



**IMPUESTOS
INTERNOS**

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

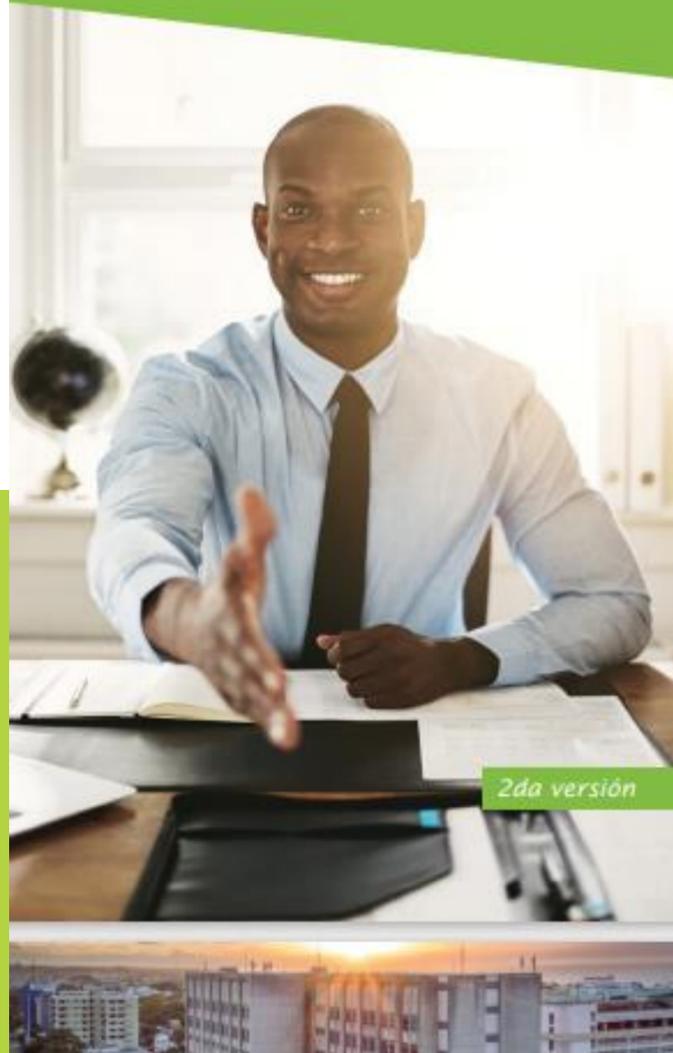
SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

**DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
PERIODO AGOSTO 2022 - ENERO 2023**

Carta Compromiso al Ciudadano

Julio 2021- Julio 2023

Una administración tributaria cercana al contribuyente



INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Impuestos Internos, en su rol de administrar y recaudar los principales impuestos y tasas en la República Dominicana, se preocupa por ser una administración cercana al contribuyente, respetada nacional e internacionalmente por sus altos niveles de calidad, transparencia e innovación del servicio mediante procesos simplificados□

Para acercar cada día esta visión, la institución tiene a disposición de los contribuyentes y ciudadanos un amplio catálogo de trámites y servicios que busca facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias y contribuir al desarrollo de la sociedad dominicana.□

En este informe se presentan los resultados obtenidos en las mediciones de satisfacción aplicadas a los usuarios respecto a la calidad de los servicios asumidos en nuestra **Carta de Compromiso al Ciudadano**, correspondiente al periodo **agosto 2022 - enero 2023**.

FICHA TÉCNICA



POBLACIÓN

Contribuyentes y ciudadanos que realizaron los servicios contemplados en la Carta de Compromiso al Ciudadano DGII



ALCANCE

Nivel nacional



MUESTRA

3,436 encuestas efectivas
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: 5%



METODOLOGÍA UTILIZADA

Cuantitativa



MODALIDAD

Online
Duración: 3 minutos



FECHA DEL LEVANTAMIENTO

De noviembre 2022 a febrero 2023



FICHA TÉCNICA | DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO

SERVICIOS PRESENCIALES Y EN LÍNEA	ENCUESTAS EFECTIVAS
1. Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea).	746
2. Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial).	30
3. Certificaciones Web (En Línea).	727
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial).	26
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes (Presencial).	27
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea).	391
7. Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea).	204
8. Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea).	264
9. Modificaciones al RNC de Datos Básicos de Personas Jurídicas (En Línea).	348
10. Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea).	673
TOTAL	3,436



ATRIBUTOS SERVICIOS EN LÍNEA Y PRESENCIALES

EN LÍNEA	1	2	3	4
	ACCESIBILIDAD	SIMPLICIDAD	FIABILIDAD	CALIDAD DE LA RESPUESTA
	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad para obtener información sobre el servicio. Facilidad para acceder a la plataforma en cualquier momento del día 24/7. Facilidad para acceder al servicio en la plataforma. 	<ul style="list-style-type: none"> Claridad de la información (lenguaje sencillo y fácil de comprender). Facilidad para completar el servicio. Información requerida en la plataforma acorde a los requisitos del trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Funcionamiento adecuado de la plataforma virtual. Seguridad que proporciona la plataforma virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta proporcionada de forma correcta. Respuesta proporcionada conforme a lo requerido.
	1	2	3	4
PRESENCIALES	ACCESIBILIDAD	AMABILIDAD	CALIDAD DE LA RESPUESTA	SIMPLICIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad para acceder a las instalaciones de la institución (ubicación, disponibilidad de parqueos, accesos inclusivos). Facilidad para acceder a la información del servicio a través de los canales disponibles por la institución (telefónico, presencial y digital). 	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable y cortés del personal que brindó la asistencia. Trato respetuoso del personal que brindó la asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta proporcionada de forma correcta. Respuesta proporcionada conforme a lo requerido. 	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad para obtener los requisitos del servicio. Facilidad para completar el servicio.



