



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%.



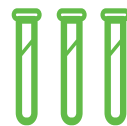
### Tipo de Estudio

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

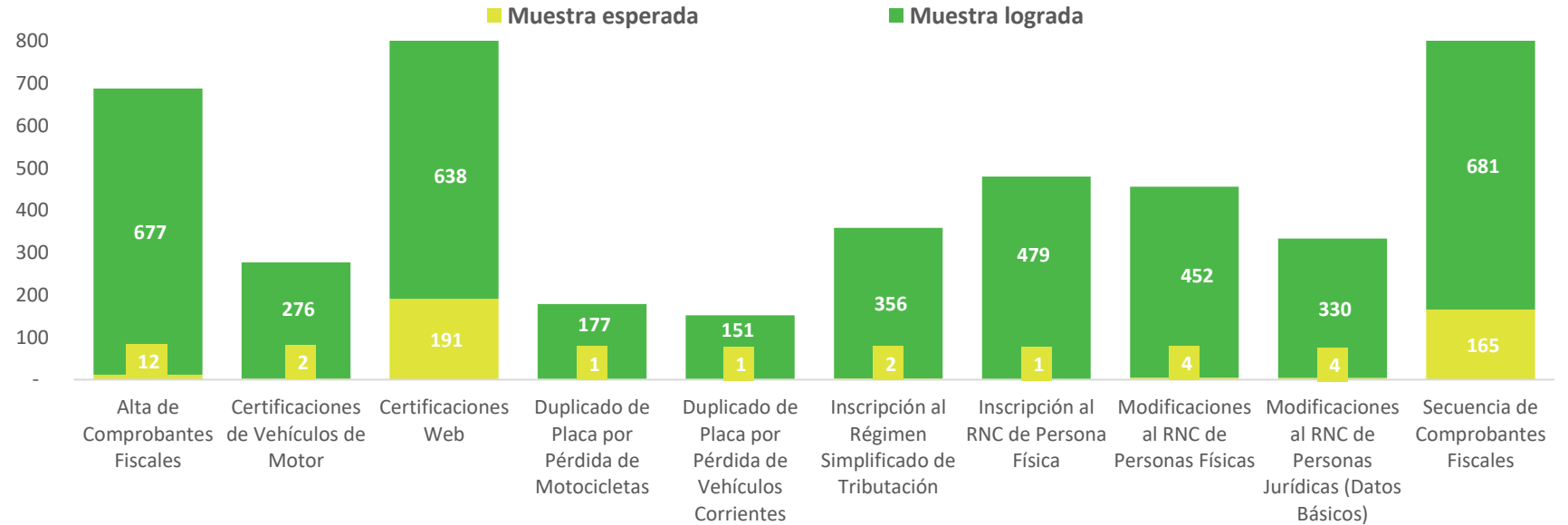
\* Con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales

# 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

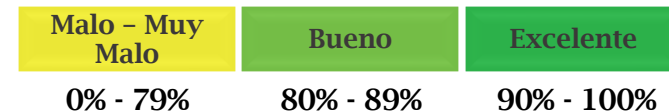
## Distribución de la muestra esperada VS la lograda



La escala utilizada en el cuestionario fue la siguiente:



Clasificación de los resultados de los atributos:



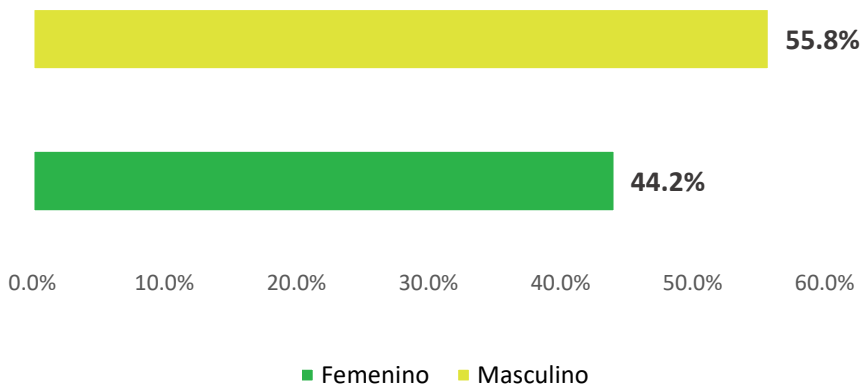
### Notas:

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

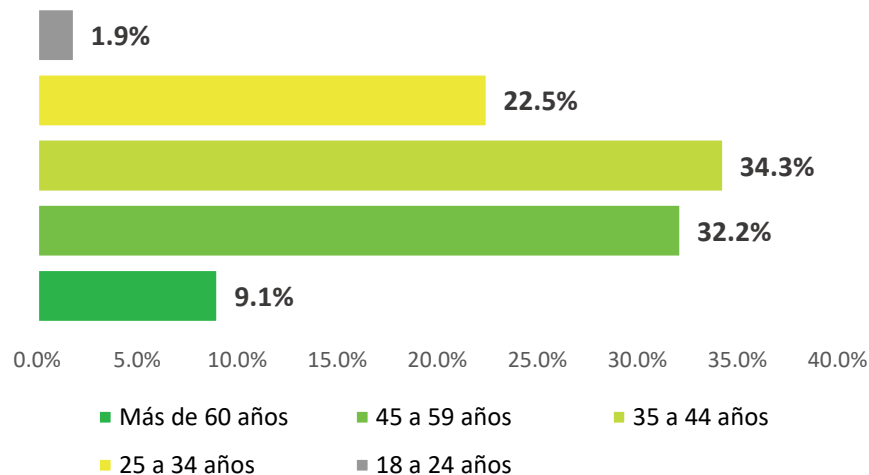
\*n: representa la cantidad de encuestados que ofrecieron respuestas.

# Datos Sociodemográficos

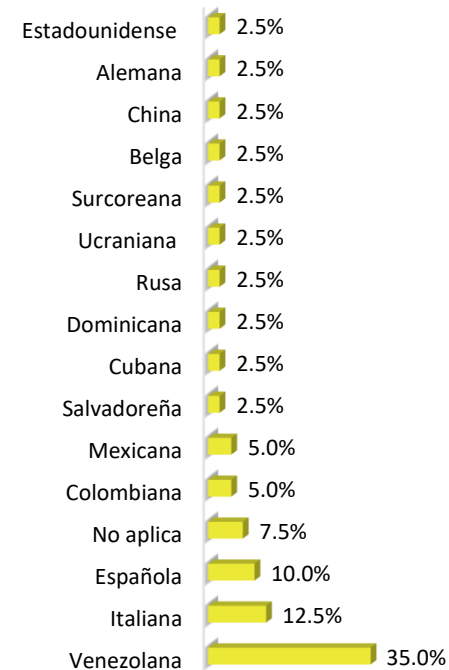
## Género:



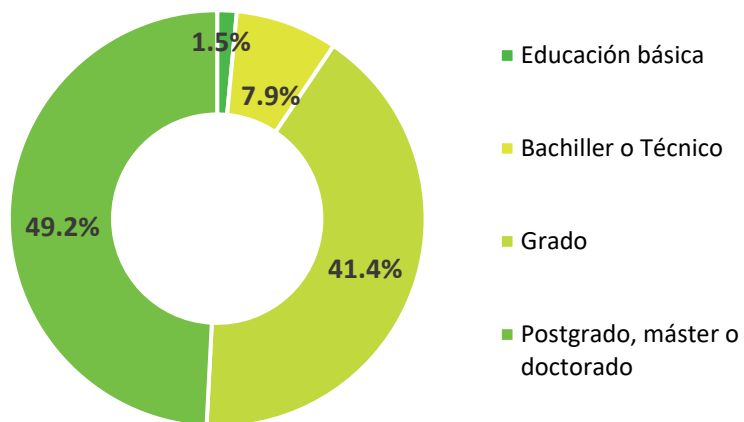
## Rango de edad:



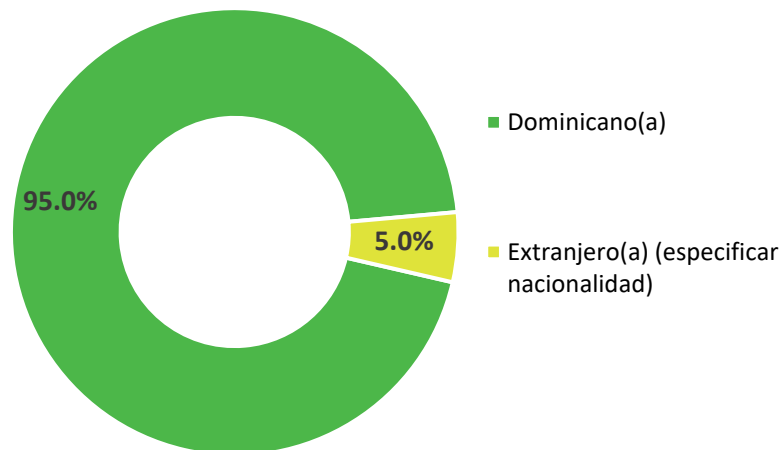
## Especificar nacionalidad



## Nivel de escolaridad máxima alcanzada:



## Nacionalidad:

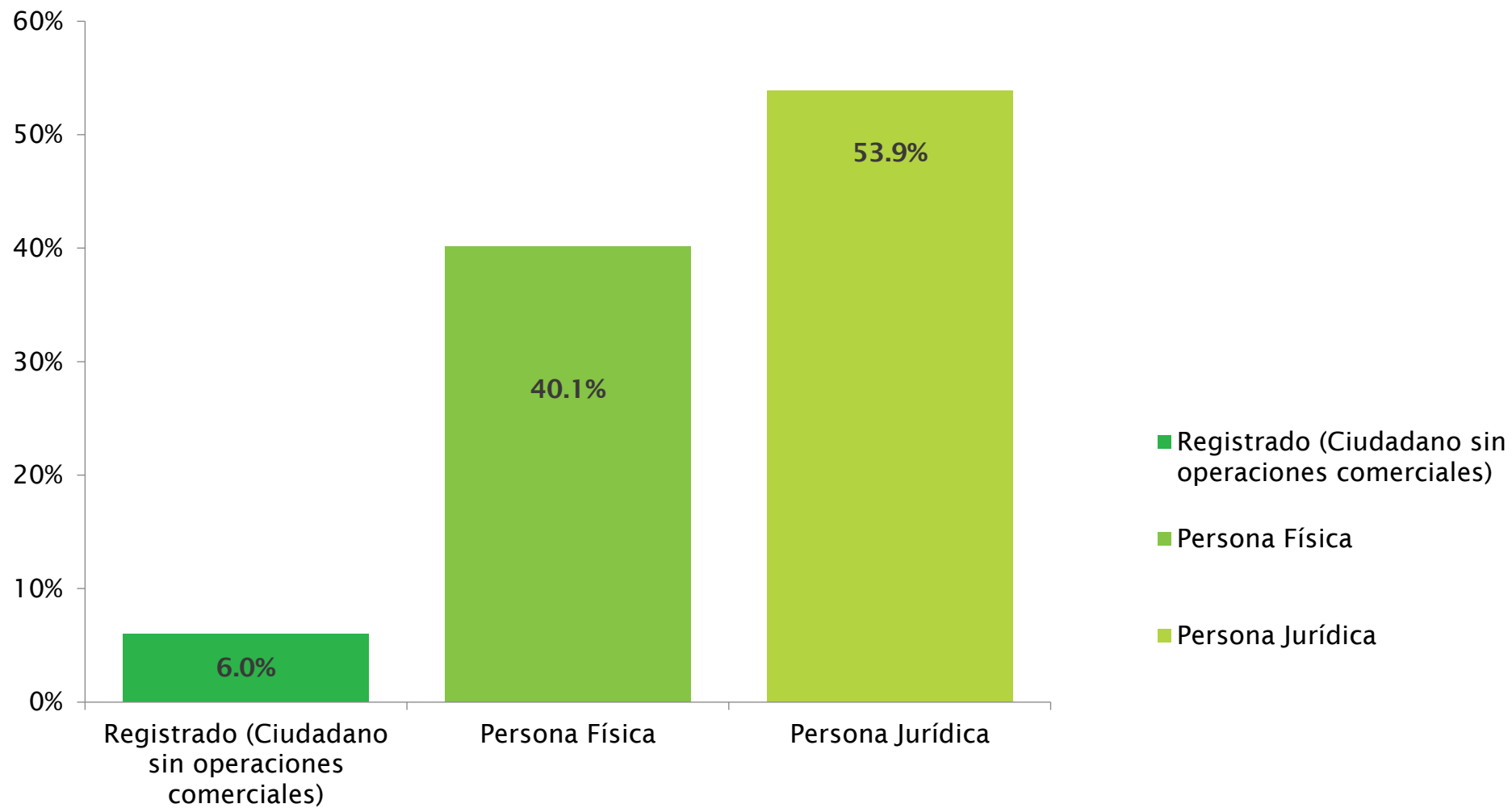


n=795

A person wearing a blue suit is seated at a wooden desk in a bright, modern office. The person's hands are visible; one is typing on a laptop keyboard, and the other is holding a pen over a document with a bar chart. The laptop screen also displays a bar chart. The text "Resultados Generales" is overlaid in a bold, green, sans-serif font across the center of the image. The background is softly blurred, showing a window with blinds and a potted plant.

