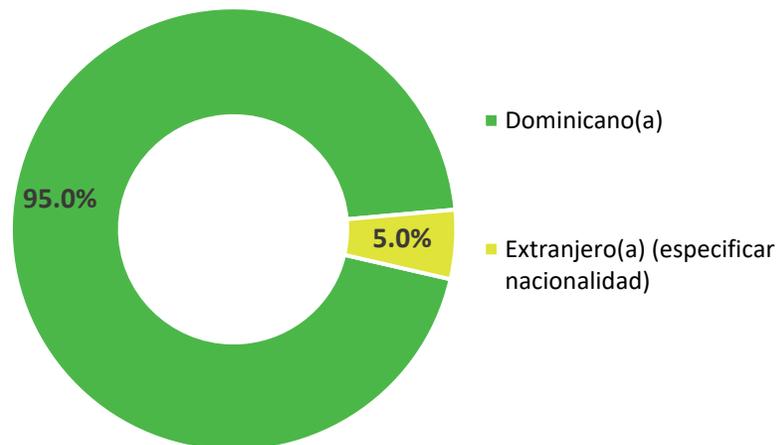
Especificar nacionalidad



Nivel de escolaridad máxima alcanzada:



Nacionalidad:

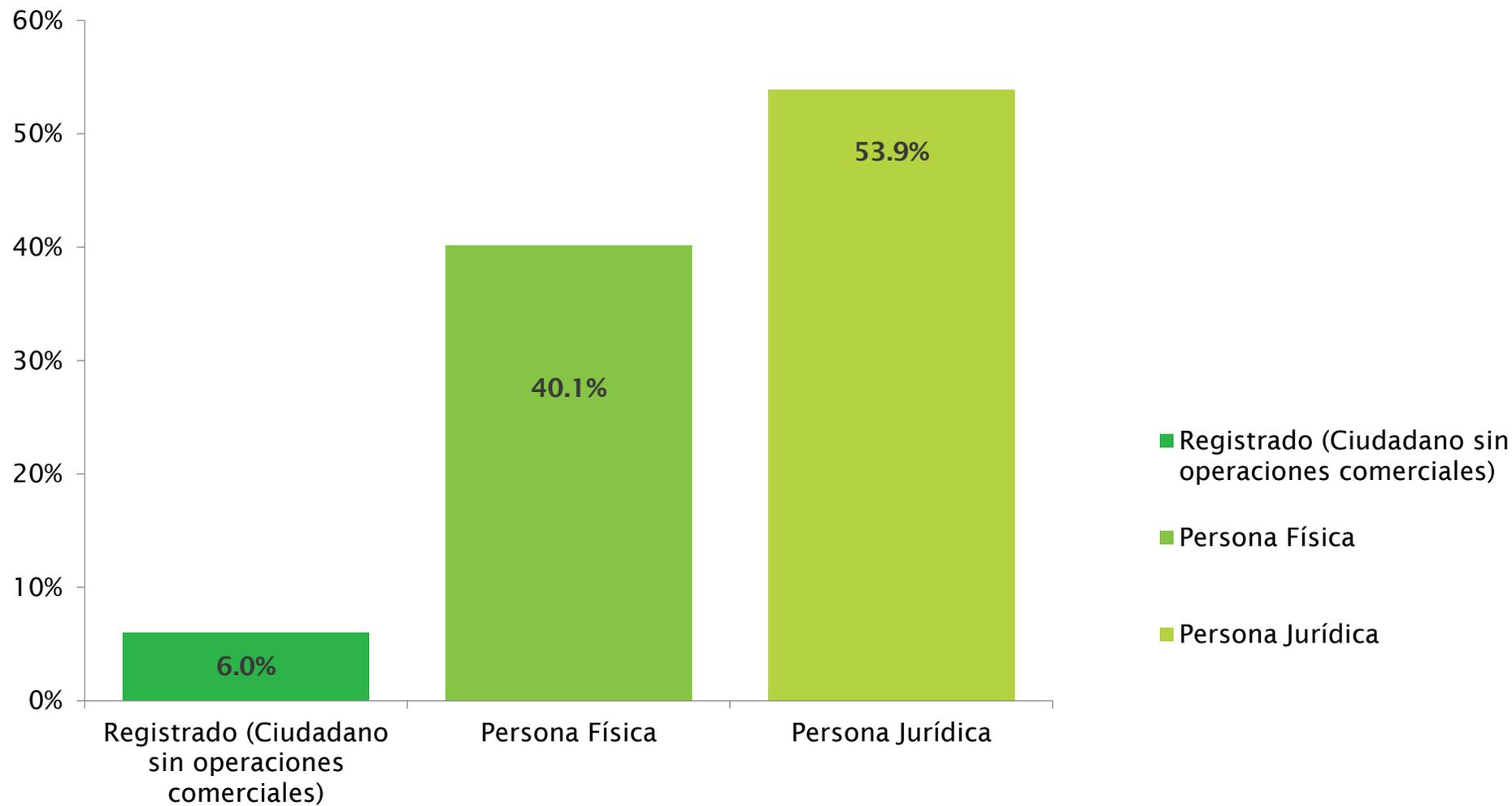


n=795

A person in a blue suit is working at a desk. In the background, a laptop displays a bar chart and pie charts. The person's hands are visible, one pointing at the laptop screen and the other holding a pen over a document with a bar chart. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

Resultados Generales

Por favor indícanos cómo te encuentras registrado en Impuestos Internos:



n=1,381

A blurred background image of a business meeting. A person in a blue suit is sitting at a wooden desk, looking at a laptop screen displaying a bar chart. Another person's hand is visible, holding a pen over a document with a bar chart on the desk. The overall scene is professional and focused on data analysis.