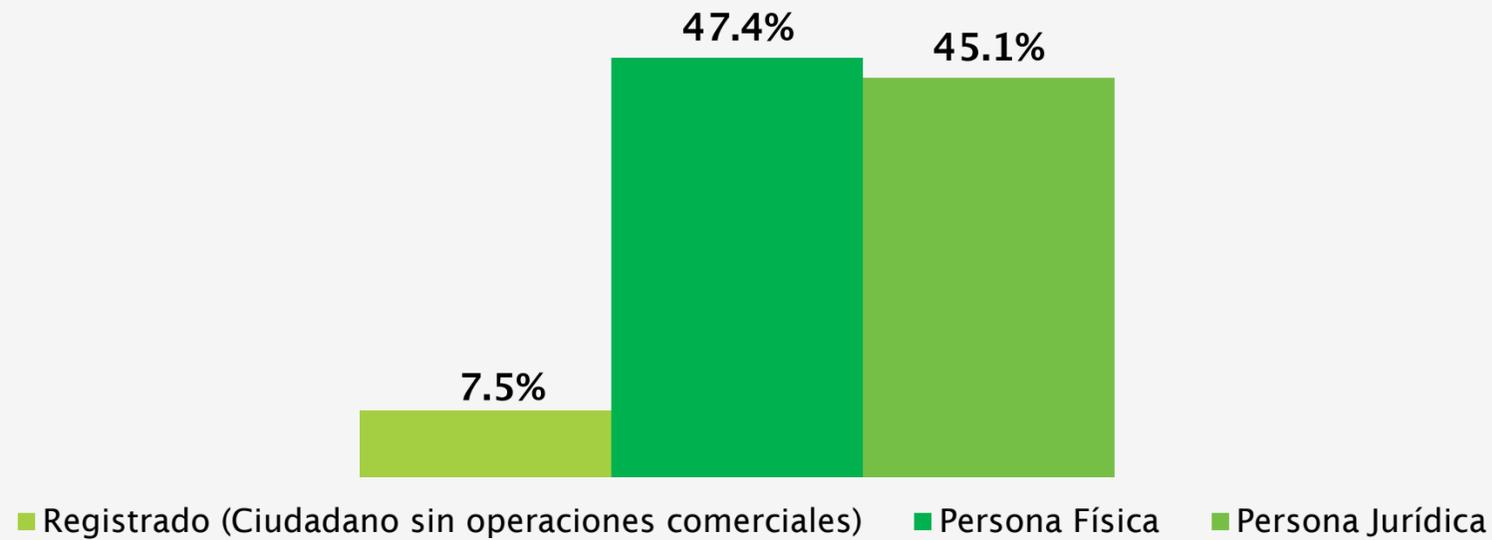
RESULTADOS GENERALES



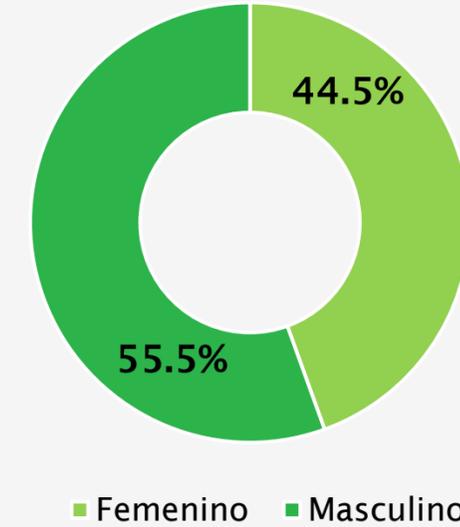
IMPUESTOS
INTERNOS

PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS COMPROMETIDOS

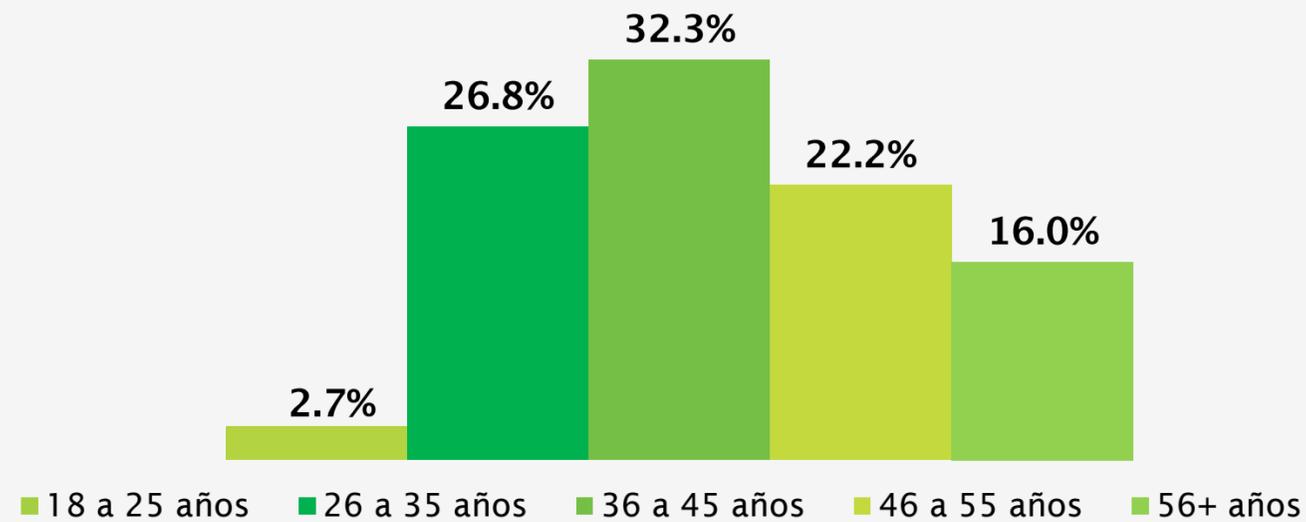
Tipo de registrado



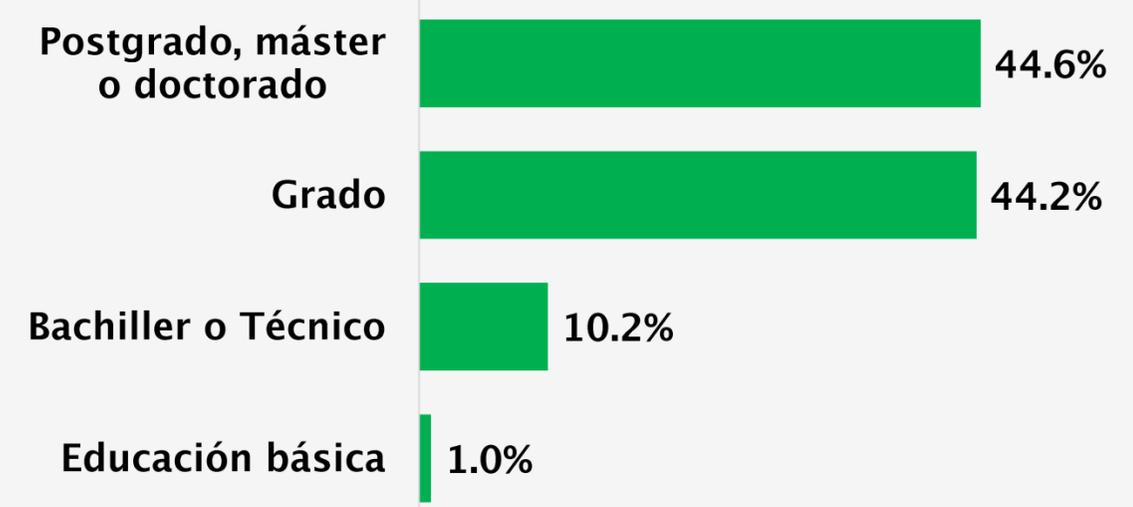
Género



Rango de edad



Último grado académico alcanzado





RESULTADOS GENERALES POR SERVICIO Y ATRIBUTO

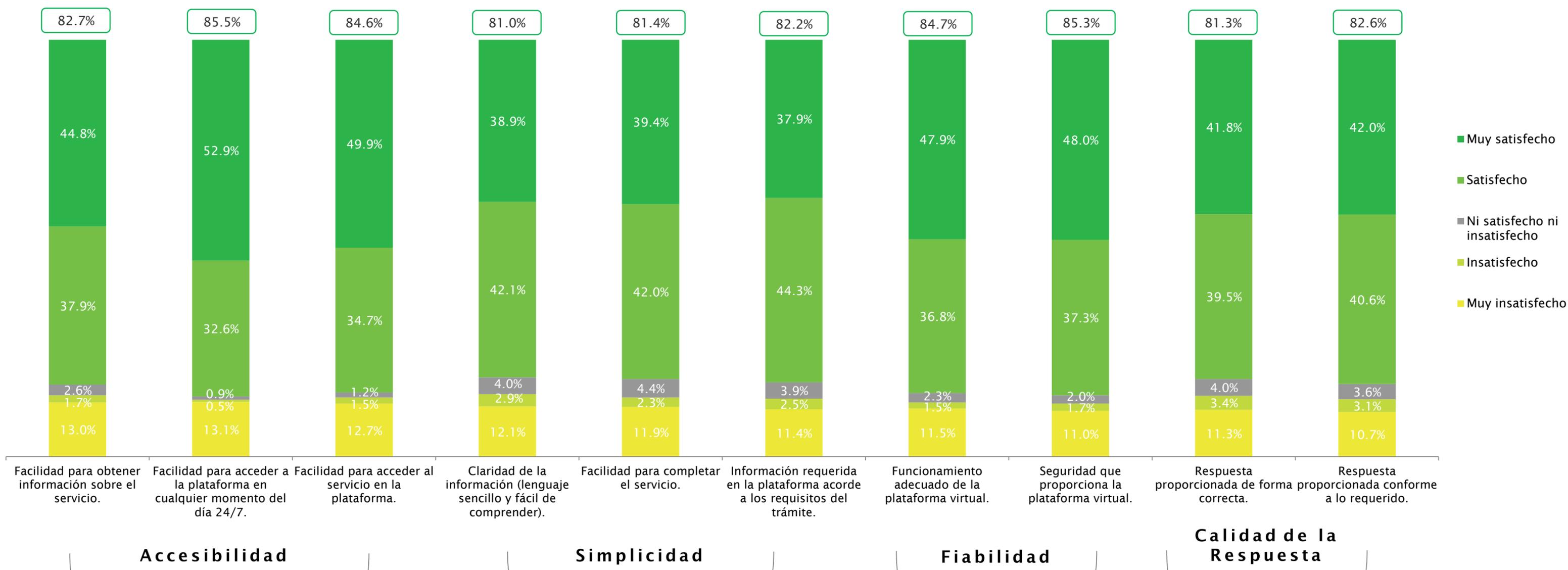


IMPUESTOS
INTERNOS



Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales

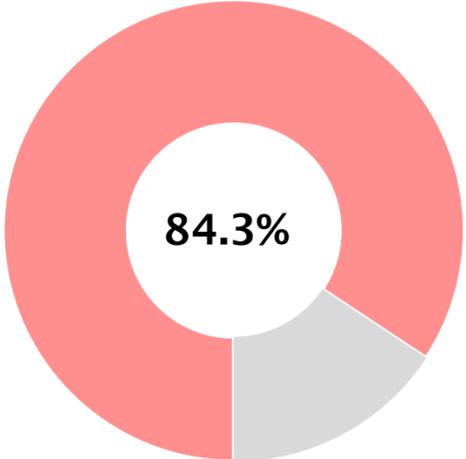


N= 746 respuestas

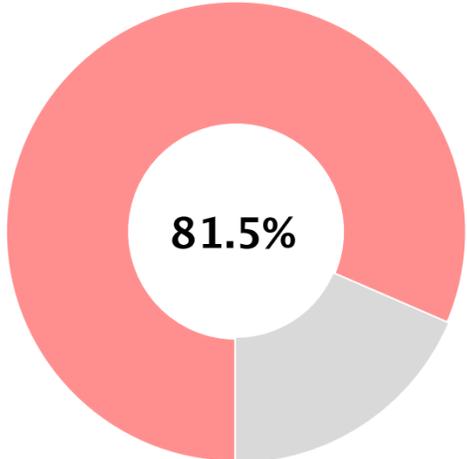
***Top Two Box (T2B)**: Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



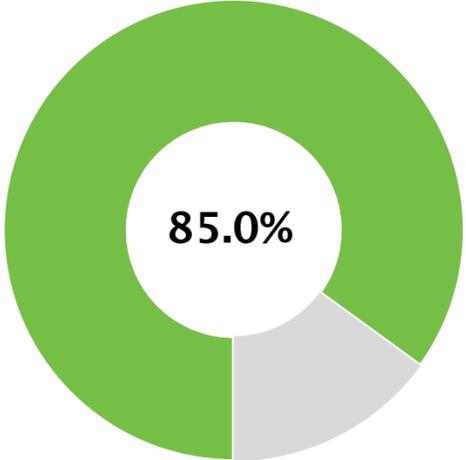
Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea) Resultados por Atributos



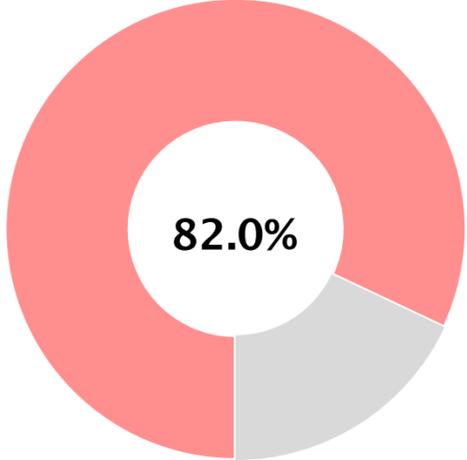
Accesibilidad



Simplicidad

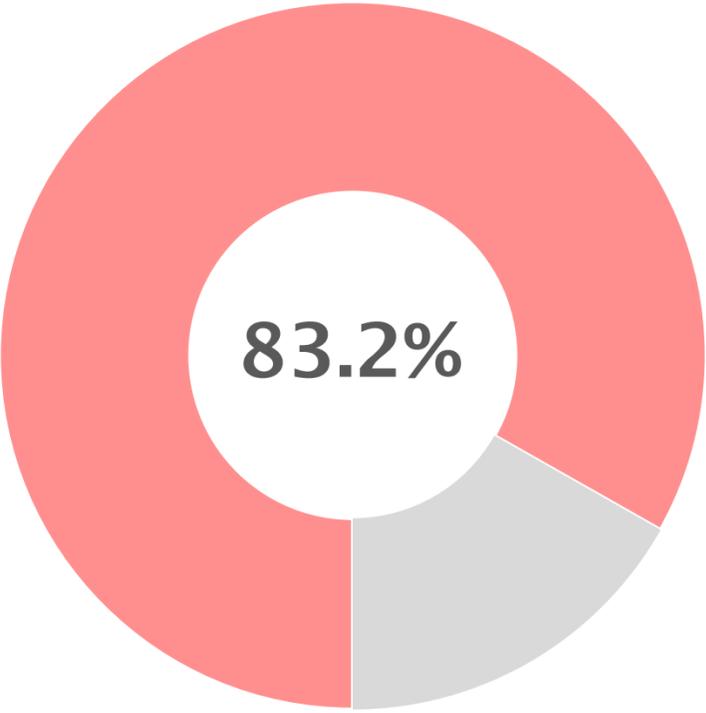


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Alta de
Comprobantes Fiscales

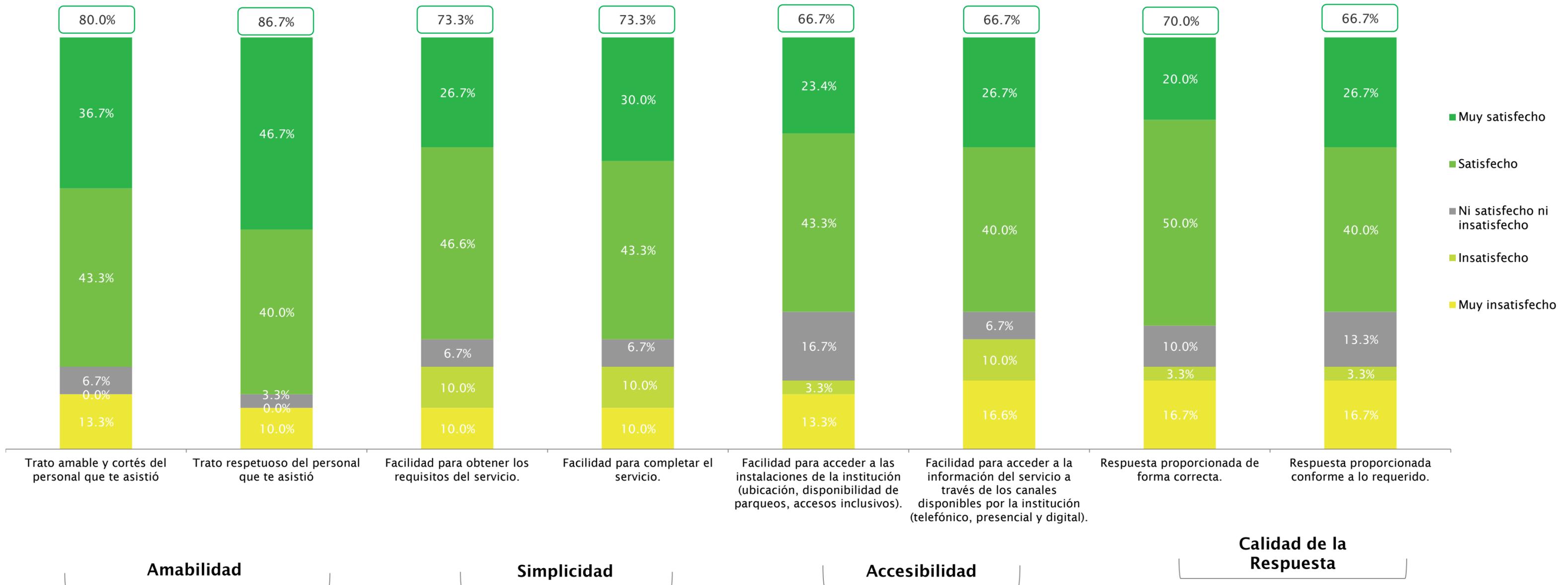


 Objetivo: 85.0%
 Igual o superior al objetivo
 Por debajo del objetivo





Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial) | Resultados Generales



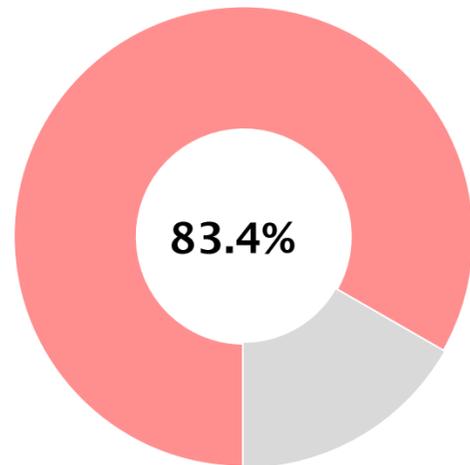
N= 30 respuestas

***Top Two Box (T2B)**: Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

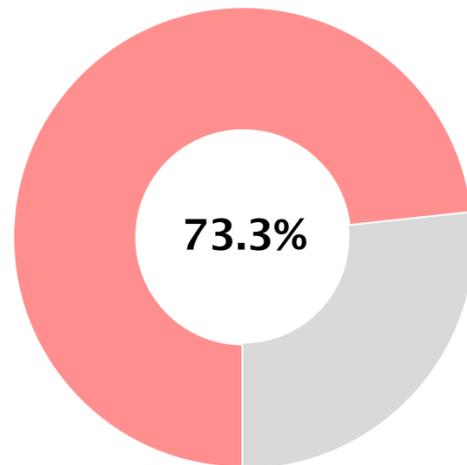


Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial)

