



**IMPUESTOS  
INTERNOS**

# **INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

## **SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO  
PERIODO FEBRERO - JULIO 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 **febrero – julio 2023**.

# FICHA TÉCNICA



## POBLACIÓN

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



## ALCANCE

Nivel nacional



## MUESTRA

2,649 encuestas efectivas  
**Nivel de confianza:** 95%  
**Margen de error:** 5%



## METODOLOGÍA UTILIZADA

Cuantitativa



## MODALIDAD

Online  
Duración: 3 minutos



## FECHA DEL LEVANTAMIENTO

De febrero a julio 2023



# FICHA TÉCNICA | DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO

| SERVICIOS PRESENCIALES Y EN LÍNEA                                           | ENCUESTAS EFECTIVAS |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1. Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea).                                | 183                 |
| 2. Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial).                      | 7                   |
| 3. Certificaciones Web (En Línea).                                          | 966                 |
| 4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial).             | 4                   |
| 5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes (Presencial).     | 11                  |
| 6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea).           | 204                 |
| 7. Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea).                         | 115                 |
| 8. Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea).                    | 136                 |
| 9. Modificaciones al RNC de Datos Básicos de Personas Jurídicas (En Línea). | 105                 |
| 10. Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea).                          | 918                 |
| TOTAL                                                                       | 2,649               |