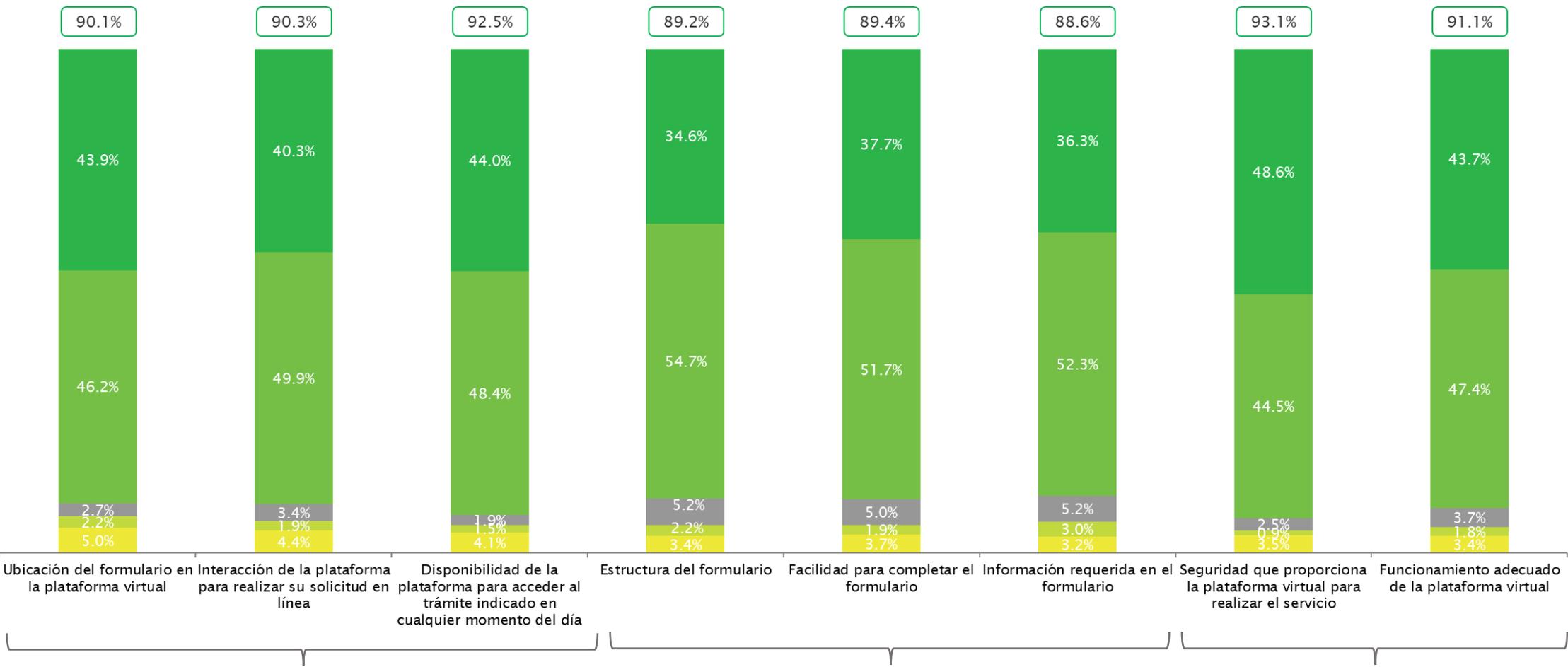
Resultados Generales

Por servicio y Atributo

1. Alta de Comprobantes Fiscales

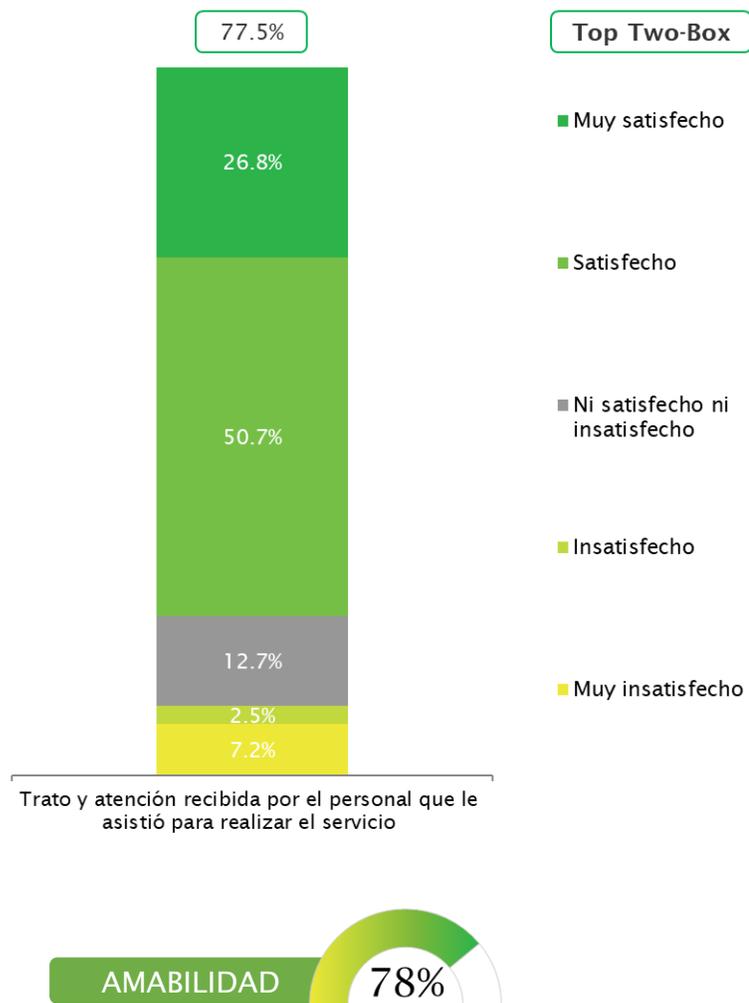
Top Two-Box

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho



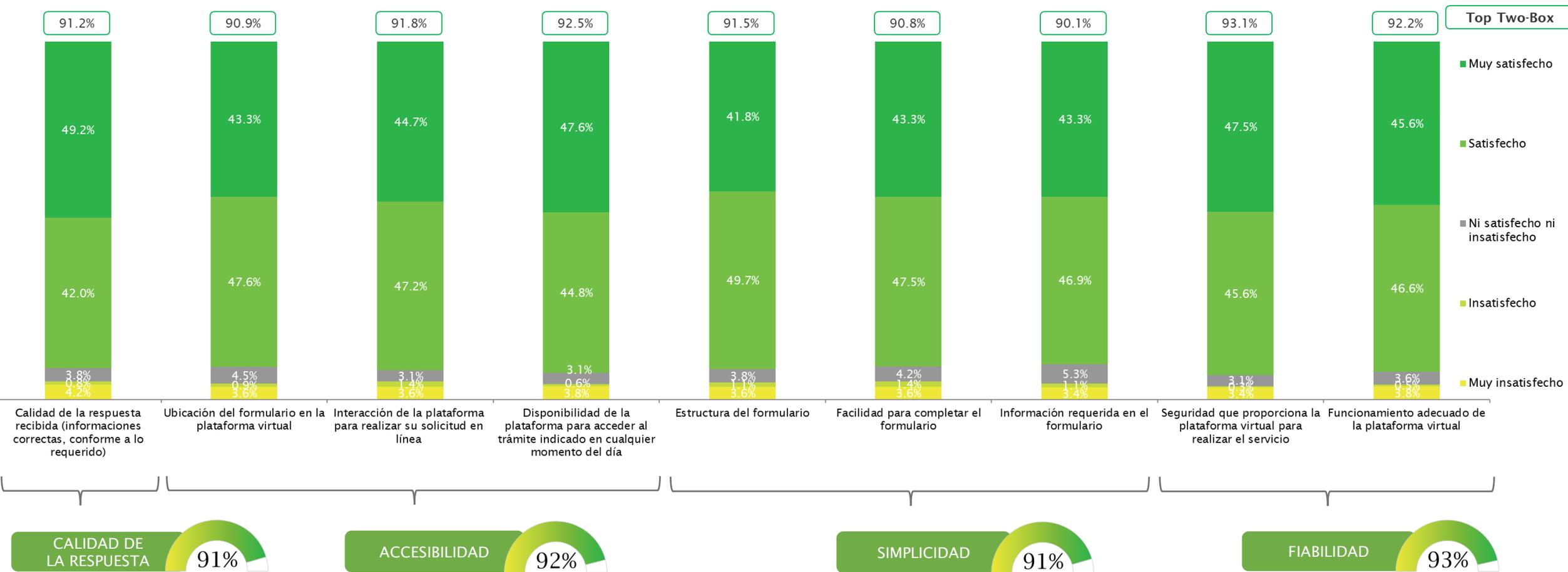
n=677

2. Certificaciones de Vehículos de Motor*



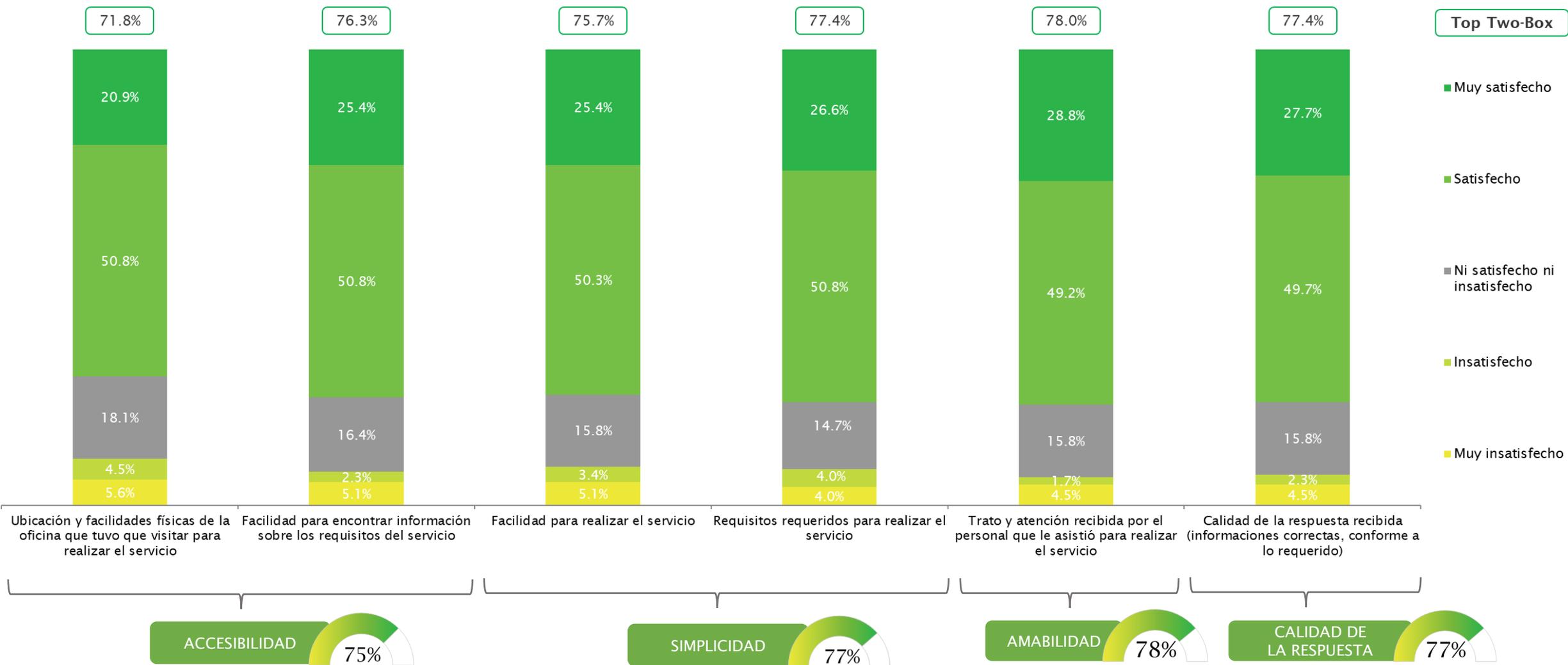
* Con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales

3. Certificaciones Web



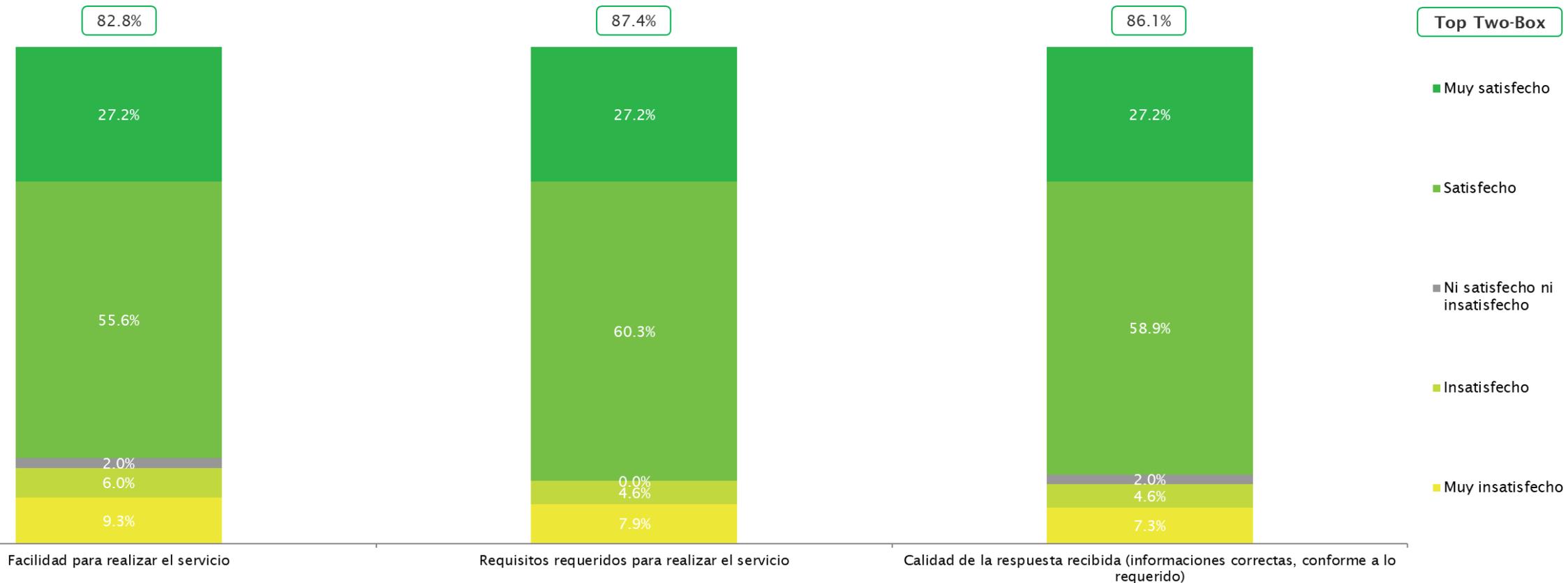
n=638

4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas



n=177

5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes



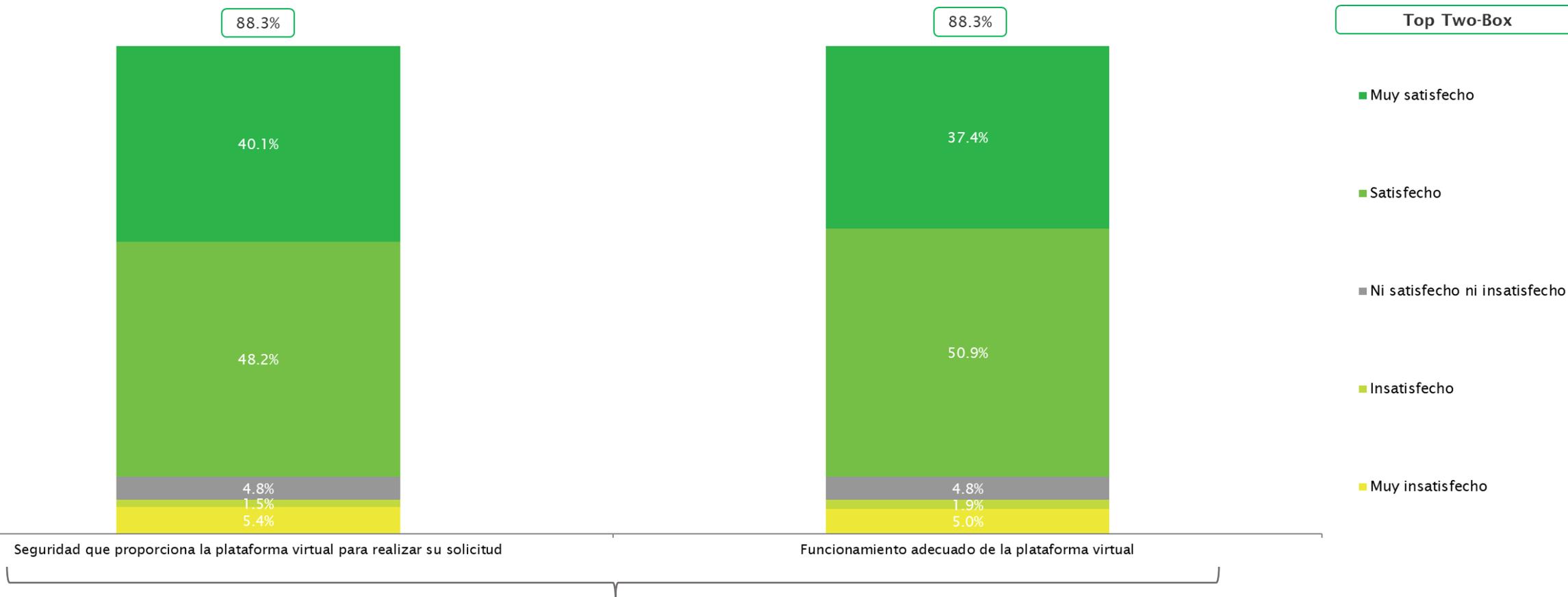
n=155

6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación



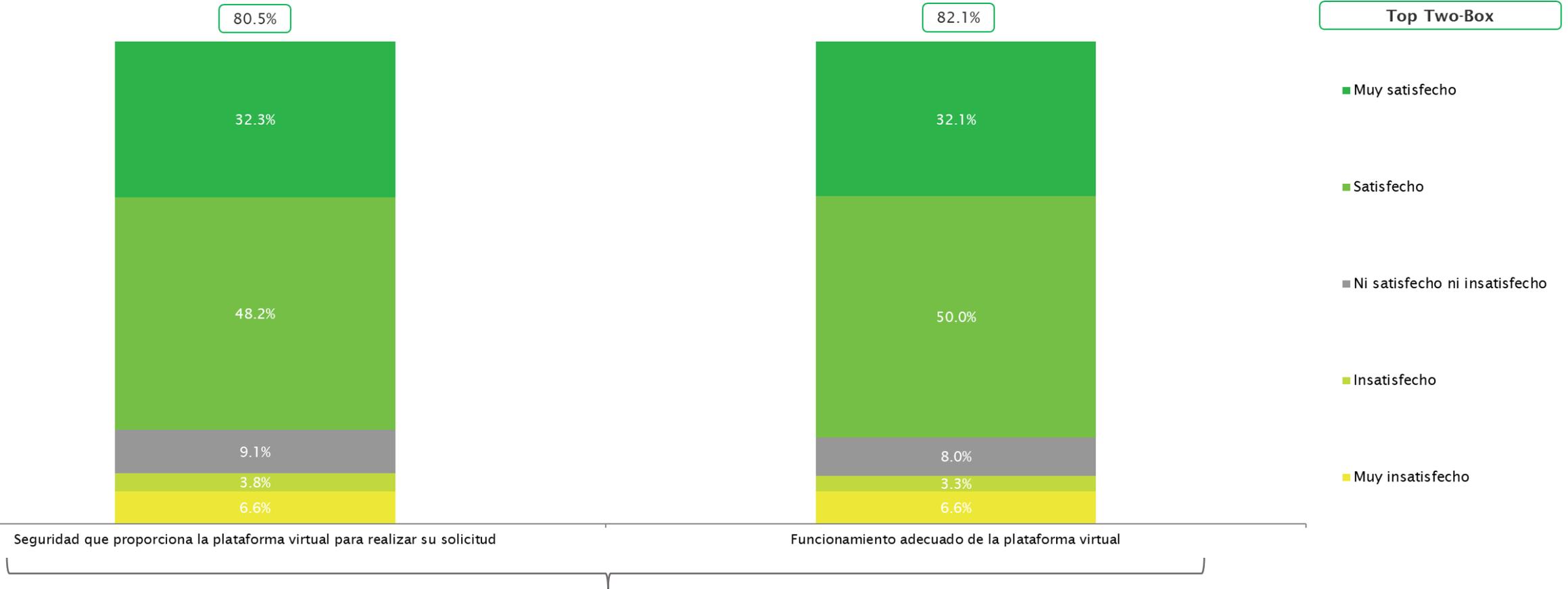
n=356

7. Inscripción al RNC de Persona Física



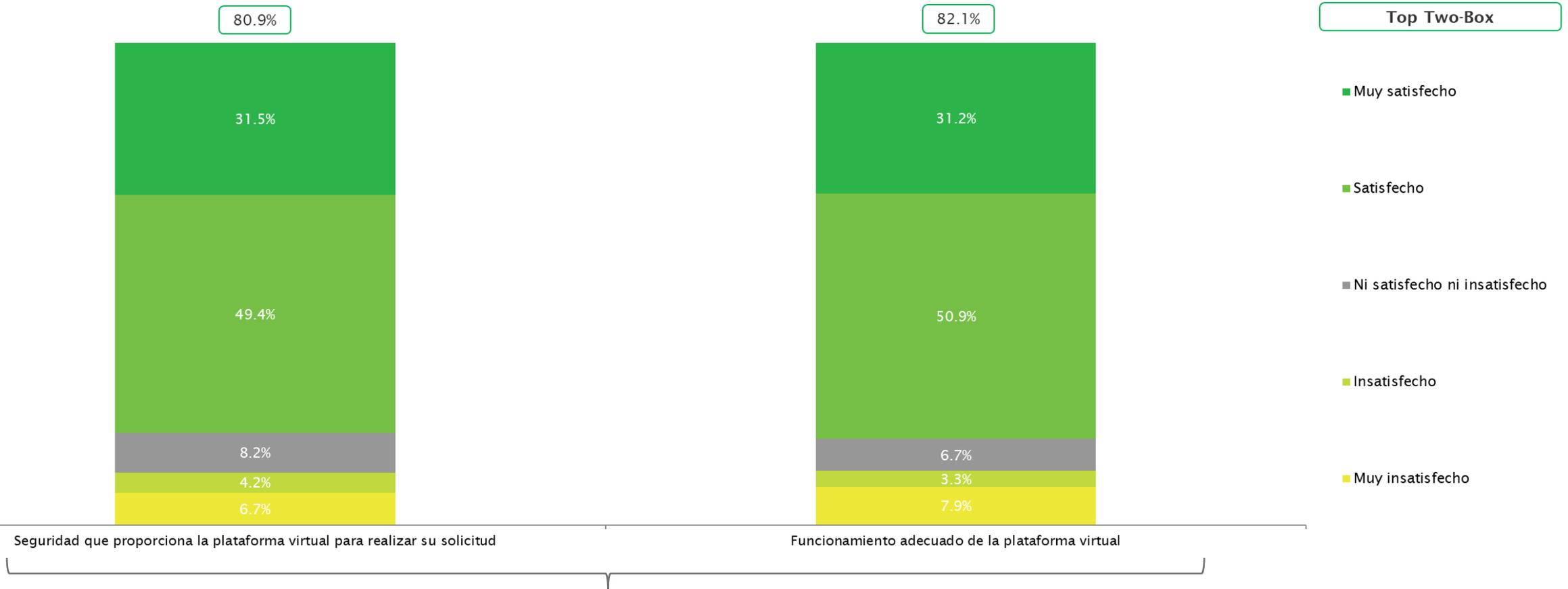
n=479

8. Modificaciones al RNC de Personas Físicas



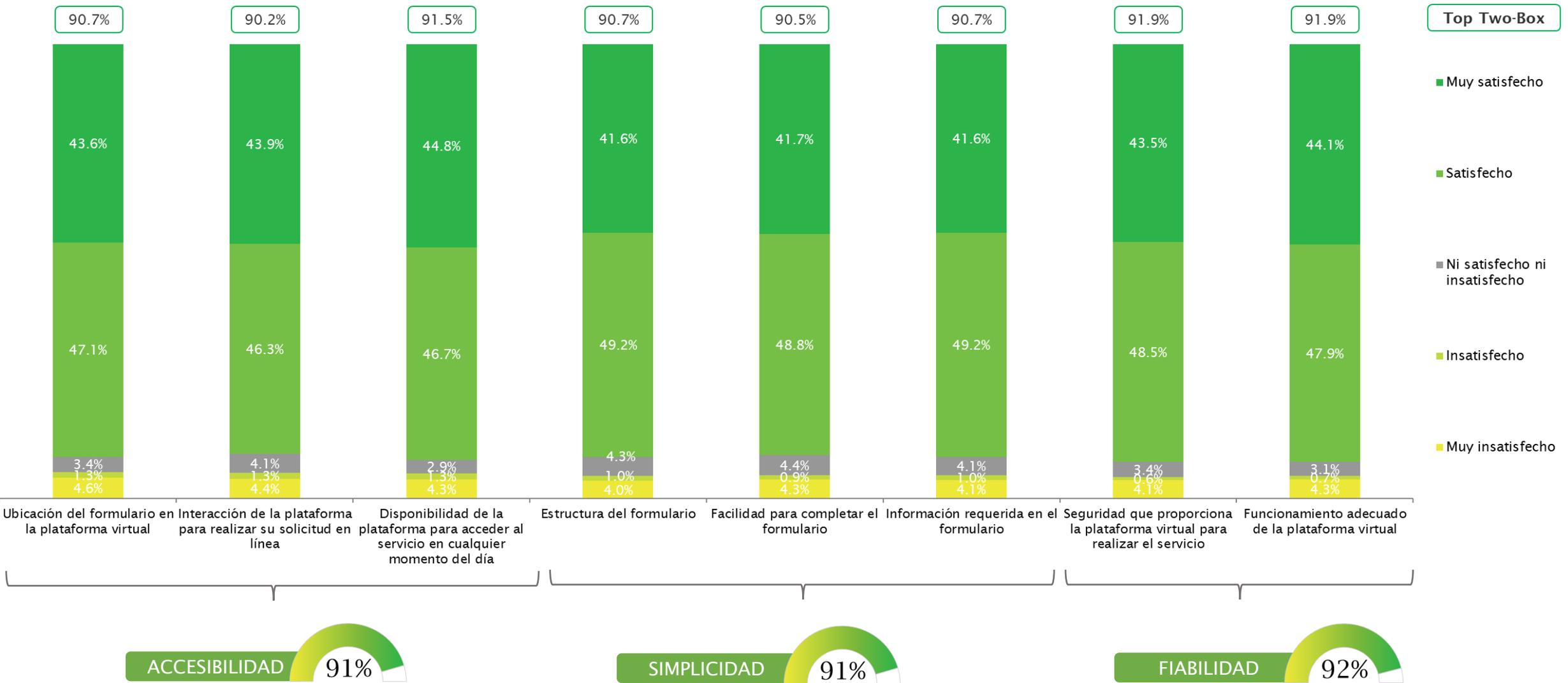