# Resultados Generales

# Por favor indícanos cómo te encuentras registrado en Impuestos Internos:



n=1,381

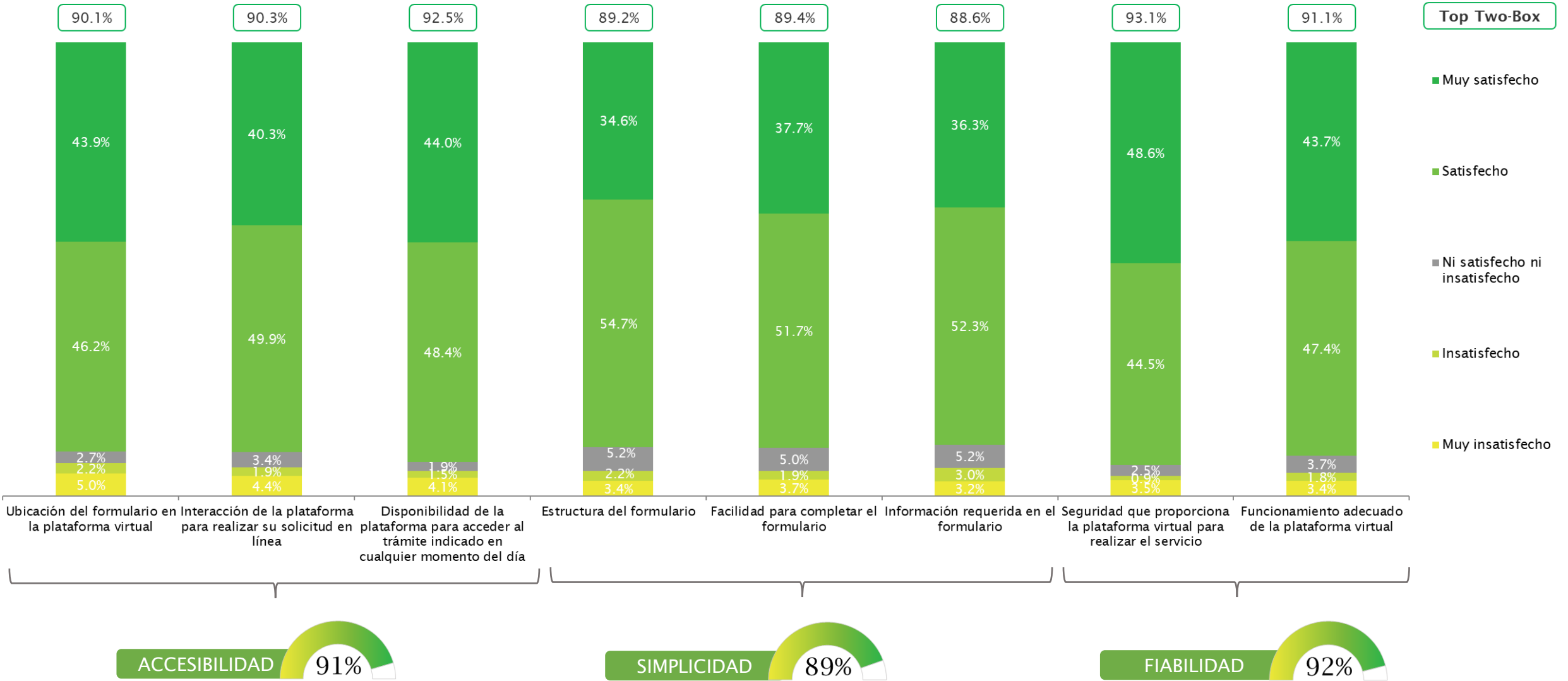
A blurred background image of a business meeting. A person in a blue suit is sitting at a wooden desk, typing on a laptop. The laptop screen shows a bar chart. In the foreground, another person's hand is holding a pen over a document with a bar chart. The overall scene is professional and focused on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