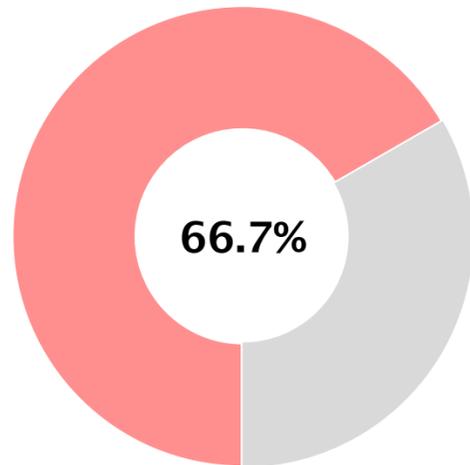
Resultados por Atributos



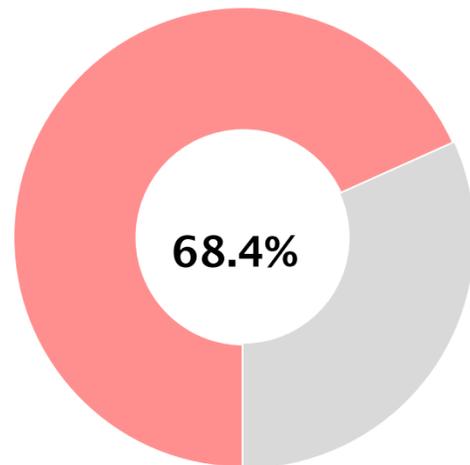
Amabilidad



Simplicidad

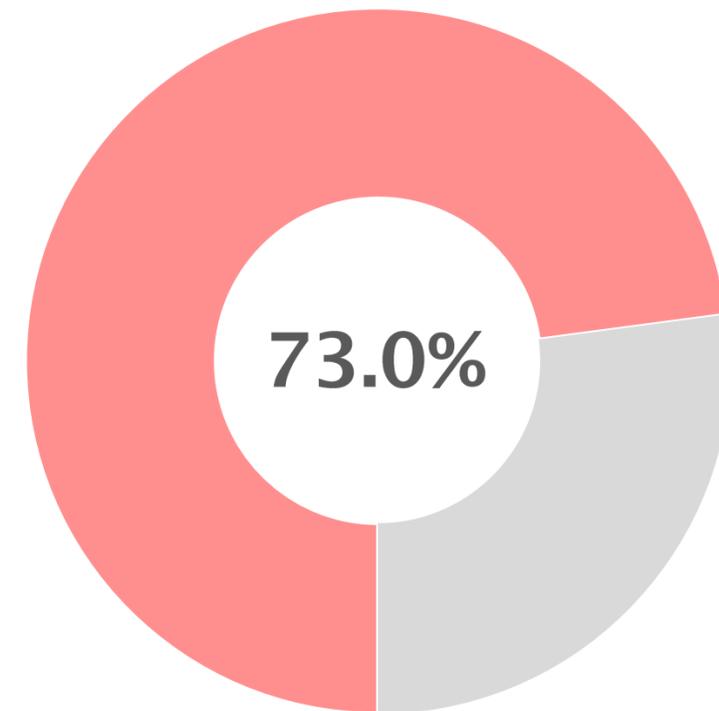


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones
de Vehículos de Motor
(Presencial)



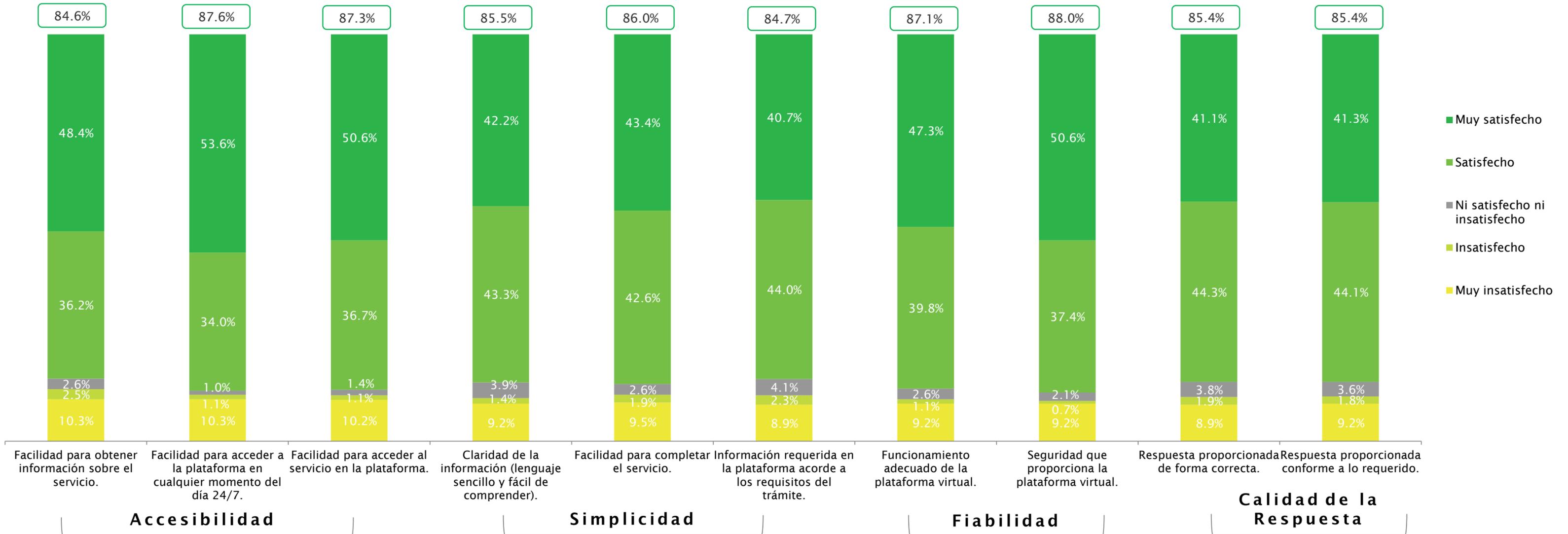
 Objetivo: 85.0%
 Igual o superior al objetivo
 Por debajo del objetivo





Certificaciones Web (En Línea)

Resultados Generales



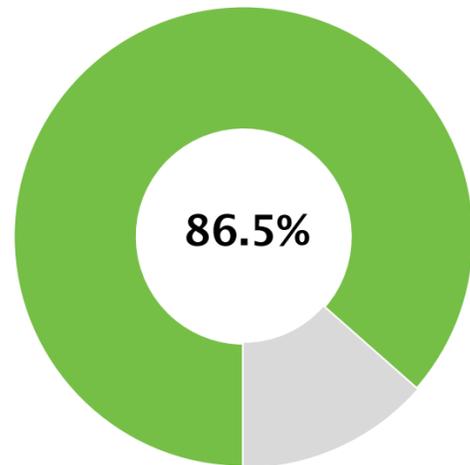
N= 727 respuestas

***Top Two Box (T2B)**: Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

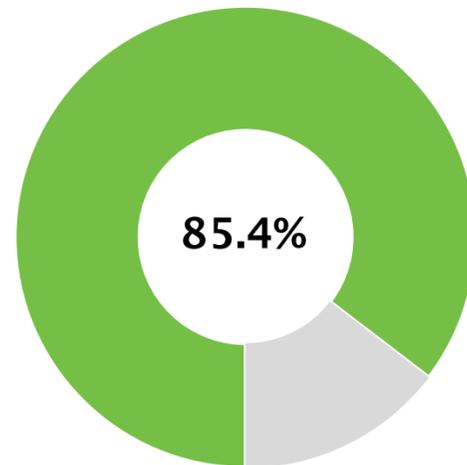


Certificaciones Web (En Línea)

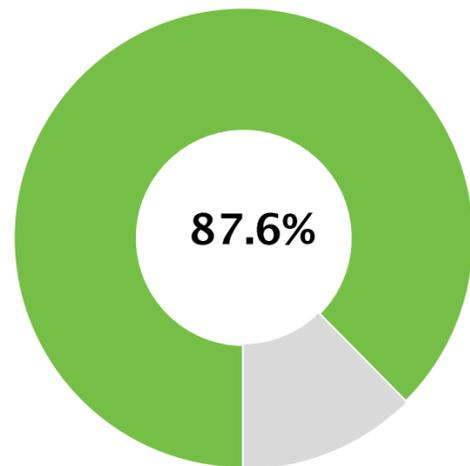
Resultados por Atributos



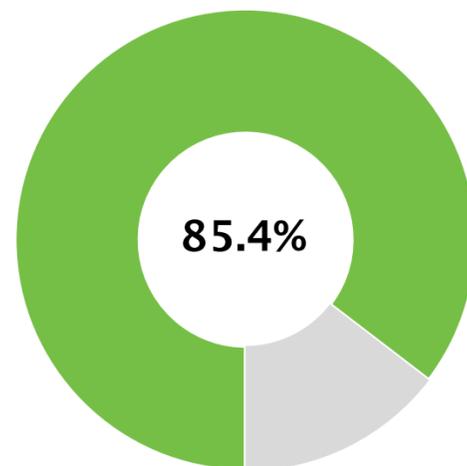
Accesibilidad



Simplicidad

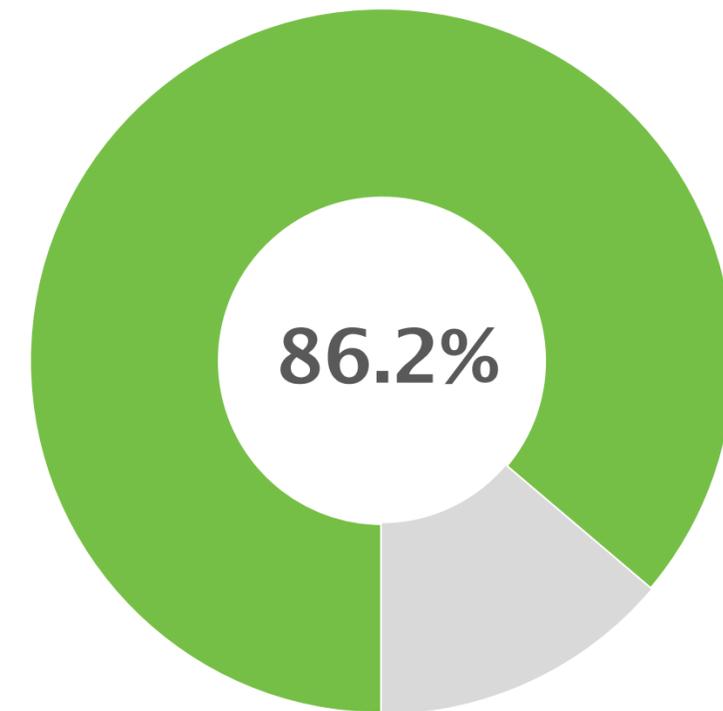


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones Web



Objetivo: 85.0%

Igual o superior al objetivo

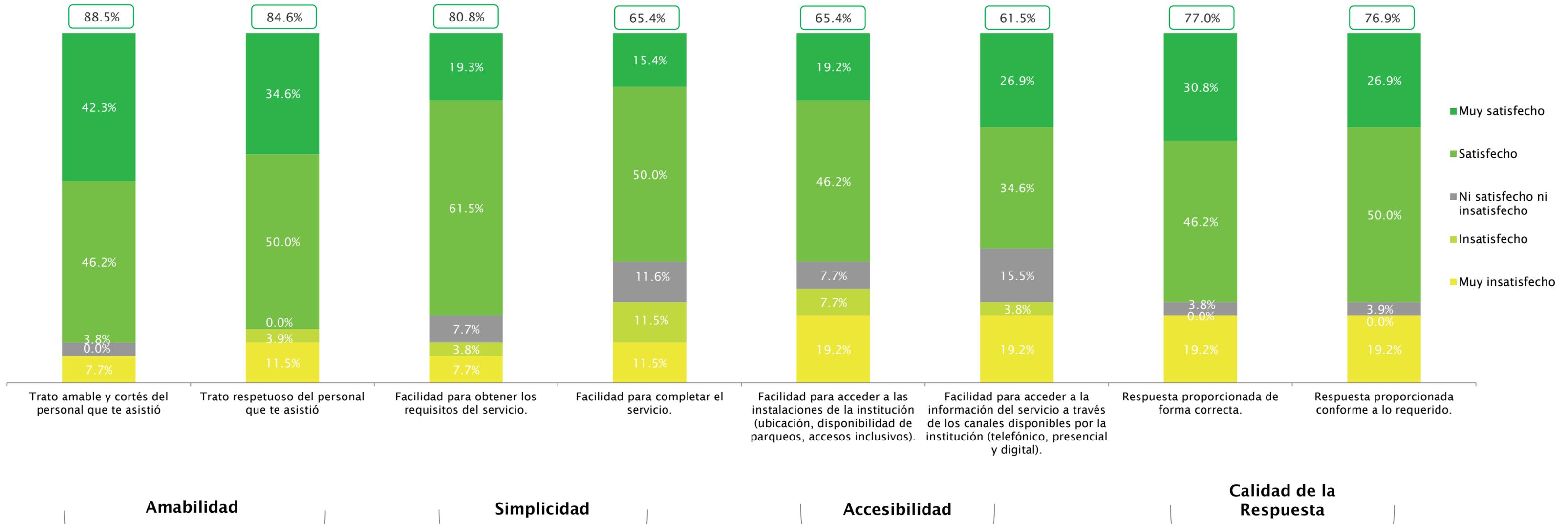
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS INTERNOS



Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial) | Resultados por Atributos