# ATRIBUTOS

## SERVICIOS EN LÍNEA Y PRESENCIALES

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



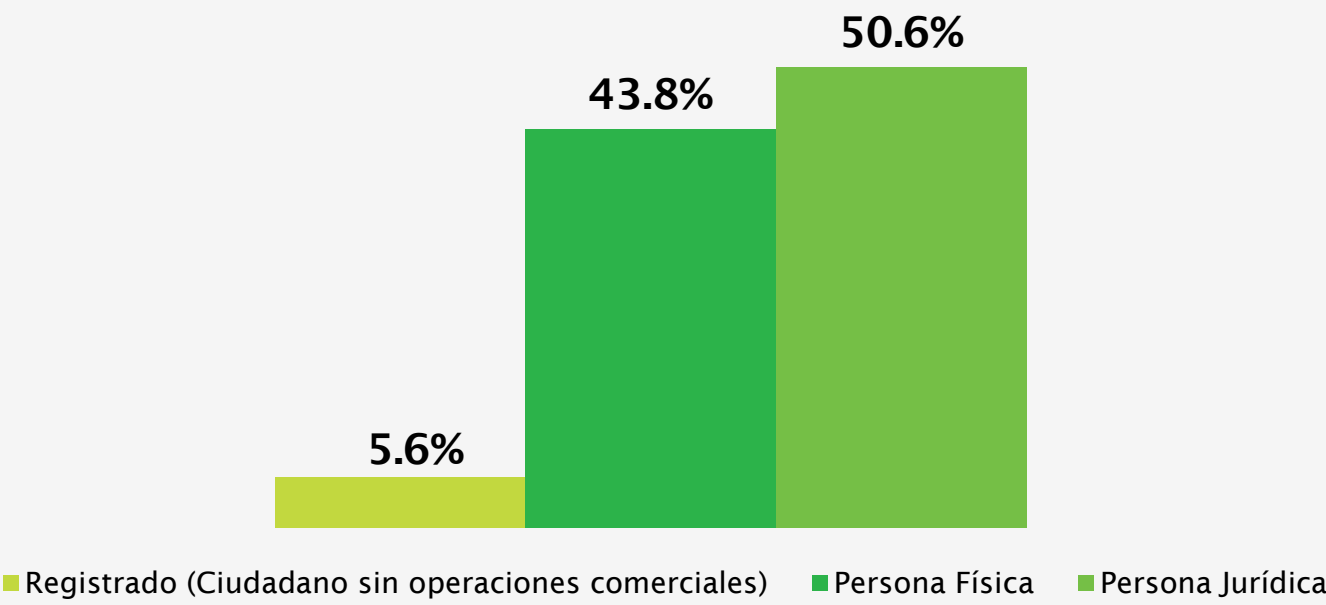
# RESULTADOS GENERALES



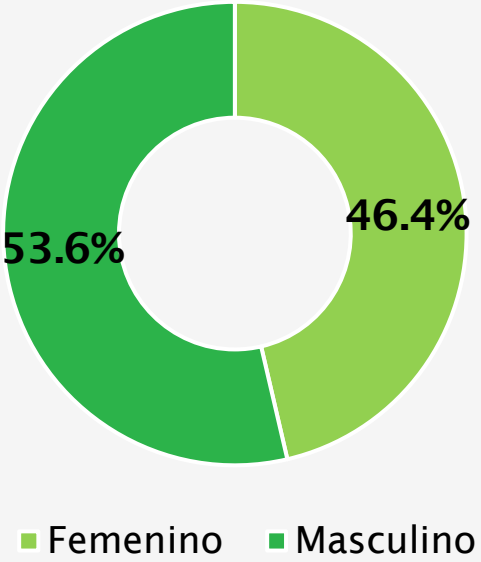
IMPUESTOS  
INTERNOS

# PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS COMPROMETIDOS