# Resultados Generales

## Por servicio y Atributo

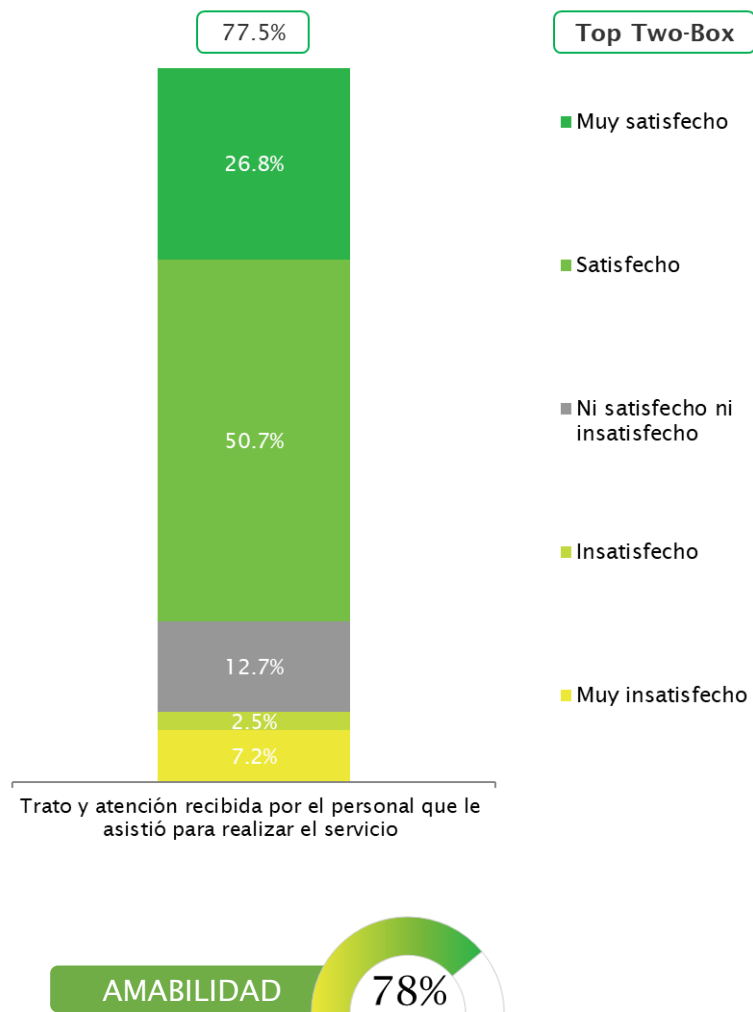


# 1. Alta de Comprobantes Fiscales



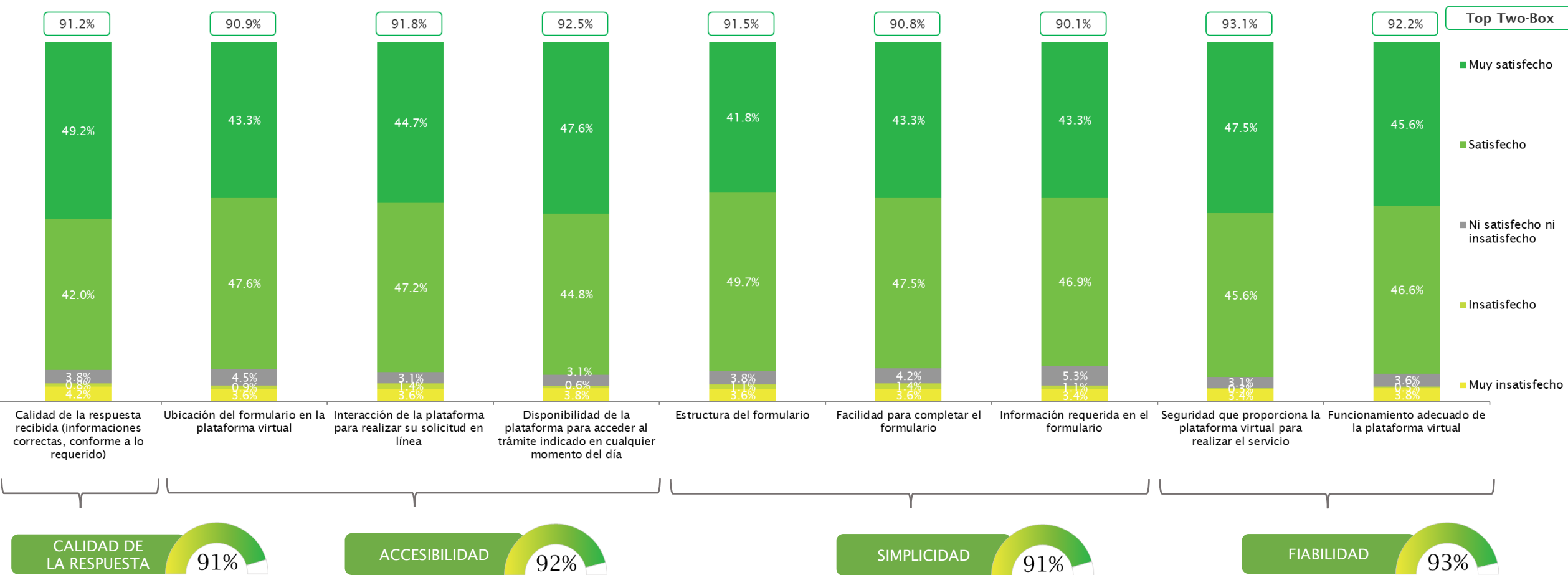
n=677

## 2. Certificaciones de Vehículos de Motor\*



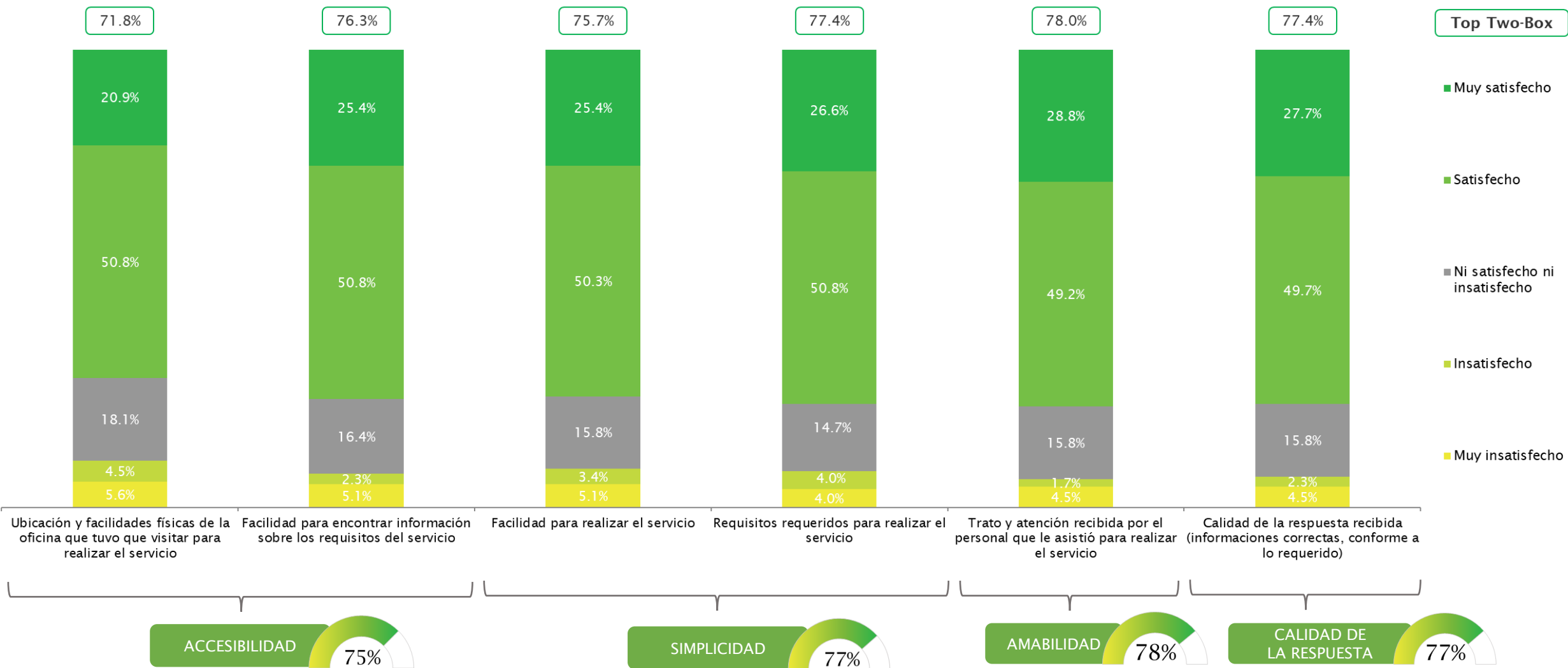
\* Con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales

# 3. Certificaciones Web



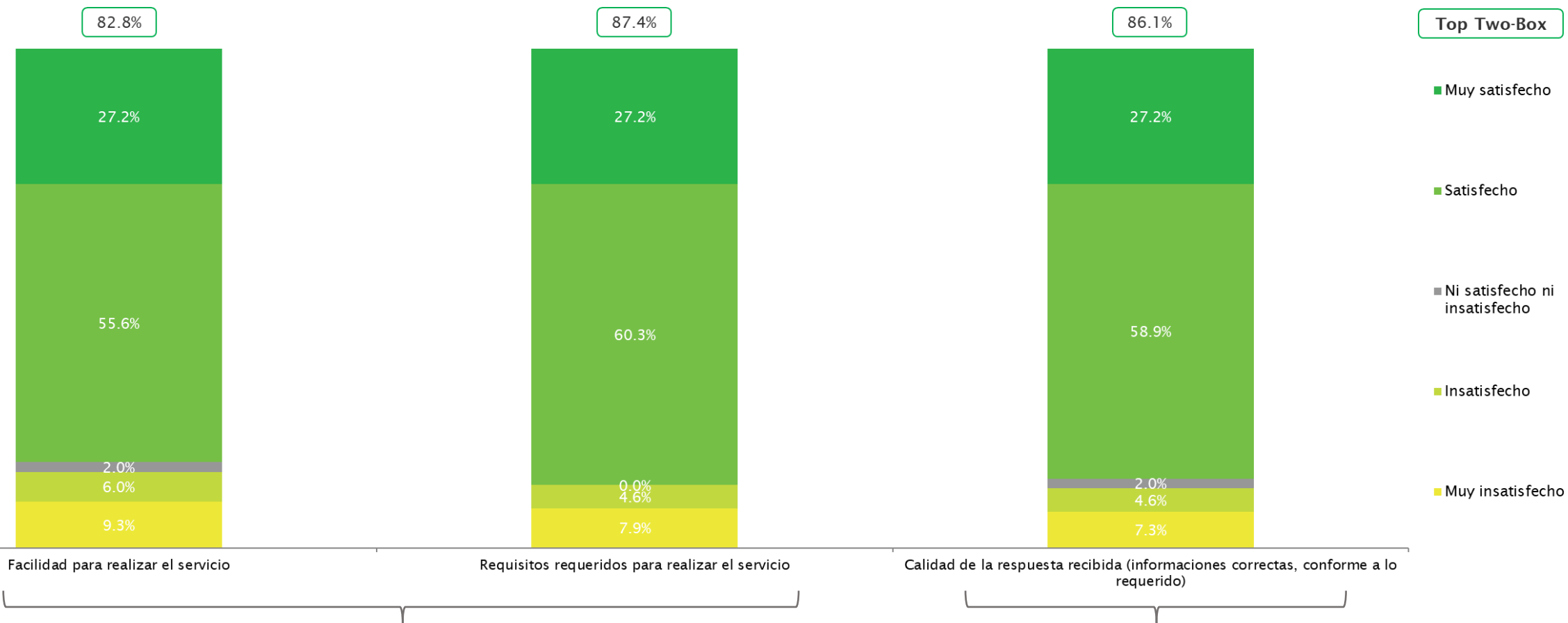
n=638

# 4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas



n=177

# 5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes



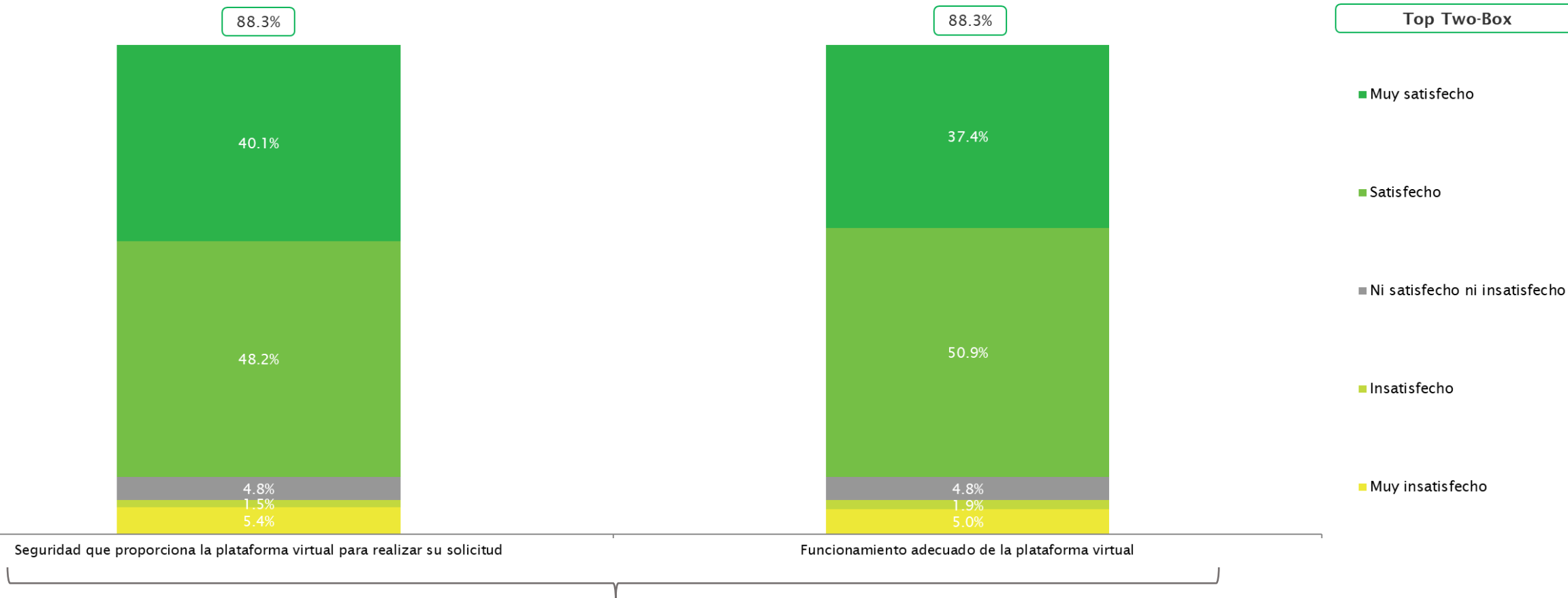
n=155