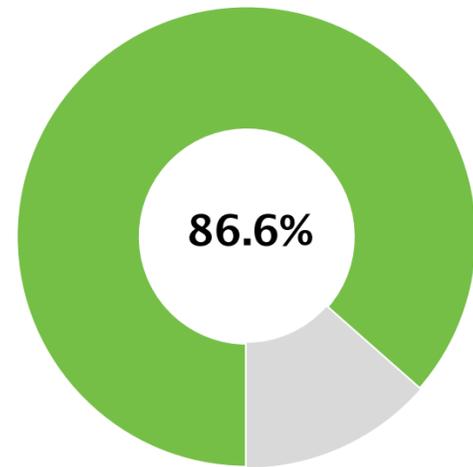
N= 26 respuestas

***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

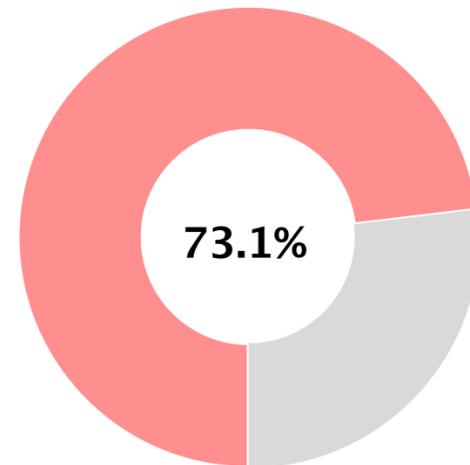


Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial)

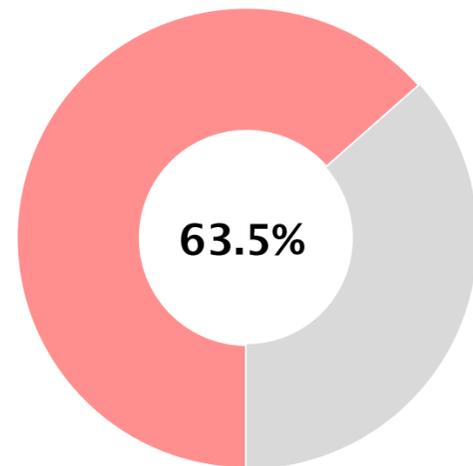
Resultados por Atributos



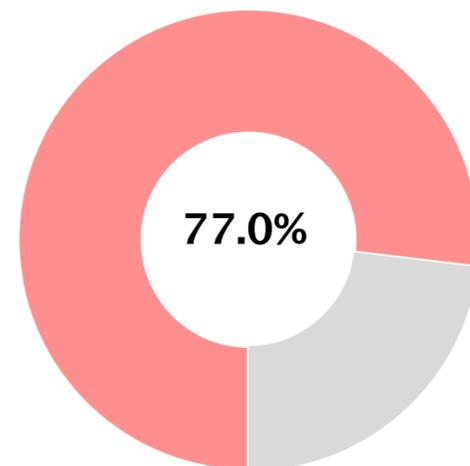
Amabilidad



Simplicidad

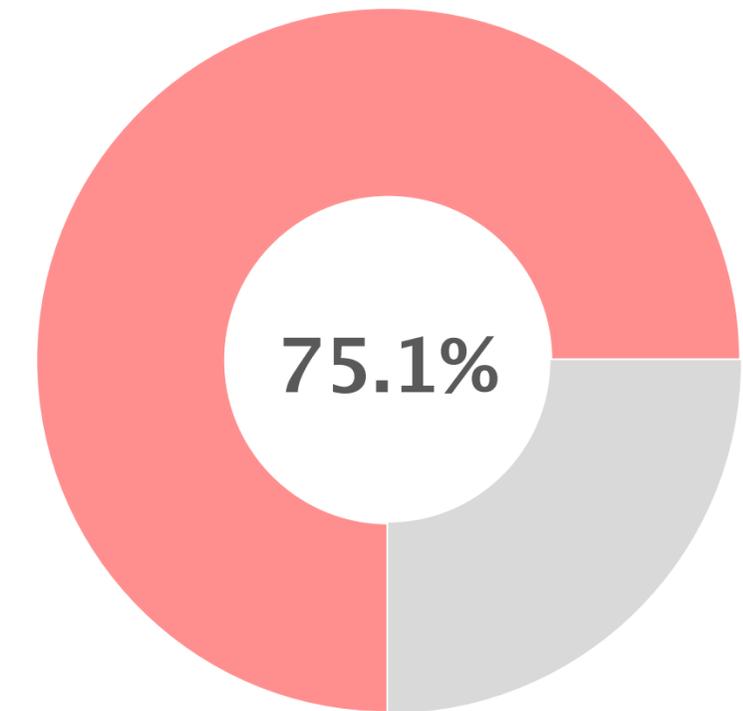


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial)



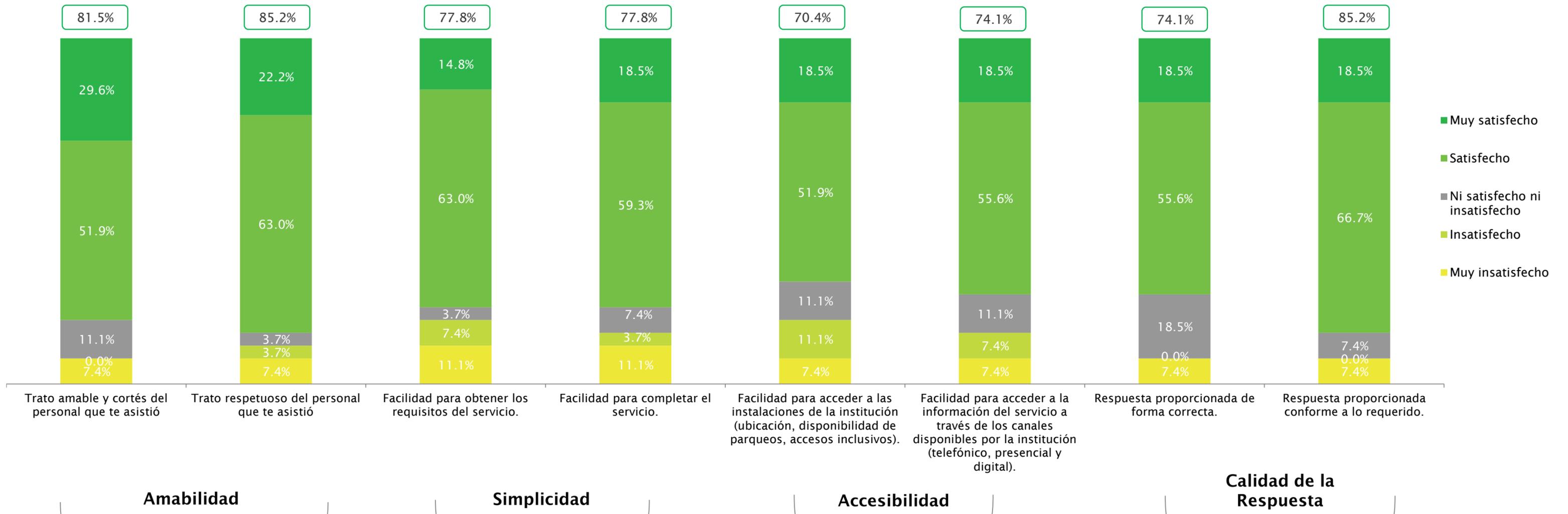
 Objetivo: 85.0%

-  Igual o superior al objetivo
-  Por debajo del objetivo





Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes (Presencial) | Resultados Generales

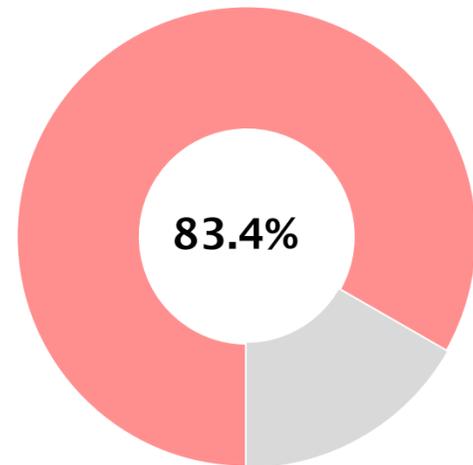


N= 27 respuestas

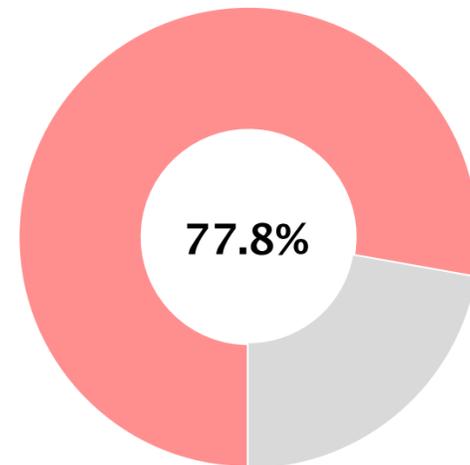
***Top Two Box (T2B)**: Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



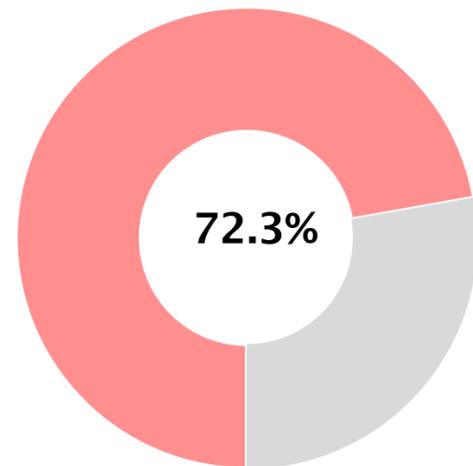
Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes (Presencial) | Resultados por Atributos



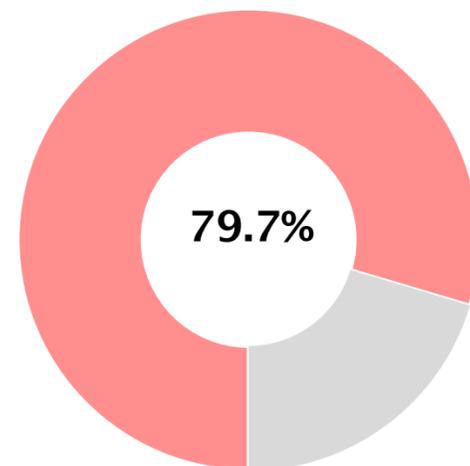
Amabilidad



Simplicidad

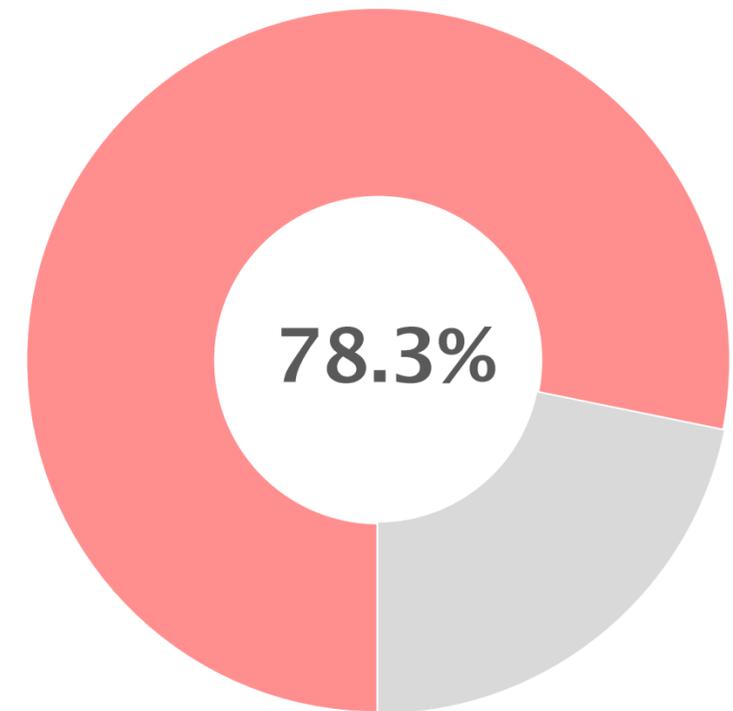


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes (Presencial)