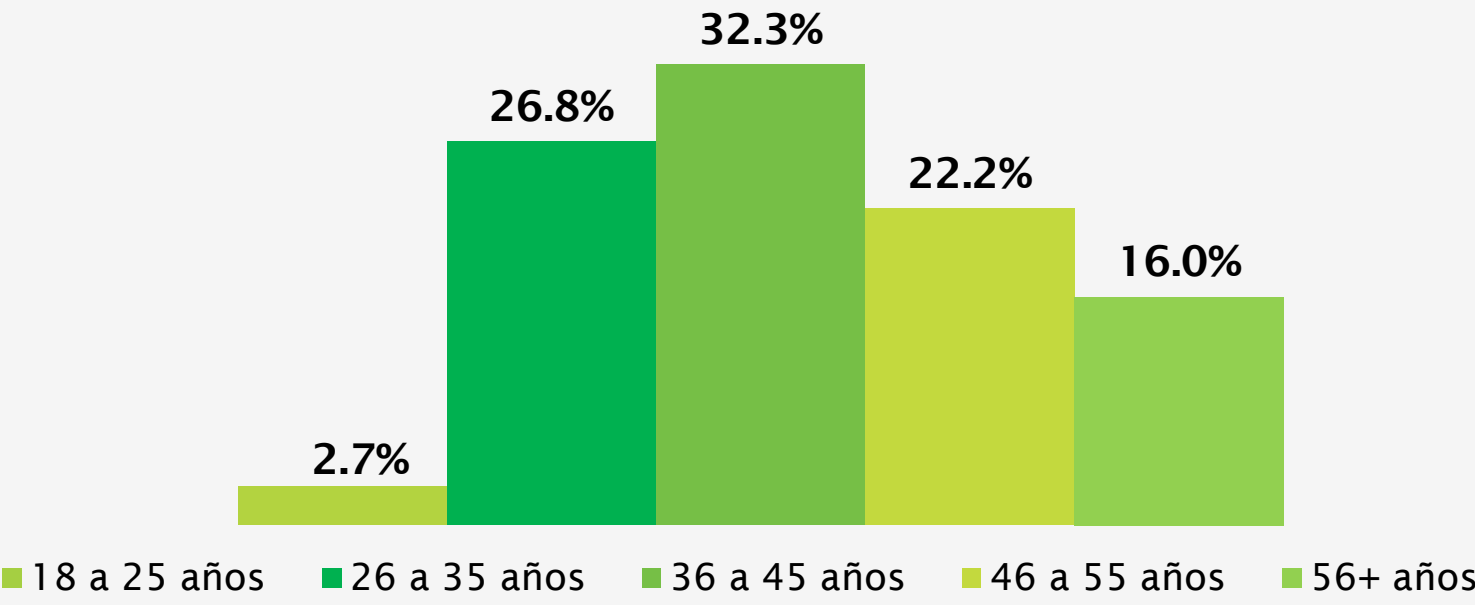
Tipo de registrado



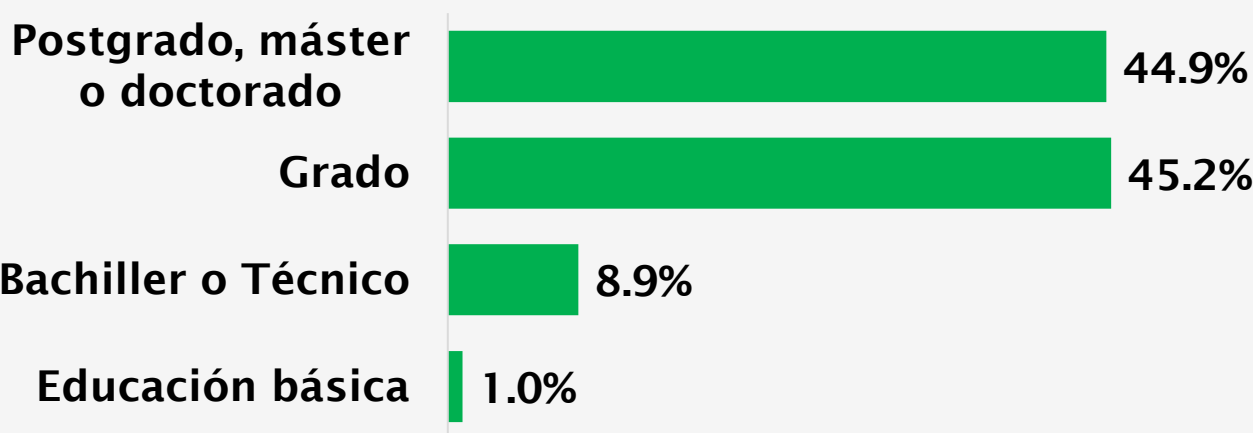
Género



Rango de edad



Último grado académico alcanzado





# RESULTADOS GENERALES POR SERVICIO Y ATRIBUTO

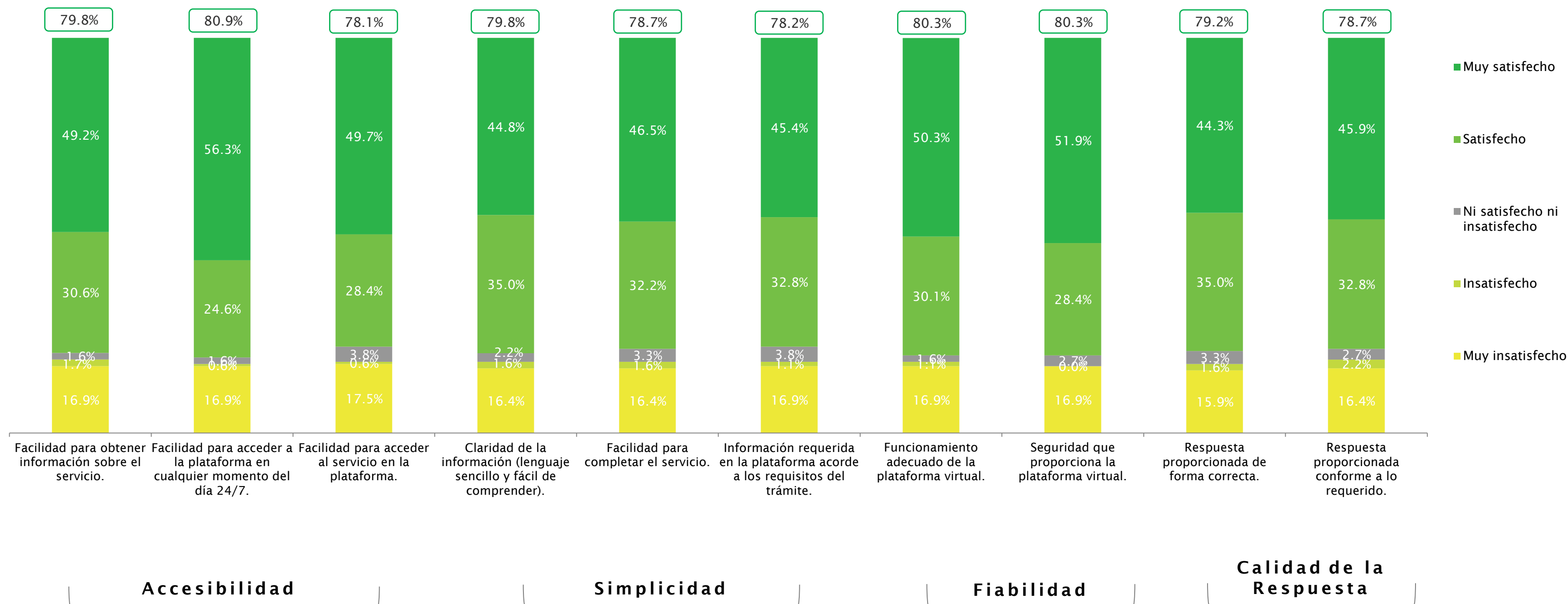


IMPUESTOS  
INTERNOS



# Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

## Resultados Generales



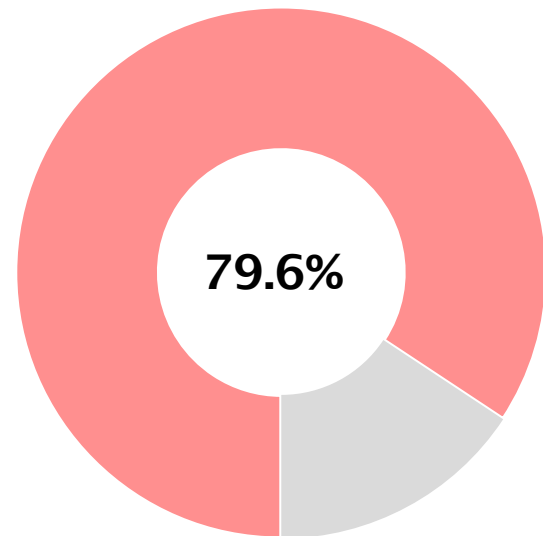
N= 183 respuestas

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

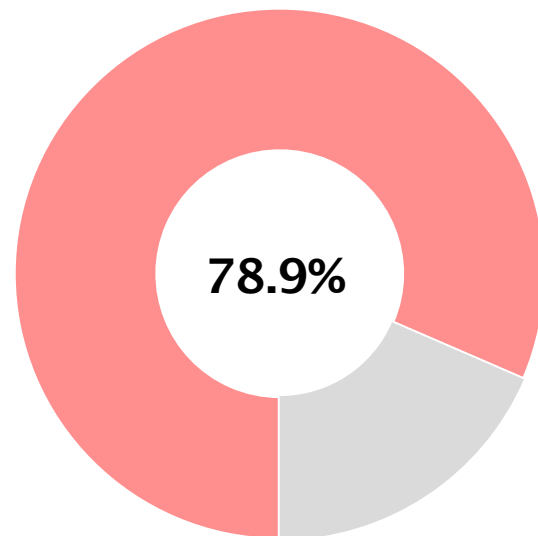


# Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

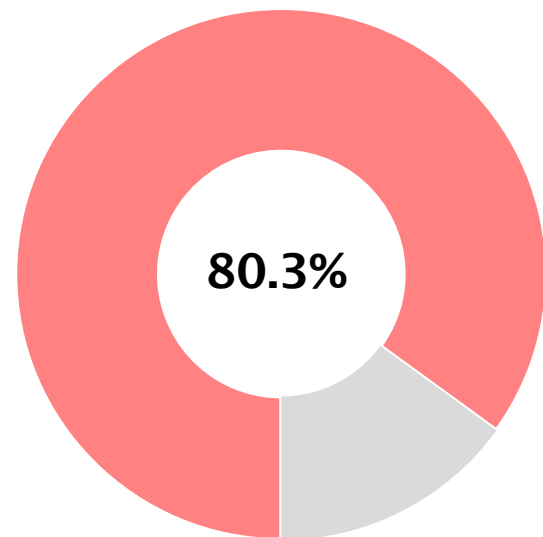