# 6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación



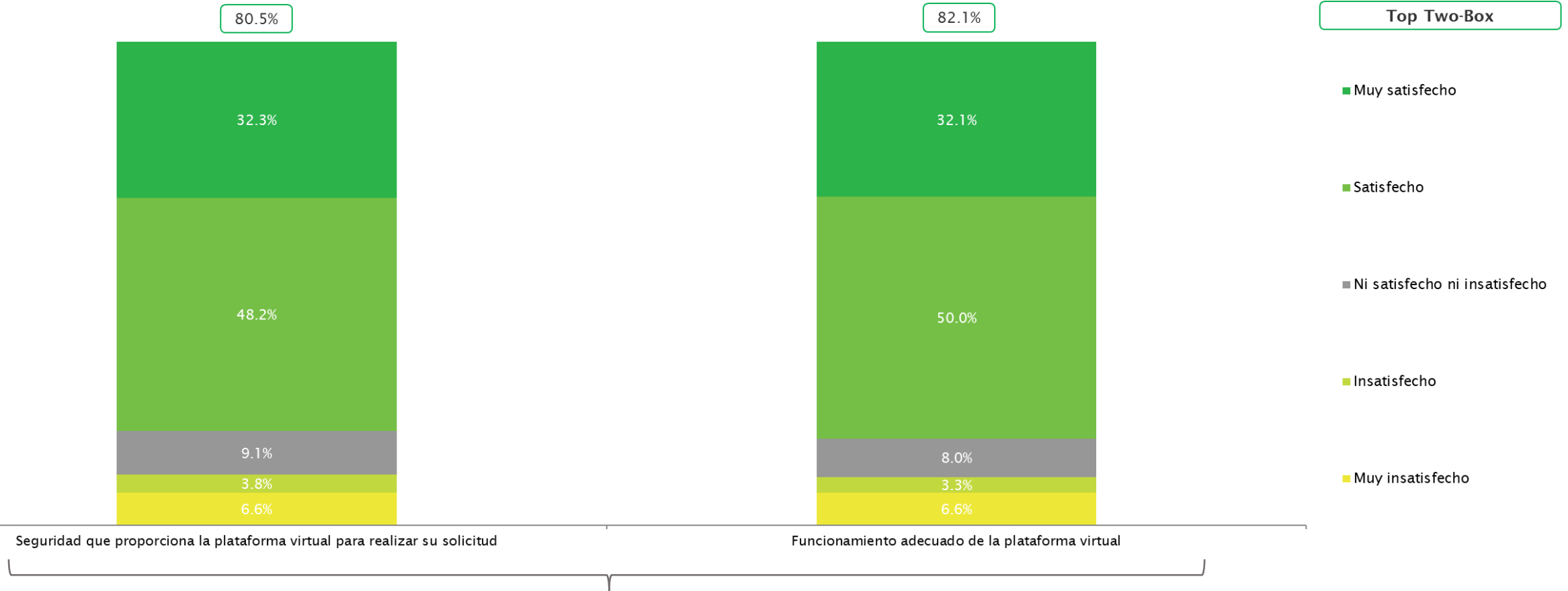
n=356

# 7. Inscripción al RNC de Persona Física



n=479

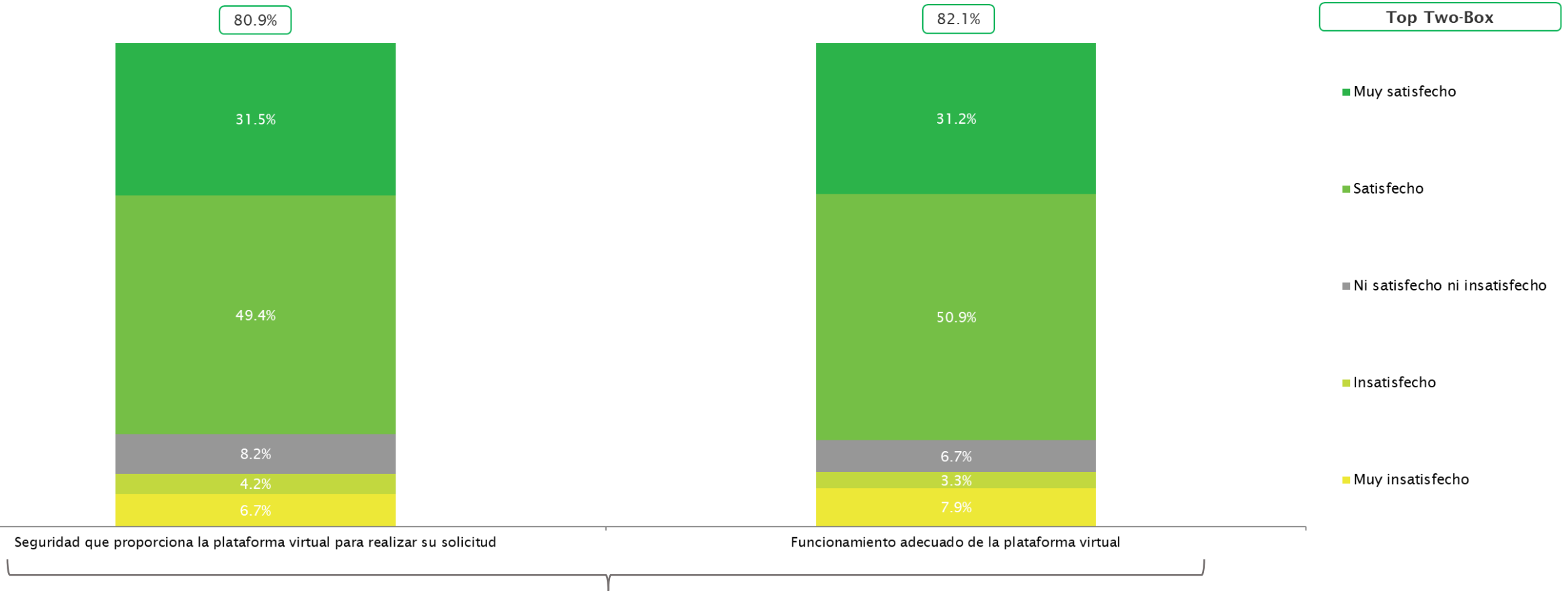
# 8. Modificaciones al RNC de Personas Físicas