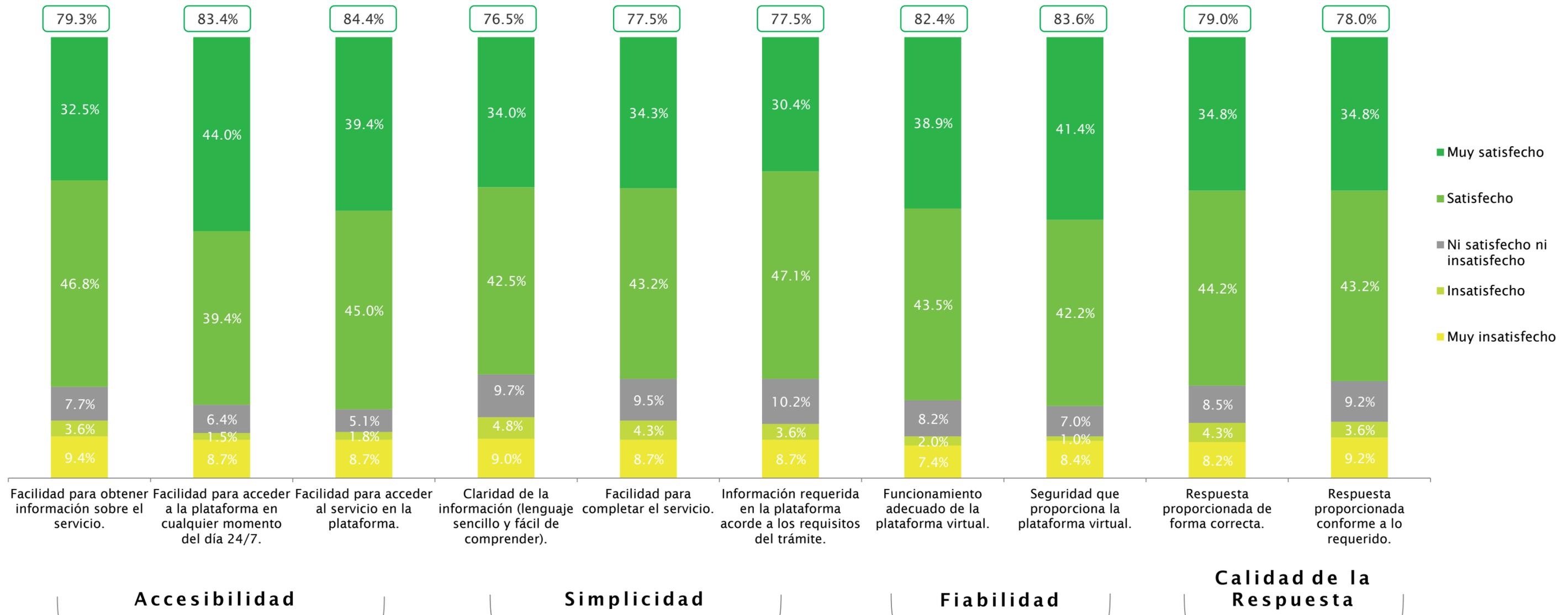


-  Objetivo: 85.0%
-  Igual o superior al objetivo
-  Por debajo del objetivo





Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea) | Resultados Generales



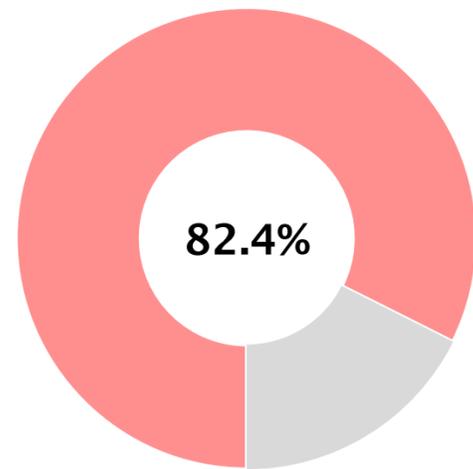
N= 391 respuestas

***Top Two Box (T2B)**: Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

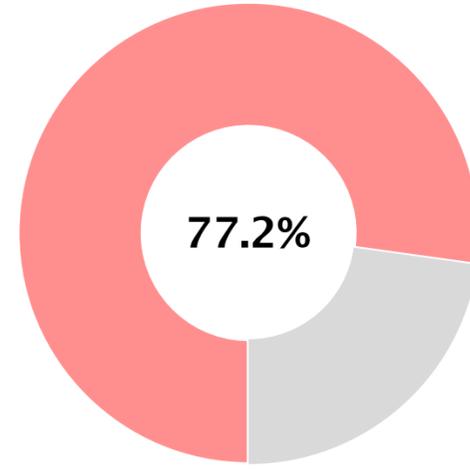


Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea)

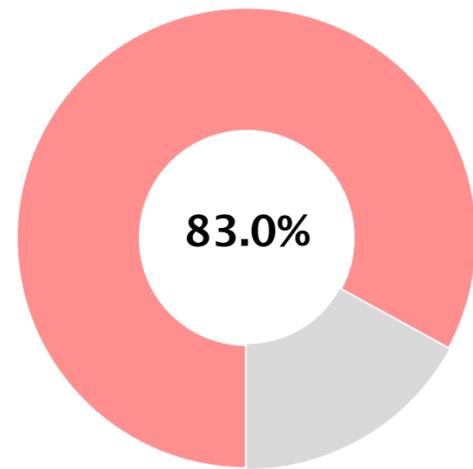
Resultados por Atributos



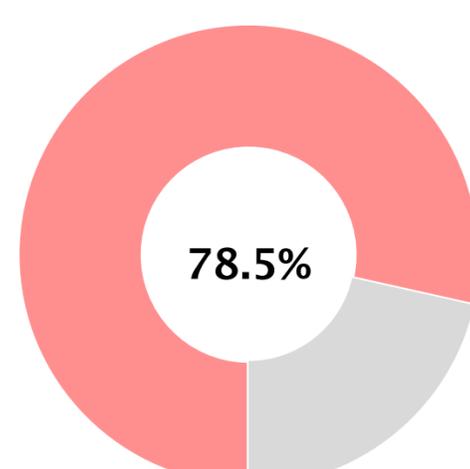
Accesibilidad



Simplicidad

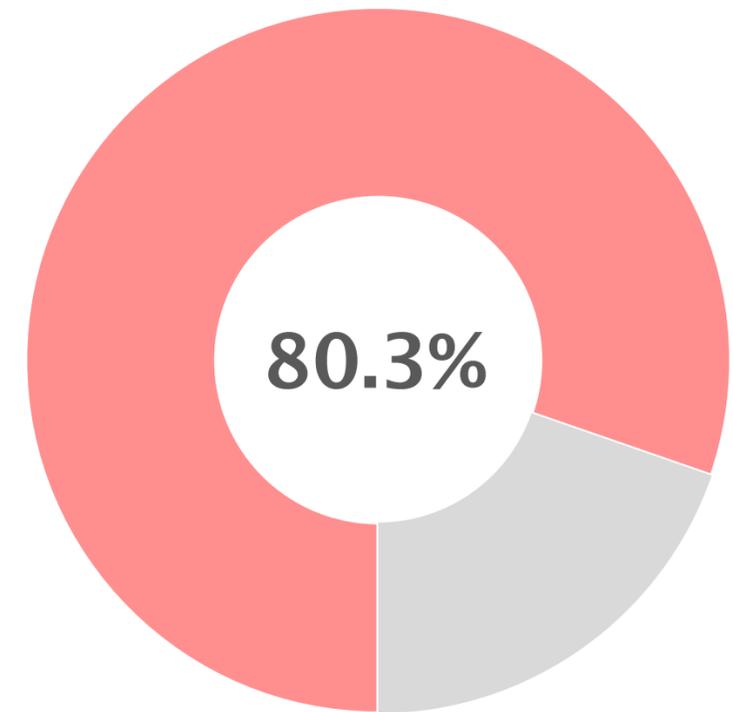


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
Régimen Simplificado de
Tributación