n=452

9. Modificaciones al RNC de Personas Jurídicas (Datos Básicos)



n=330

10. Secuencia de Comprobantes Fiscales



n=681

Resumen de Resultados Promedio | *Servicios*



Objetivo Esperado por Servicio

85% Satisfacción

1. Alta de Comprobantes Fiscales

91%

2. Certificaciones de Vehículos de Motor*

78%

3. Certificaciones Web

92%

4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas

76%

5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes

85%

6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación

84%

7. Inscripción al RNC de Persona Física

88%

8. Modificaciones al RNC de Personas Físicas

81%

9. Modificaciones al RNC de Personas Jurídicas (Datos Básicos)

82%

10. Secuencia de Comprobantes Fiscales

91%

Promedio General de Satisfacción
| Servicios Comprometidos

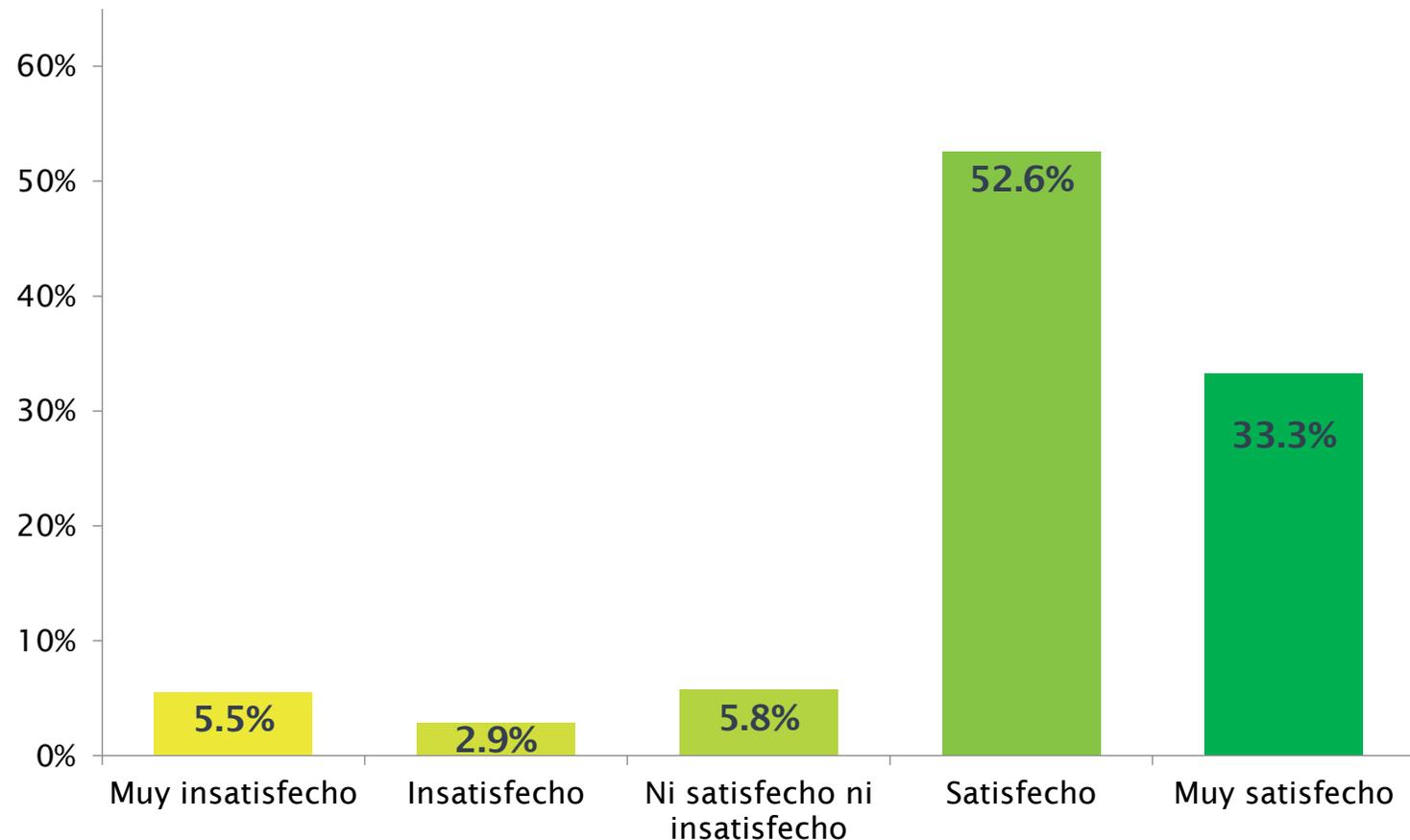
85%

Top Two Box (CSAT)

* Con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales

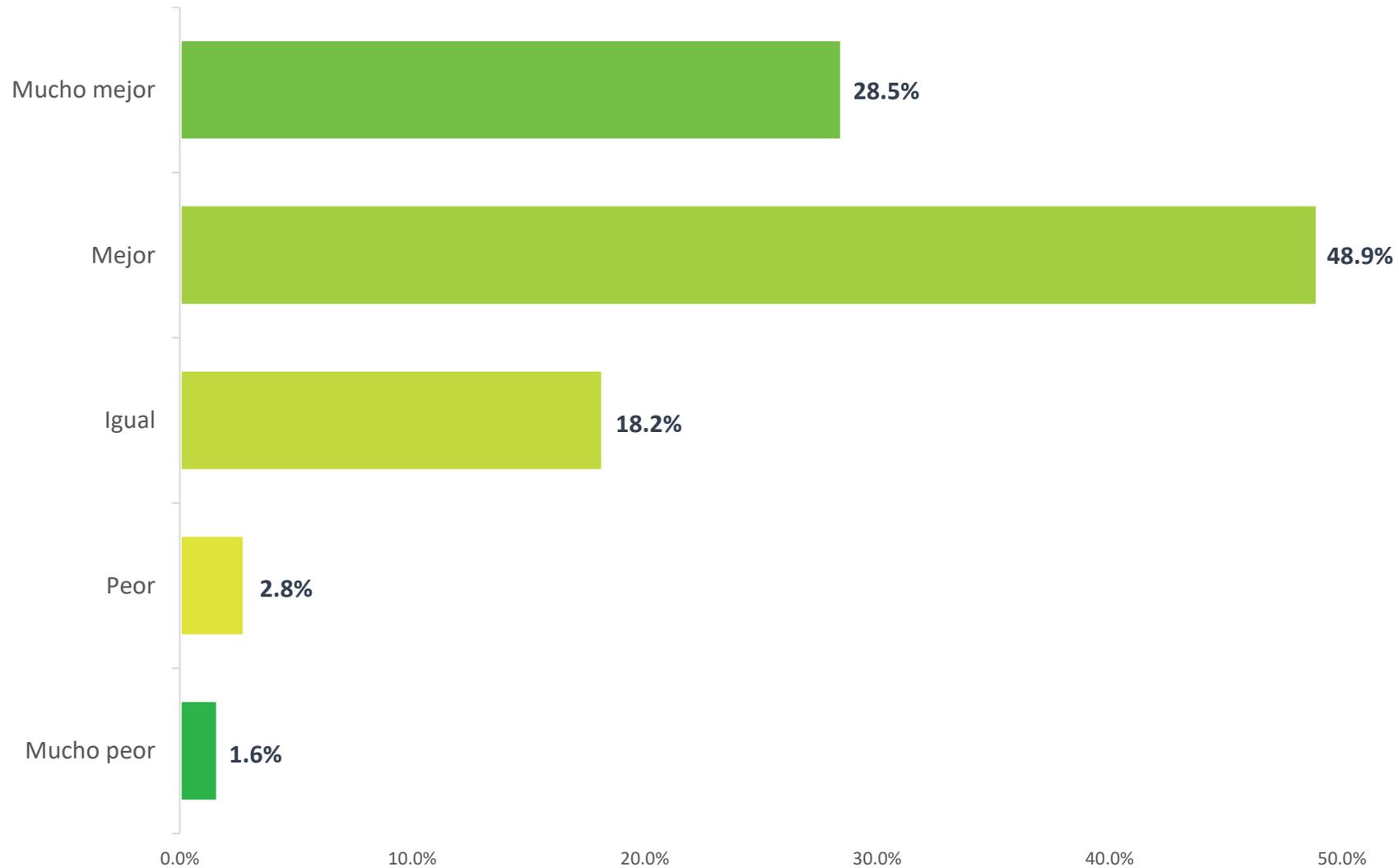
De manera general, ¿Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios que ofrece la DGII?