## Resultados por Atributos



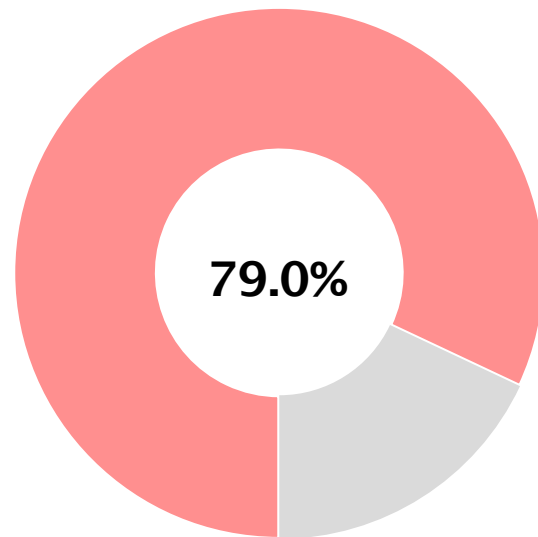
Accesibilidad



Simplicidad

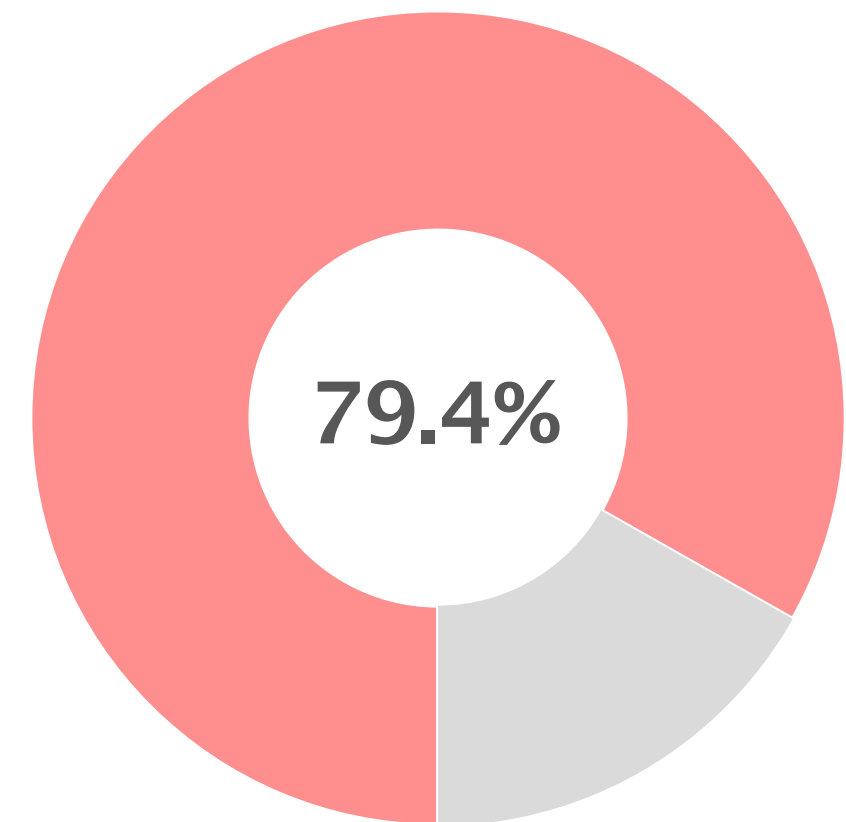


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General  
Atributos | Alta de  
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