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



Por debajo del objetivo

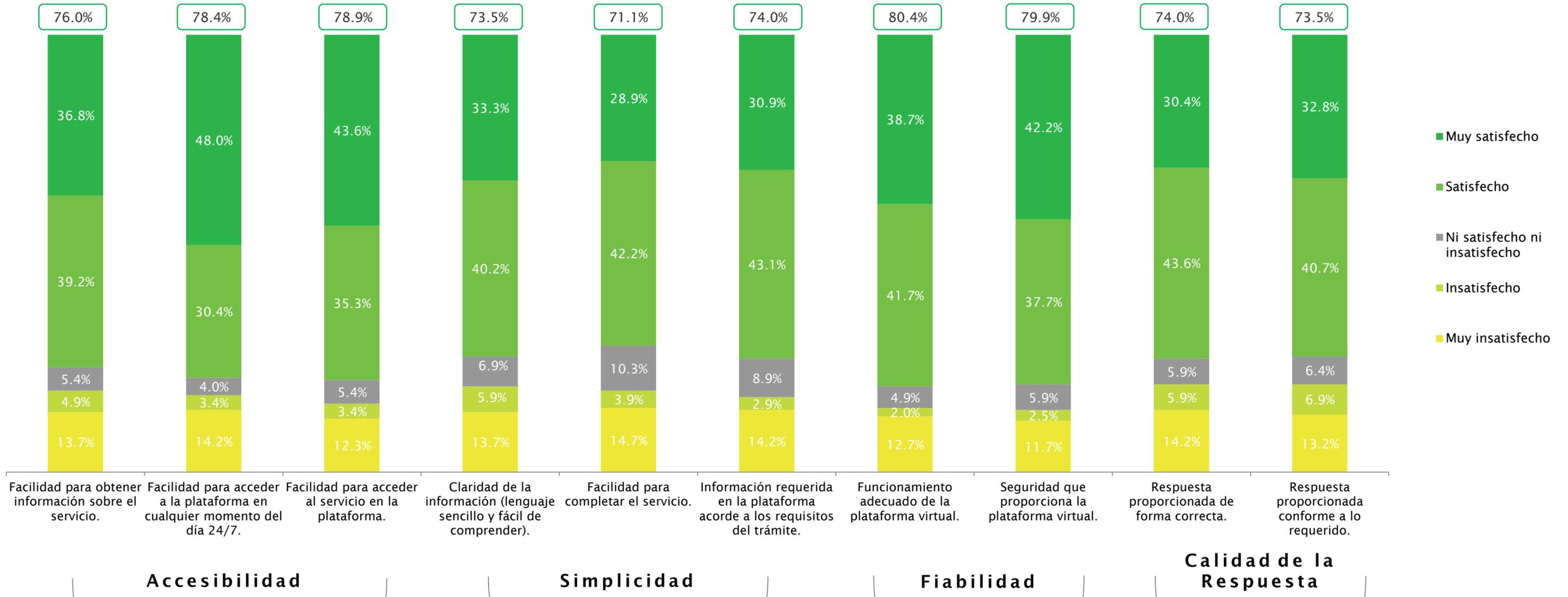


IMPUESTOS
INTERNOS



Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

Resultados Generales



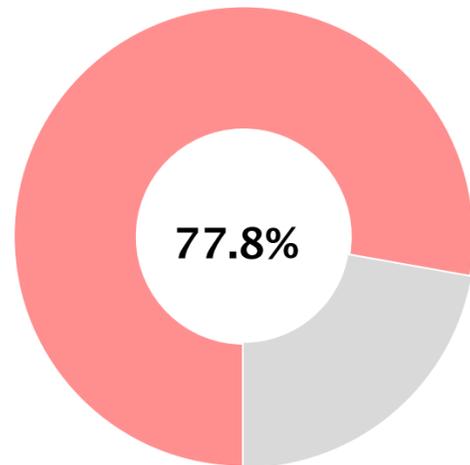
N= 204 respuestas

***Top Two Box (T2B)**: Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

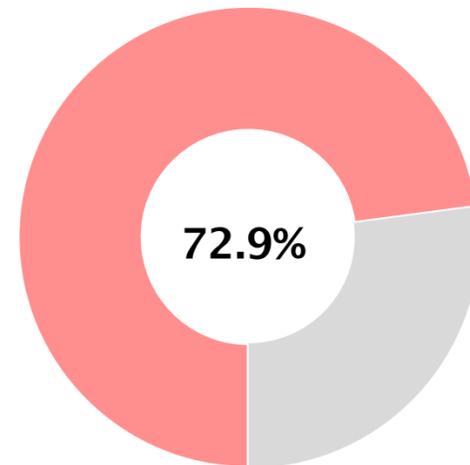


Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

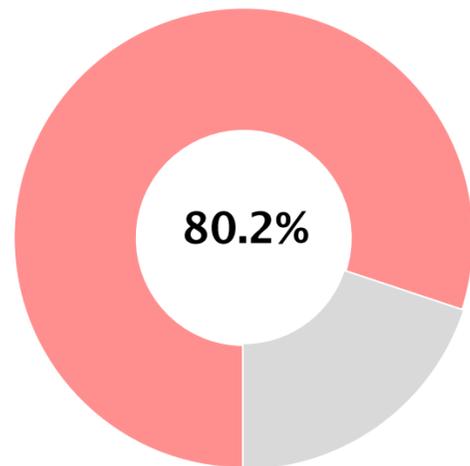
Resultados por Atributos



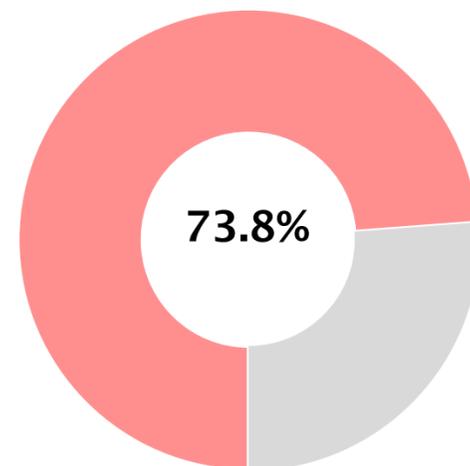
Accesibilidad



Simplicidad

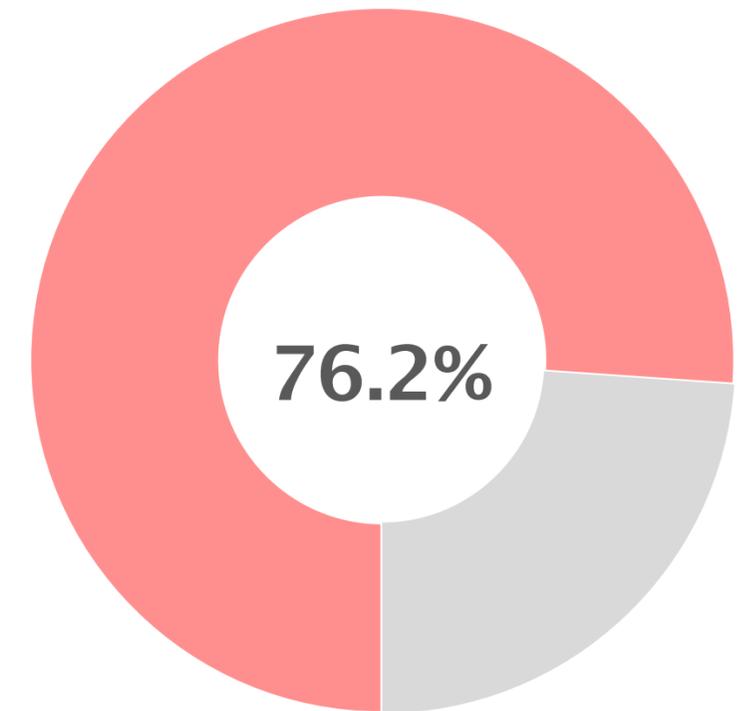


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
RNC de Persona Física



 Objetivo: 85.0%

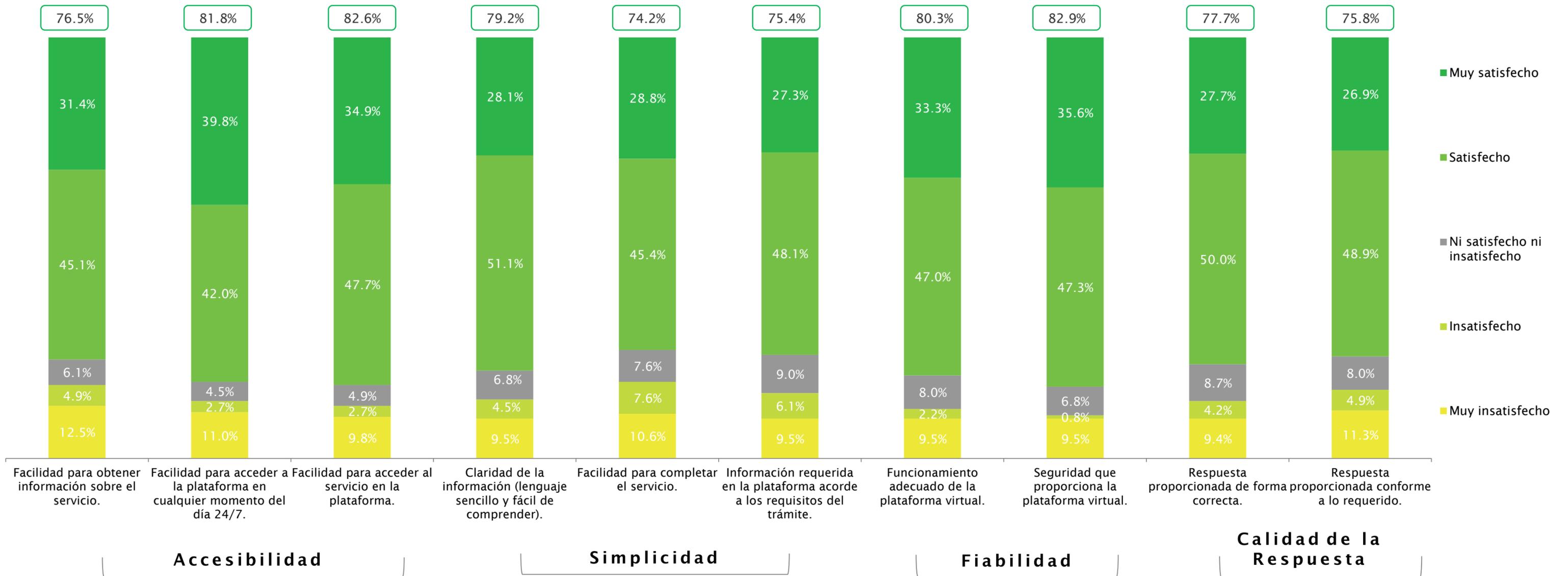
 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo





Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados Generales

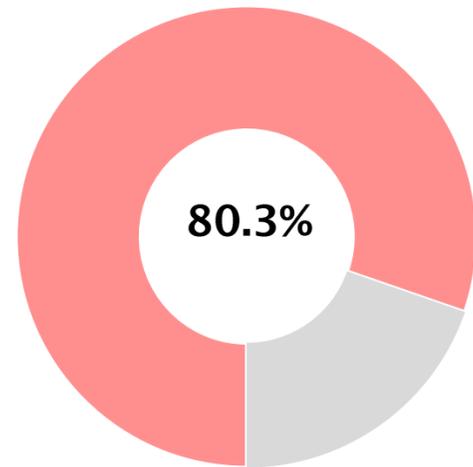


N= 264 respuestas

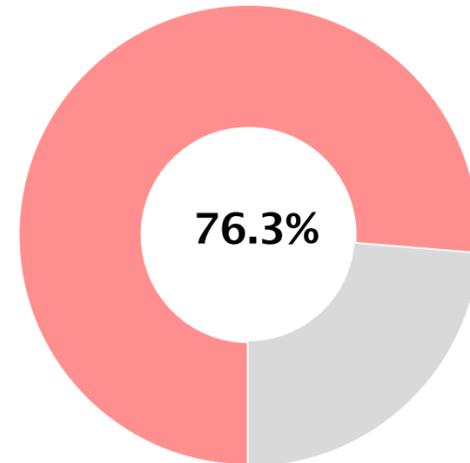
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



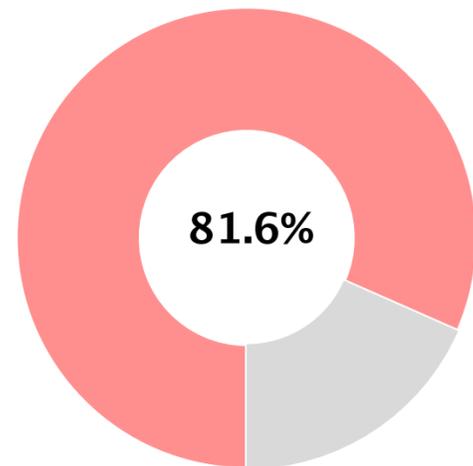
Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados por Atributos



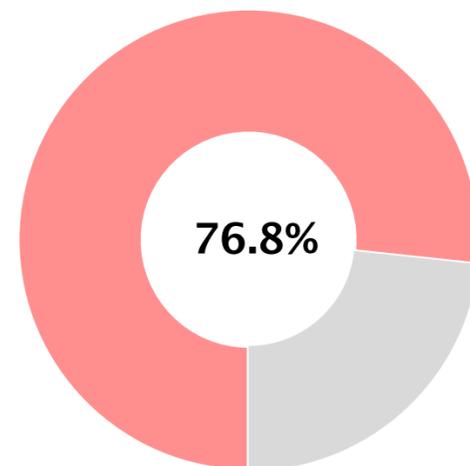
Accesibilidad



Simplicidad

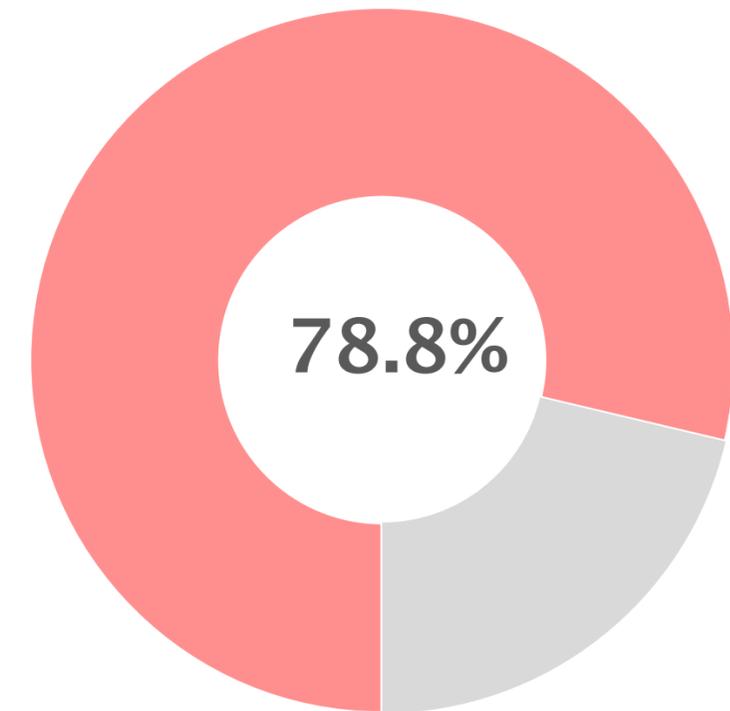


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Modificaciones
al RNC de Personas
Físicas

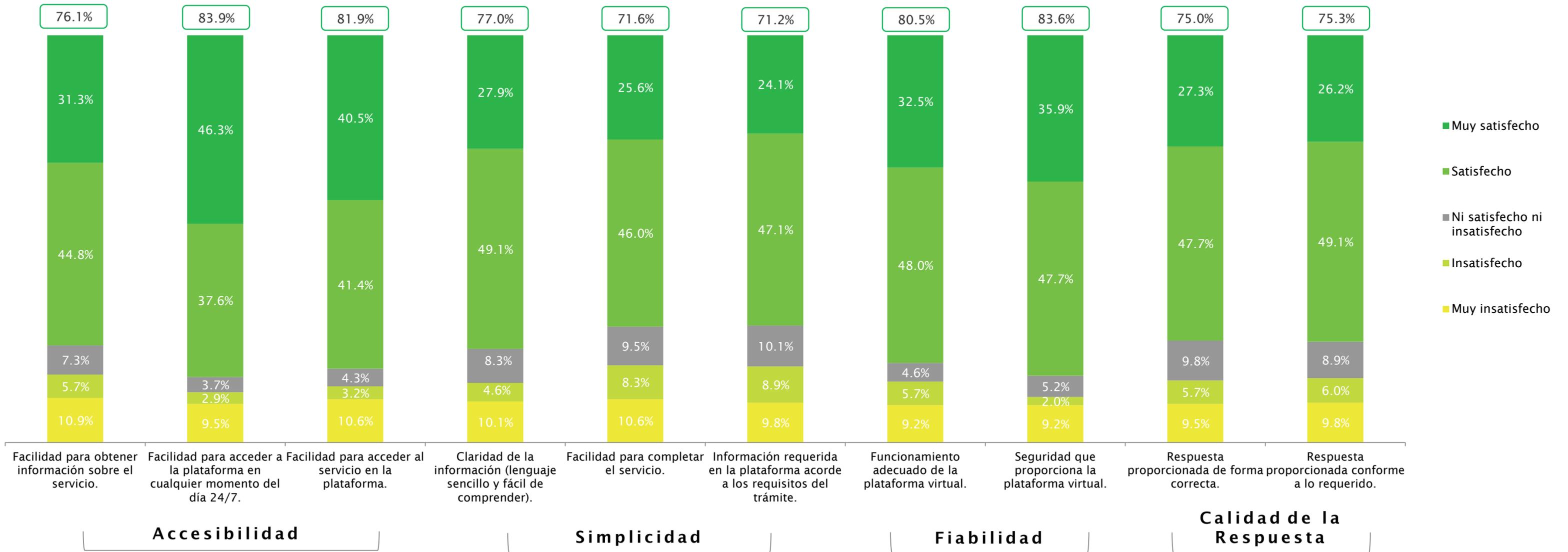


 Objetivo: 85.0%
 Igual o superior al objetivo
 Por debajo del objetivo





Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados Generales

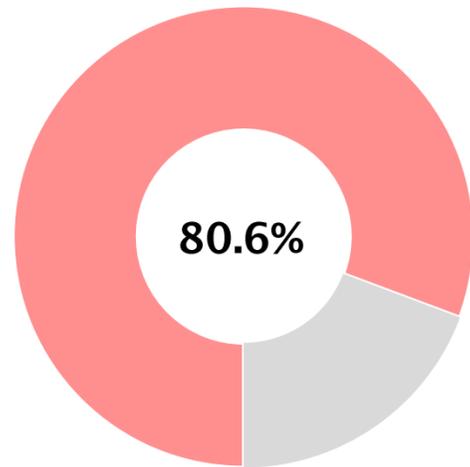


N= 348 respuestas

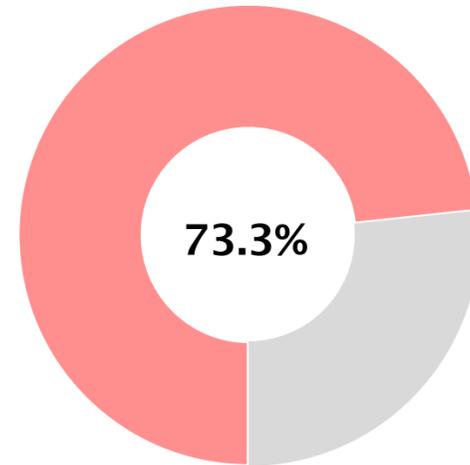
***Top Two Box (T2B)**: Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