4,1★
valoración
promedio



n=797

Una vez completadas tus solicitudes, ¿El proceso fue mejor o peor de lo que esperabas?

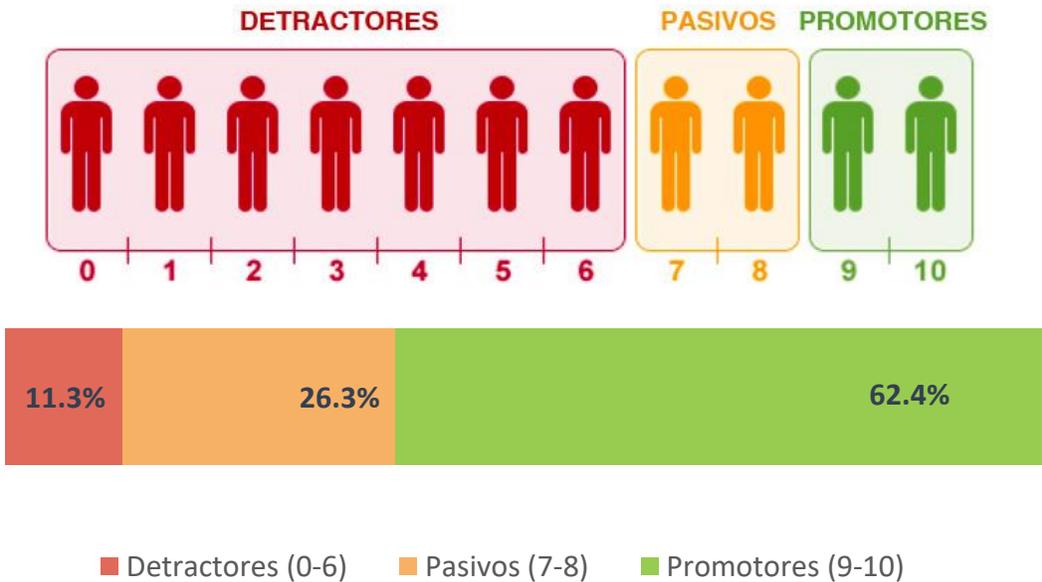


n=797

¿Qué tan probable es que recomiendes realizar estos servicios a tus amigos o familiares?



(Net Promoter Score*)



$$\text{Net Promoter Score} = \text{Promotores} - \text{Detractores}$$

*Nota: Net Promoter Score (NPS) es un indicador para medir la lealtad de los clientes.

A photograph of two business professionals in a meeting. One person is pointing at a document with a pen, while the other looks on. The document features a pie chart and a bar chart. A calculator and a smartphone are also visible on the table. The image is overlaid with a semi-transparent white filter.

Comentarios Generales

Comentarios adicionales



46.6%

Sugerencias sobre los servicios

Comentarios positivos / felicitaciones /
agradecimientos

21.4%

Quejas

32.0%

Sugerencias

46.6%

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0%

Nota: De la totalidad de comentarios (312), solo se tomaron en cuenta (217) comentarios que aplicaban para categorización.