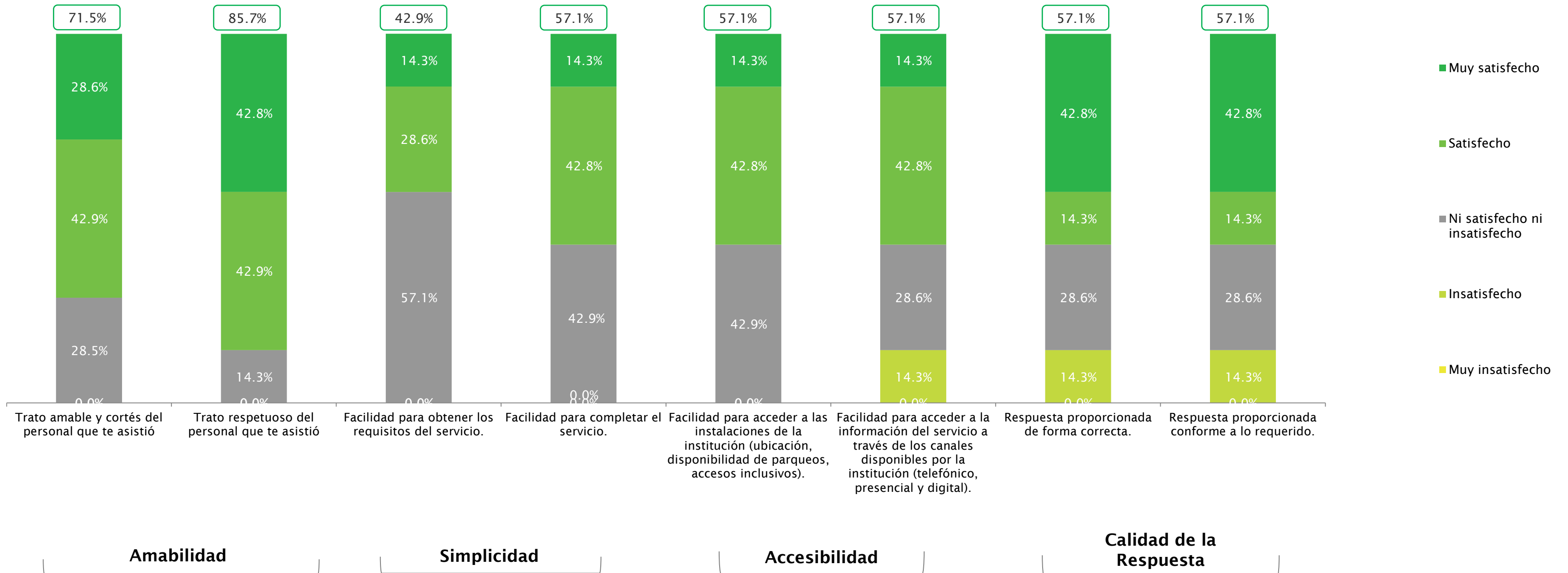
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS



# Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial) | Resultados Generales



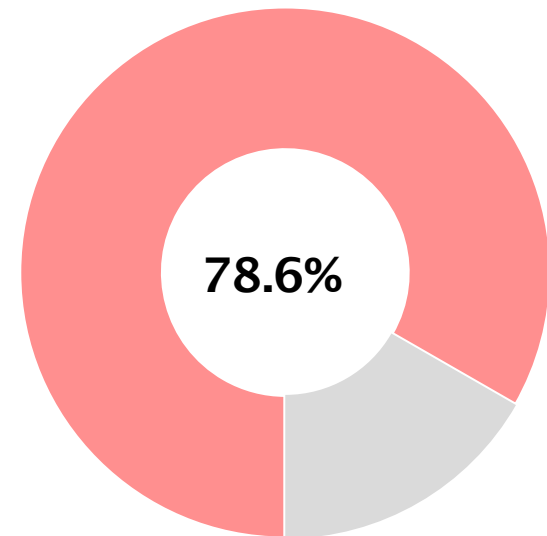
N= 7 respuestas

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

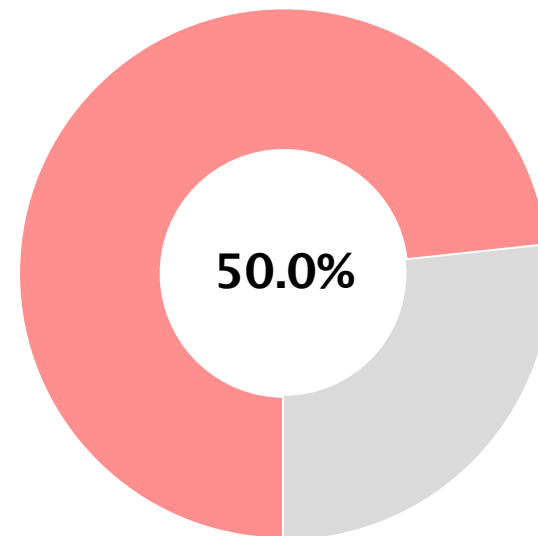


# Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial)