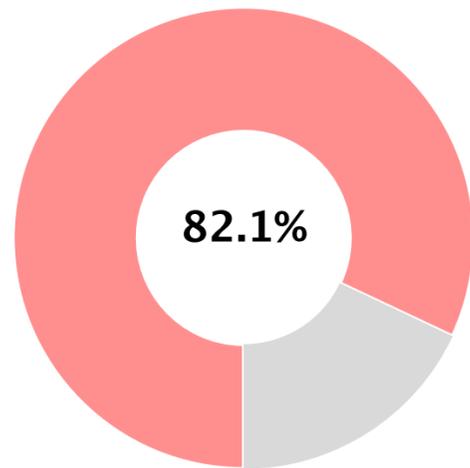
Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados por Atributos



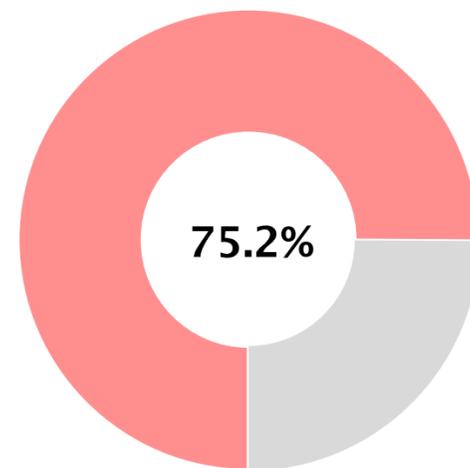
Accesibilidad



Simplicidad

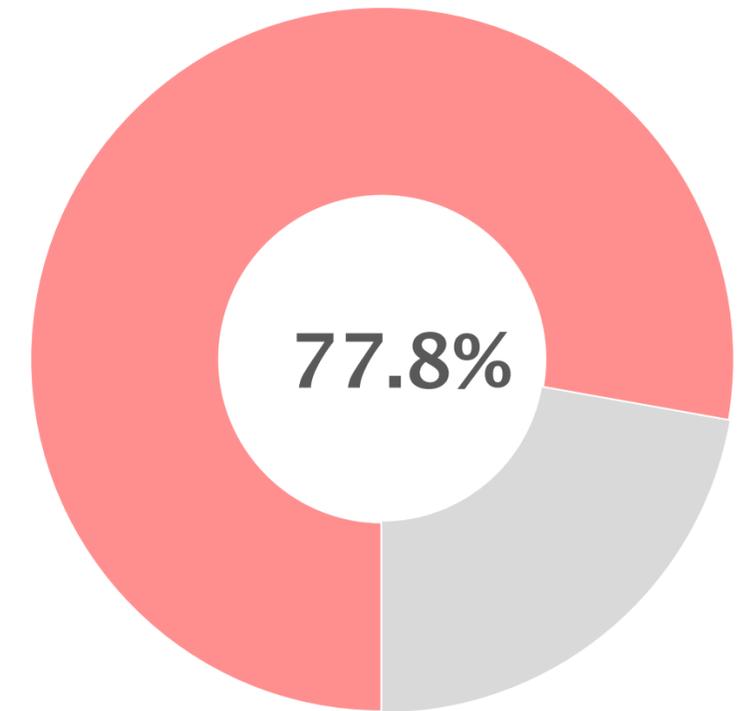


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Modificaciones
de Datos Básicos al RNC
de Personas Jurídicas



Objetivo: 85.0%

Igual o superior al objetivo

Por debajo del objetivo

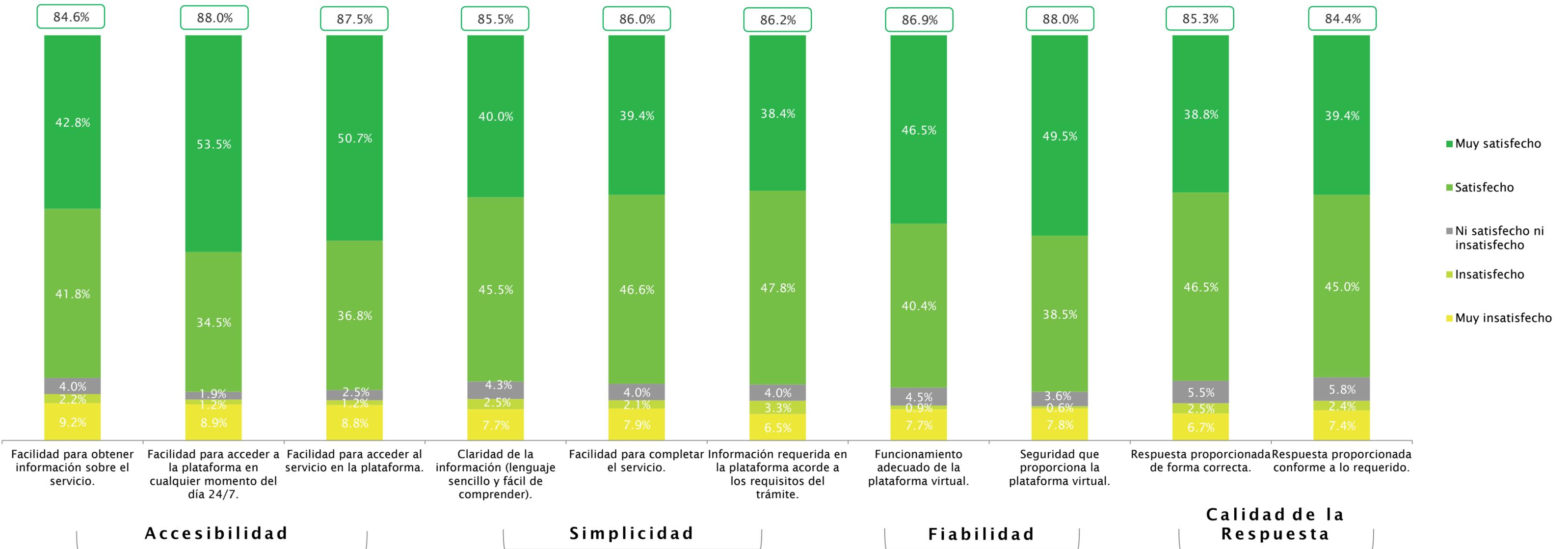


IMPUESTOS
INTERNOS



Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales

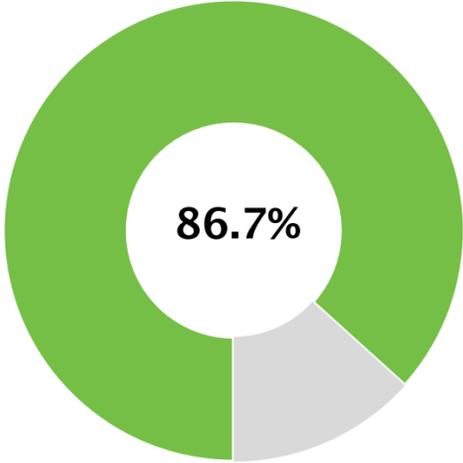


N= 673 respuestas

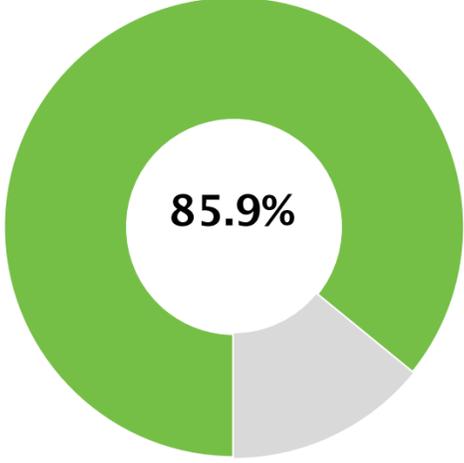
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



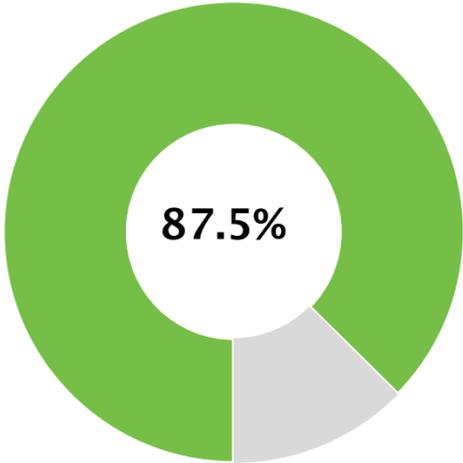
Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea) Resultados por Atributos



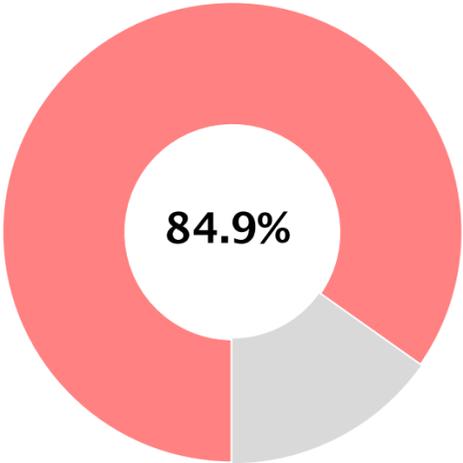
Accesibilidad



Simplicidad

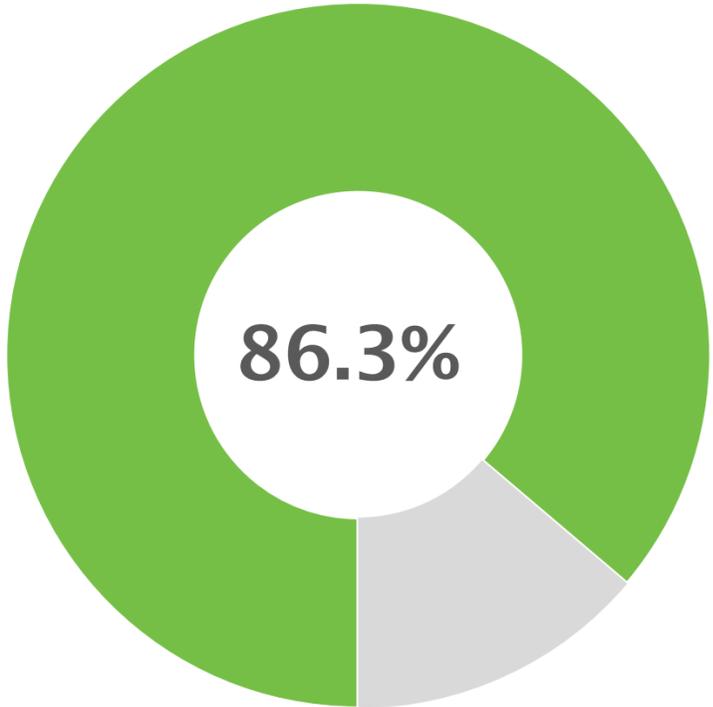


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



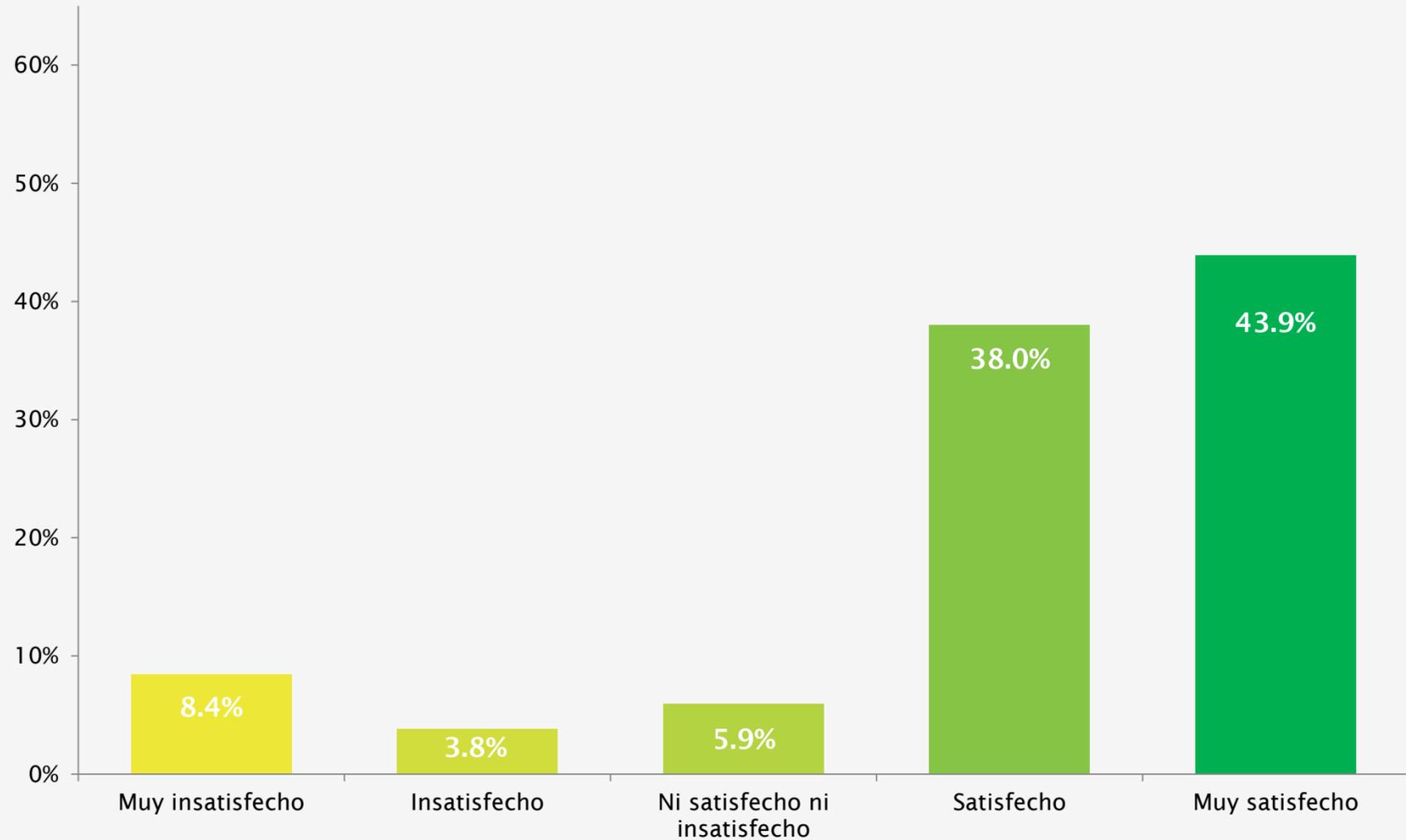
Objetivo: 85.0%
Igual o superior al objetivo
Por debajo del objetivo