n=452

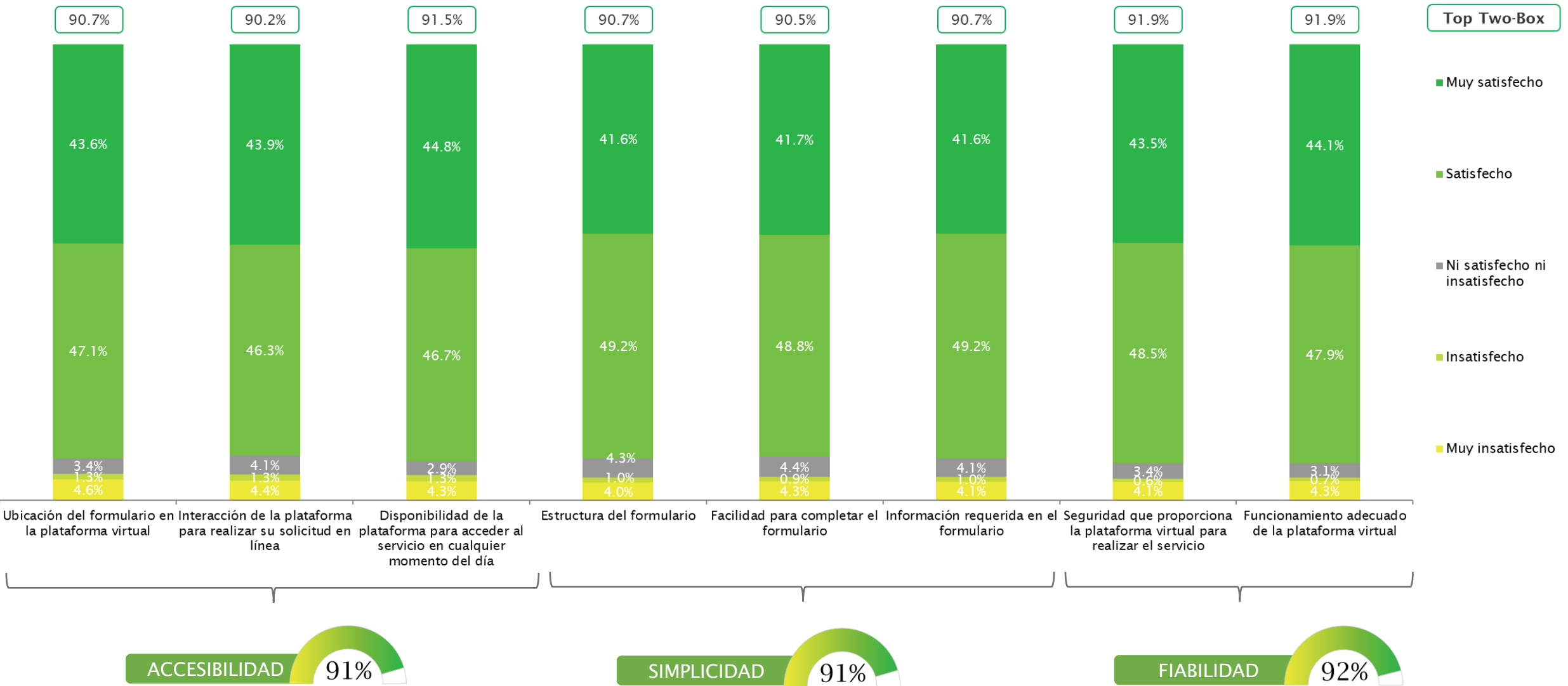


# 9. Modificaciones al RNC de Personas Jurídicas (Datos Básicos)



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

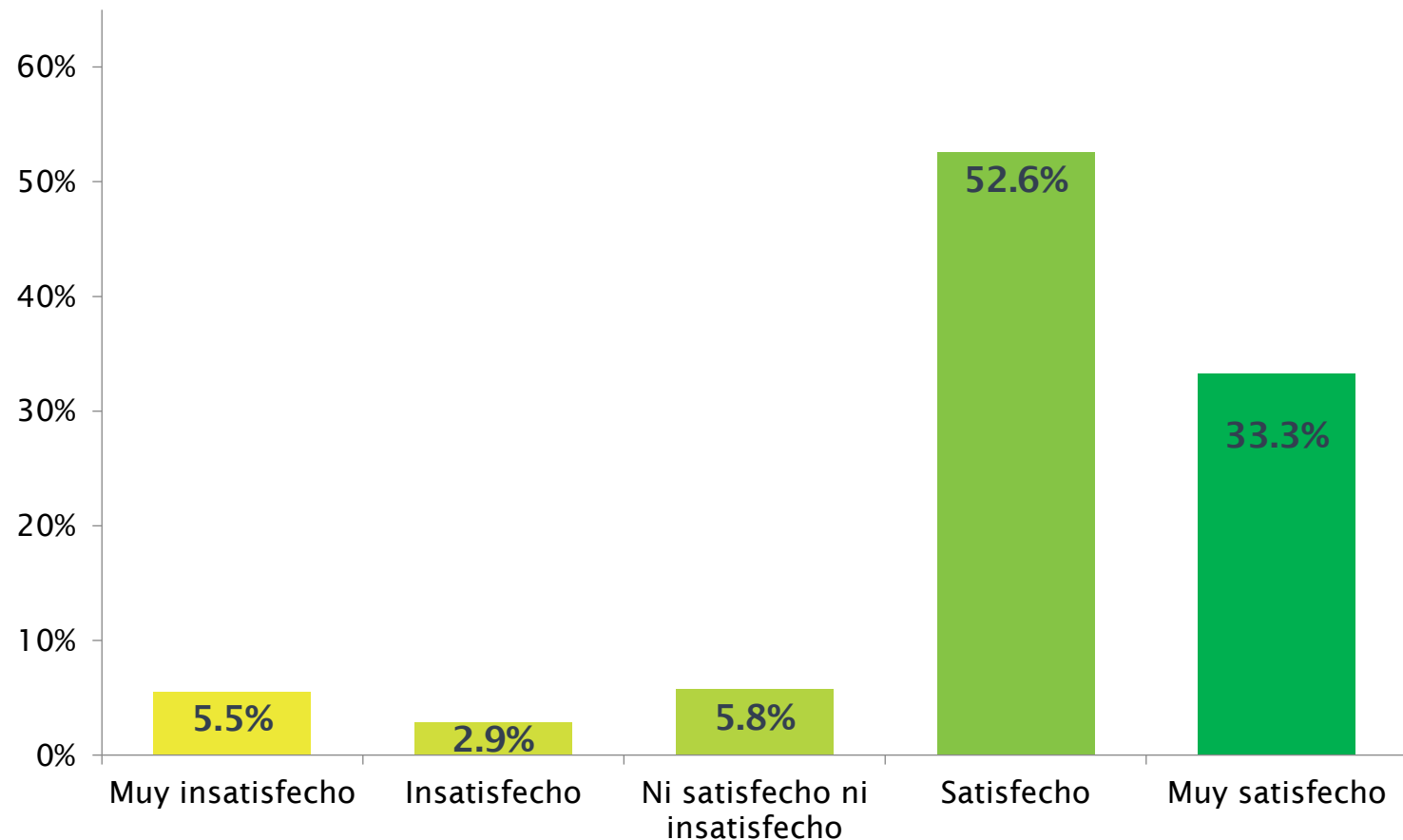
**85%**

**Top Two Box (CSAT)**

\* Con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales

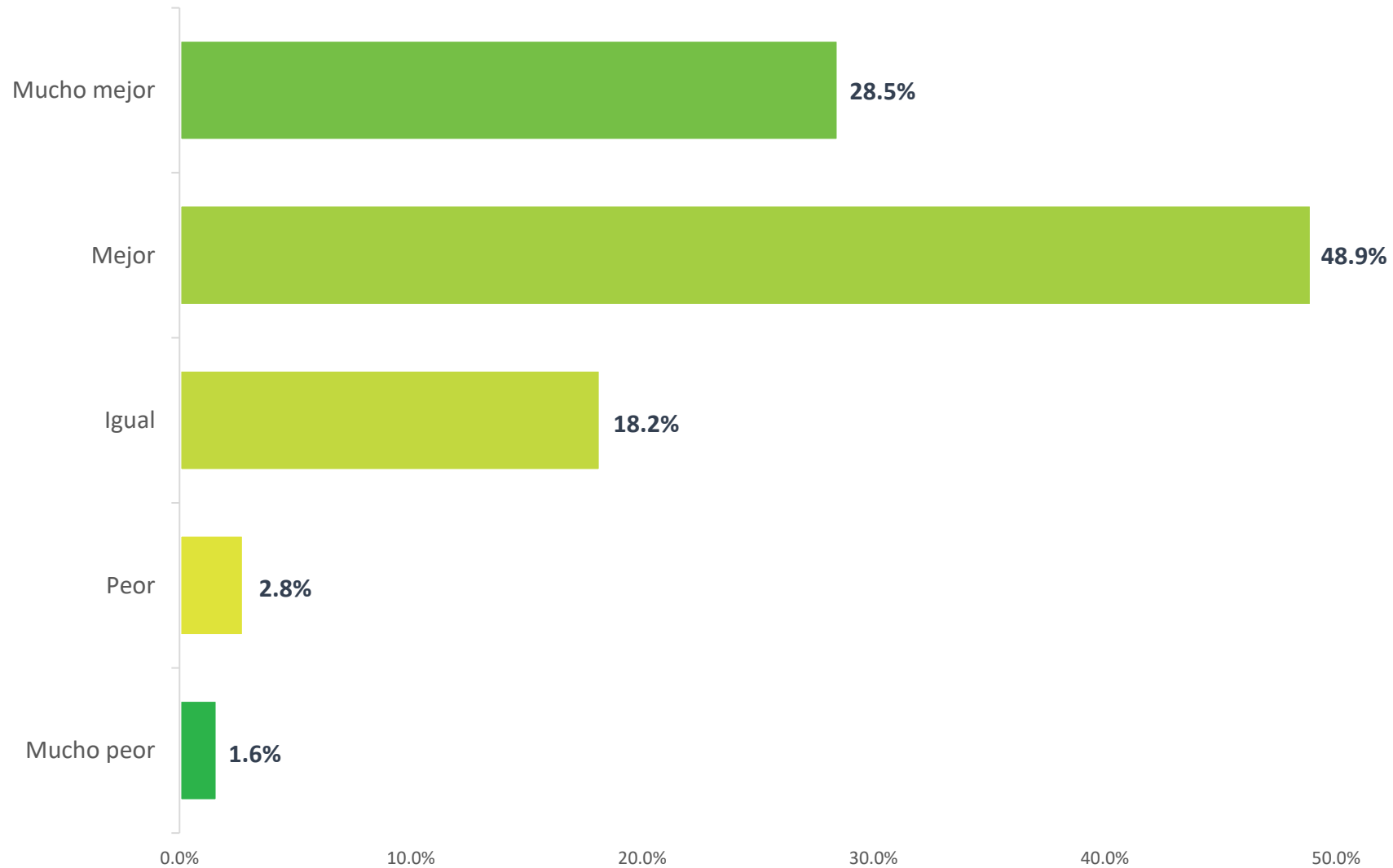
# De manera general, ¿Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios que ofrece la DGII?