n=312

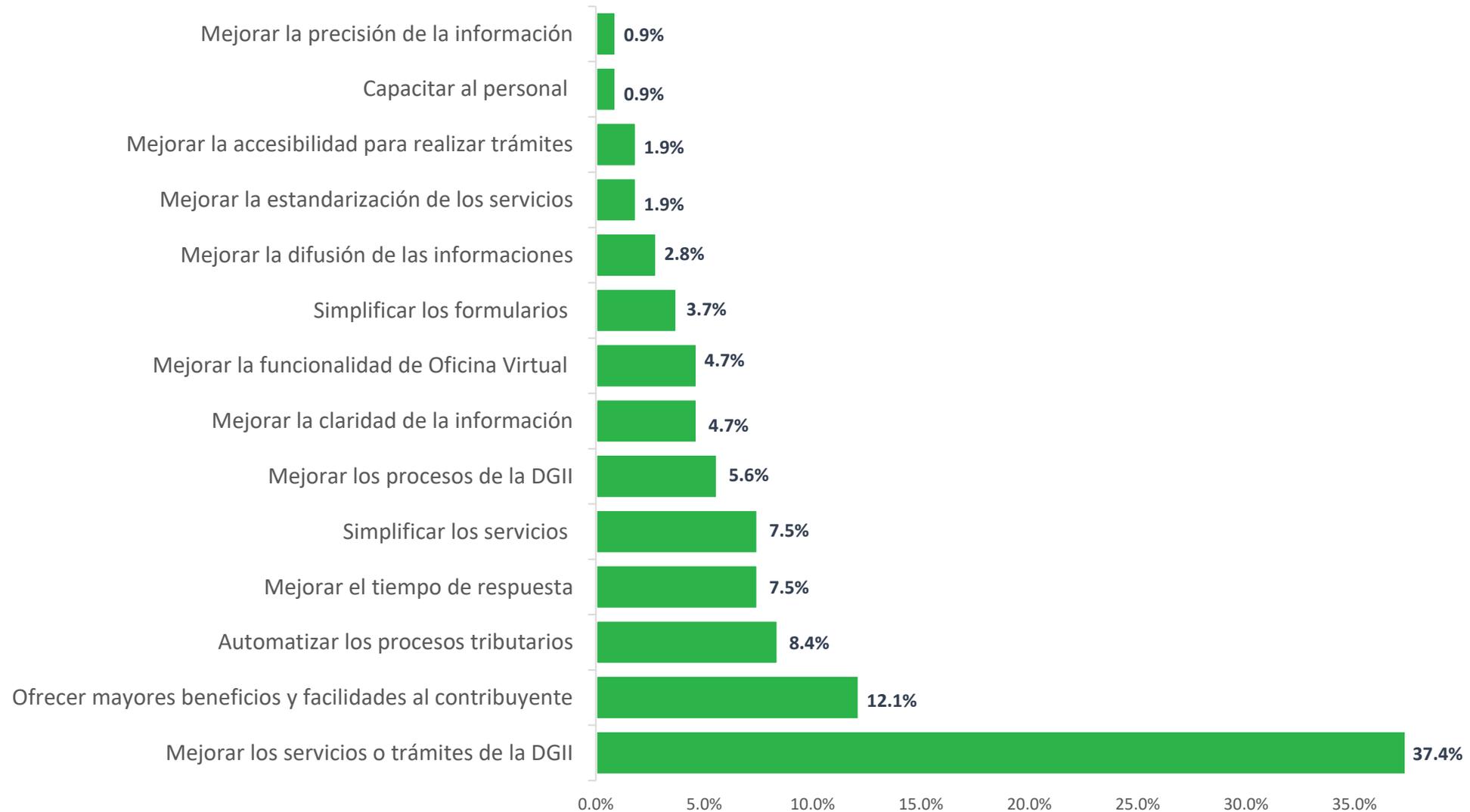
Principales Comentarios

| *Sugerencias*

Sugerencias

46.6%

n=107 respuestas



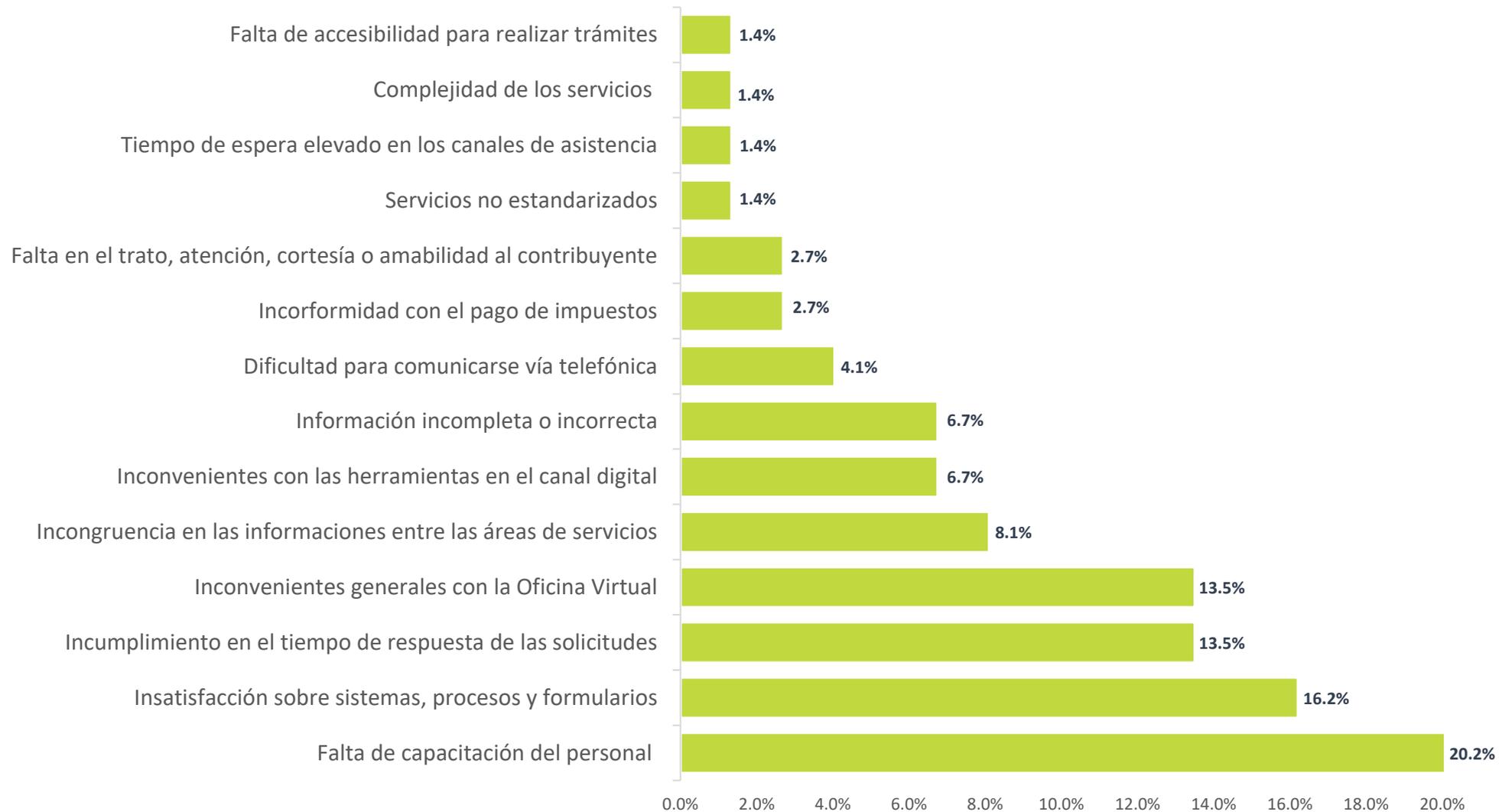
Principales Comentarios

| Quejas

Quejas

32.0%

n=75 respuestas



Principales Comentarios

| Más frecuentes

Comentarios positivos, felicitaciones y agradecimientos

“Satisfecho con el servicio recibido”

100.0%

21.4%

n=50 respuestas

Quejas

“Falta de capacitación del personal”

20.0%

“Insatisfacción sobre sistemas, procesos y formularios”

16.0%

“Incumplimiento en el tiempo de respuesta de las solicitudes”

13.3%

32.0%

n=75 respuestas

Sugerencias

“Mejorar los servicios o trámites de la DGII”

37.4%

“Ofrecer mayores beneficios y facilidades al contribuyente”

12.1%

“Automatizar los procesos tributarios”

8.4%

46.6%

n=107 respuestas



Haga clic en el ícono para ver todos los comentarios

Nota: De la totalidad de comentarios, solo se muestran los dos (2) o tres (3) grupos de comentarios con mayor frecuencia.



IMPUESTOS
INTERNOS

Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano

Departamento de Experiencia y Aseguramiento
de la Calidad
Marzo 2022

DGII.GOV.DO
REDES SOCIALES @DGII