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

4

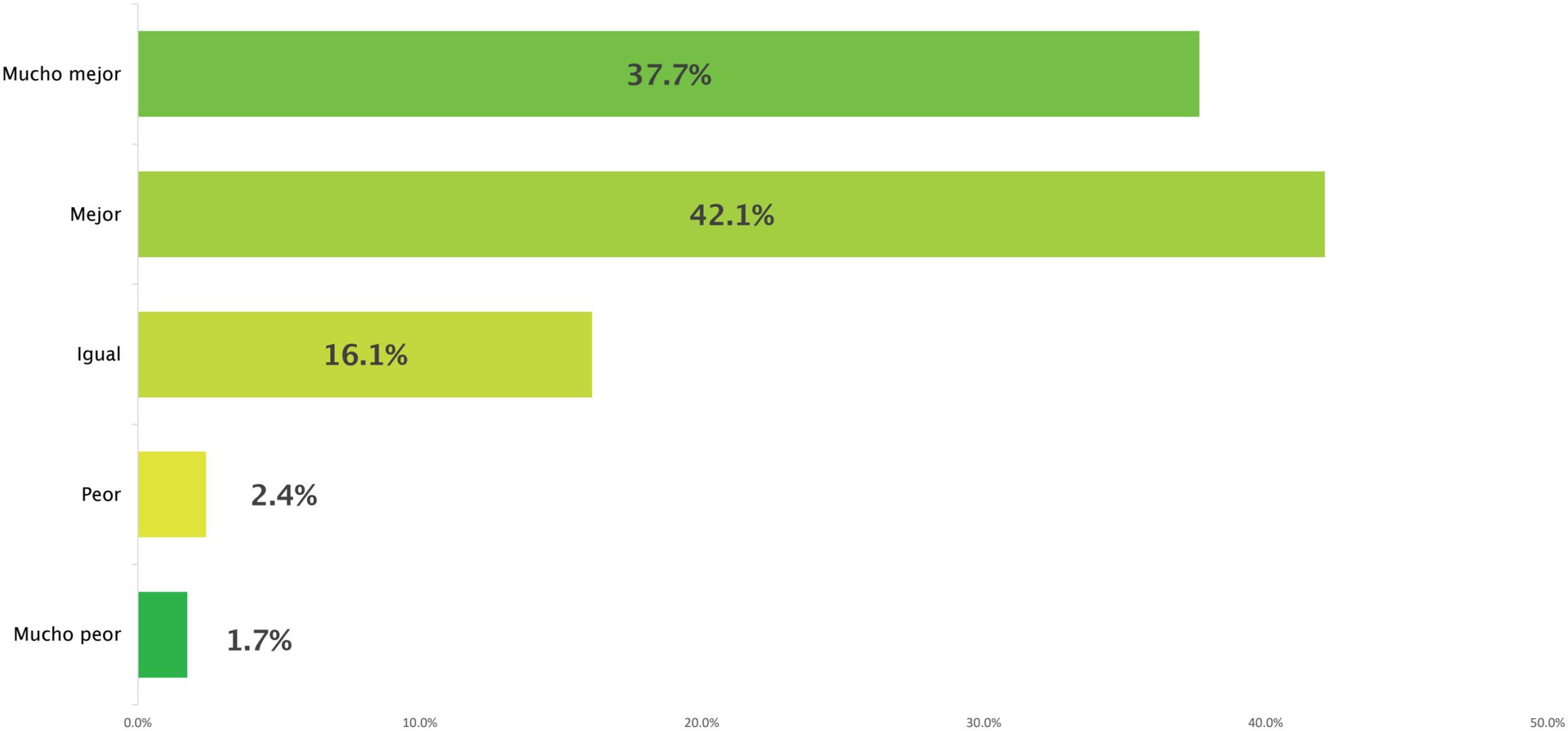
Valoración promedio



N= 2,569 respuestas



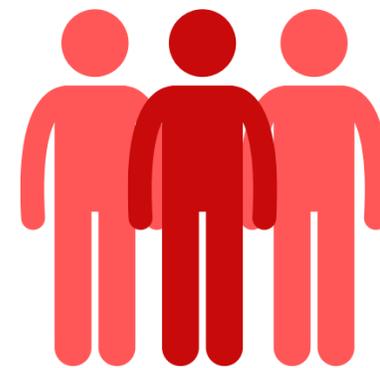
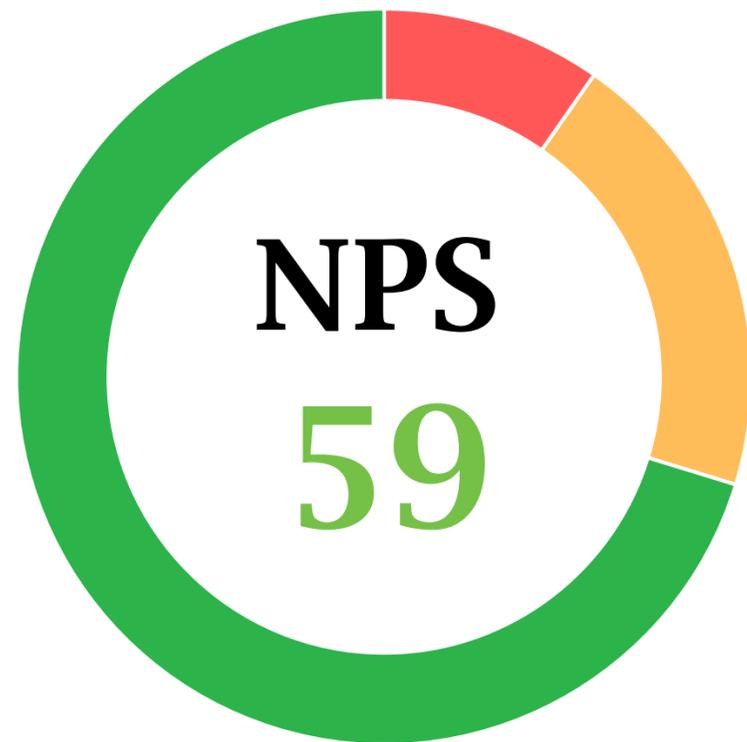
Una vez completadas tus solicitudes, ¿el proceso fue mejor o peor de lo que esperabas?



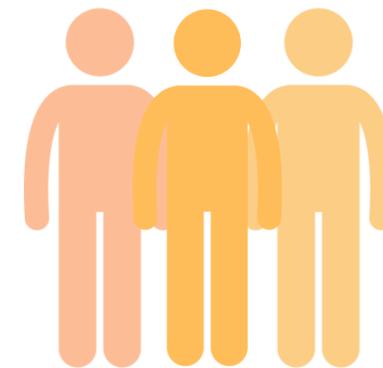
N= 3,271 respuestas



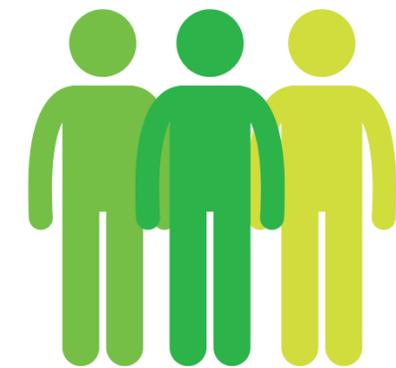
¿Qué tan probable es que recomiendes realizar estos servicios a tus amigos o familiares?



Detractores
327 (10.0%)



Pasivos
680 (20.8%)



Promotores
2,264 (69.2%)

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

$$*NPS = \text{PROMOTORES: 69.2\%} - \text{DETRACTORES: 10.0\%} \times 100 = 59$$

N= 3.271 respuestas

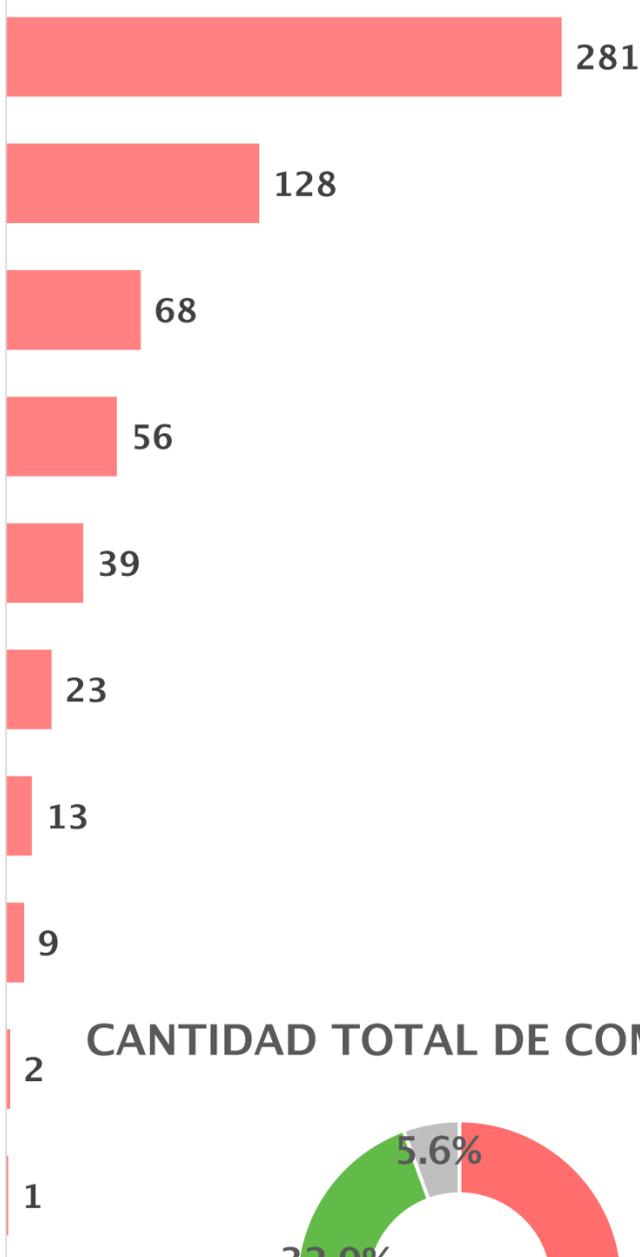
*Nota: Net Promoter Score (NPS) es un indicador que mide la lealtad de los clientes.



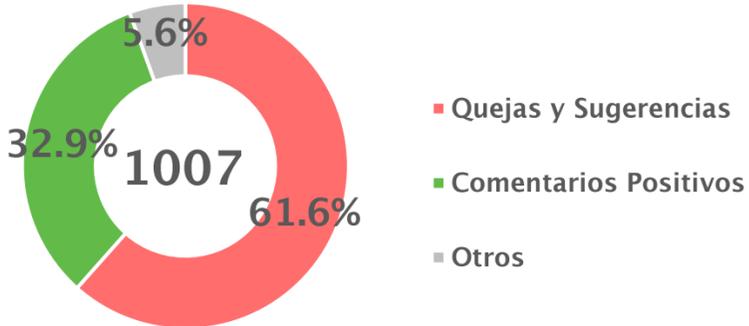
COMENTARIOS MÁS FRECUENTES | QUEJAS Y SUGERENCIAS

Crear más facilidades para los contribuyentes y ciudadanos: apoyo en caso de deudas, certificaciones digitales sin costo, recordatorios de informaciones, registro de extranjeros para transacciones de VHM, ampliar los tipos de gastos deducibles para la Ley de Gastos Educativos, NCF desbloqueados desde el inicio de la actividad económica, notificaciones virtuales, consulta de estatus precisa, entre otros

Mejorar la funcionalidad de la OFV en términos de eficiencia, simplicidad, claridad, calidad de la información y disponibilidad de los trámites y servicios	281
Mejorar en la difusión y precisión de la información	128
Mejorar en el tiempo de respuesta de solicitudes y consultas	68
Mejorar en la simplicidad de los servicios y formularios	56
Capacitar al personal y garantizar la estandarización de la información	39
Mejorar en la accesibilidad de las vías de asistencia	23
Mejorar la atención, cortesía y amabilidad del personal y ofrecer un servicio más personalizado	13
Mejorar en la estandarización de los servicios	9
Mejorar la legibilidad de las encuestas	2
	1



CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS





IMPUESTOS
INTERNOS

DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

DGII.GOV.DO
REDES SOCIALES @DGII