4,1★  
valoración  
promedio



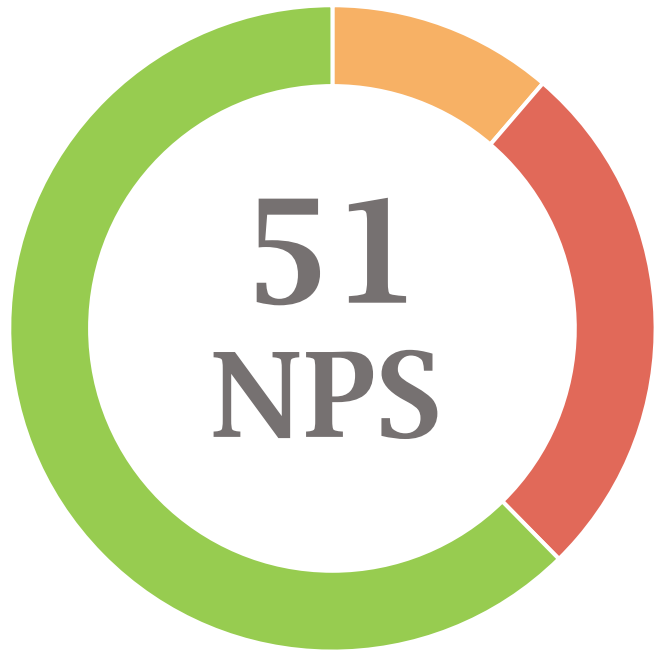
n=797

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

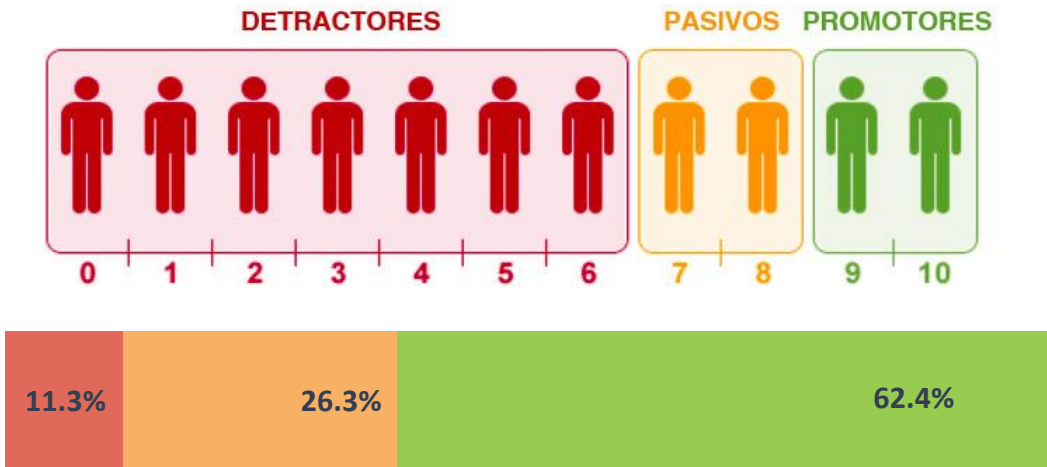


n=797

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



(Net Promoter Score\*)



■ Detractors (0-6) ■ Pasivos (7-8) ■ Promotores (9-10)

Net Promoter Score

=

Promotores

-

Detractors

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

A photograph of a business meeting. Two people are leaning over a table, looking at documents. One person is pointing at a pie chart on a document. There is a calculator and a smartphone 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**



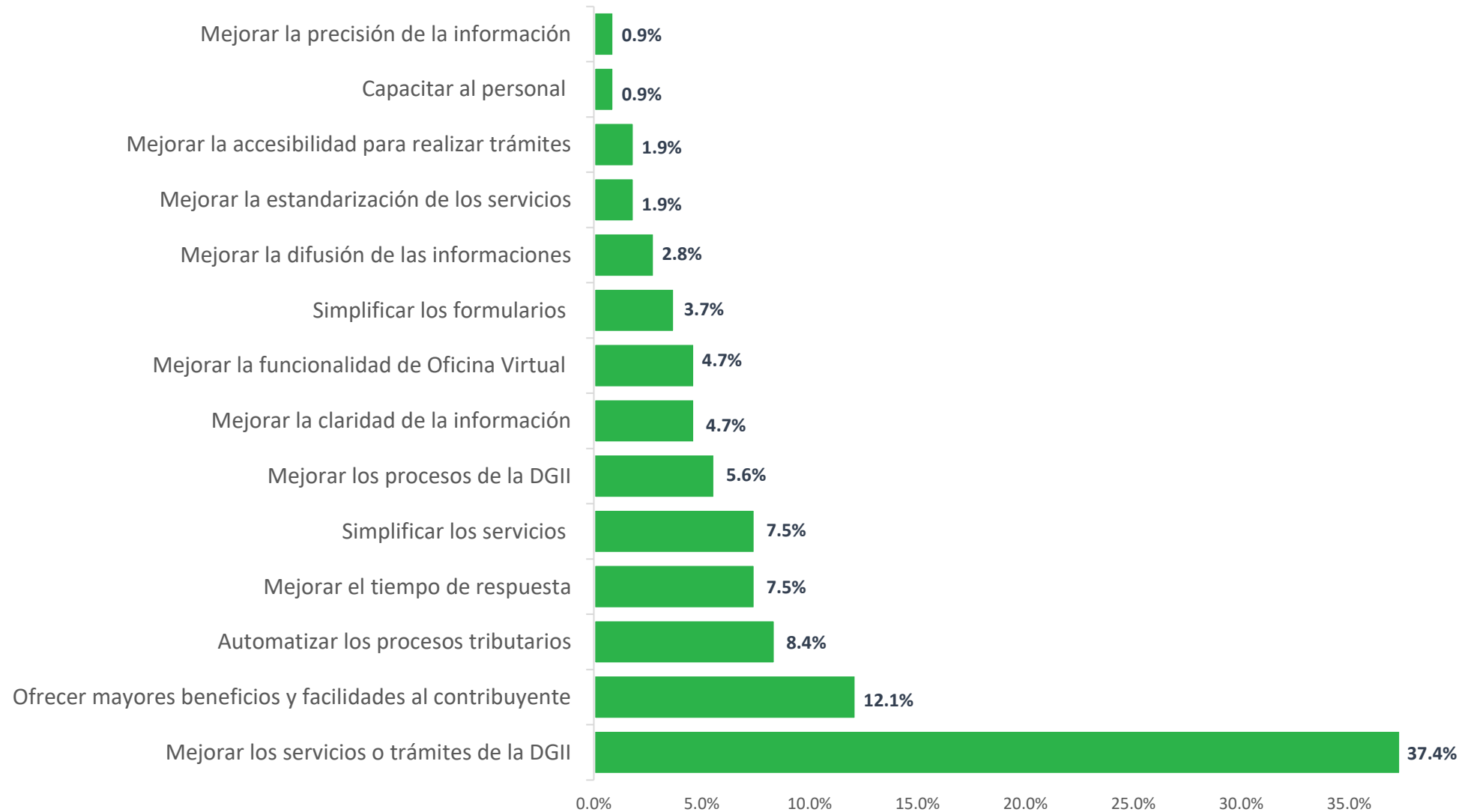
# Principales Comentarios

## | 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