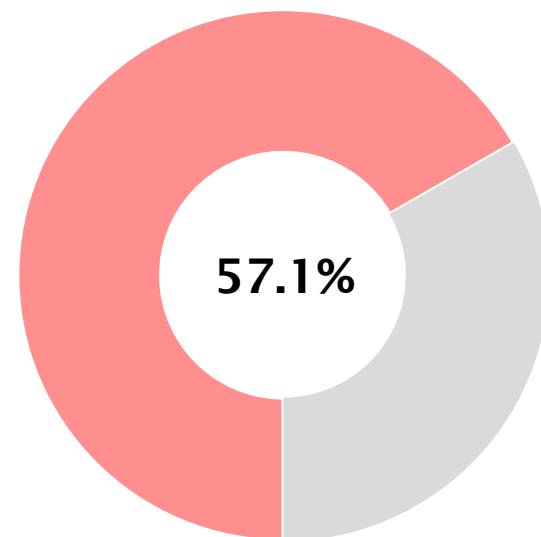
## Resultados por Atributos



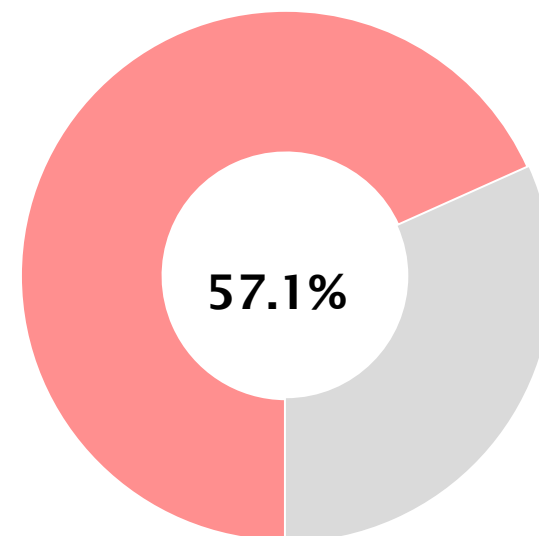
Amabilidad



Simplicidad

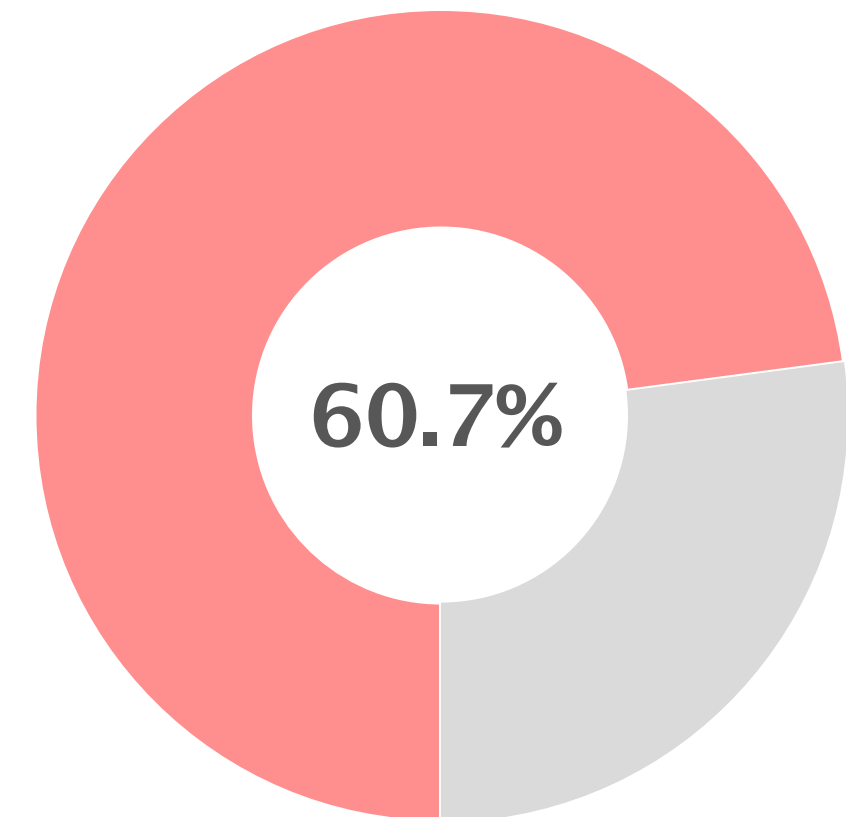


Accesibilidad



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

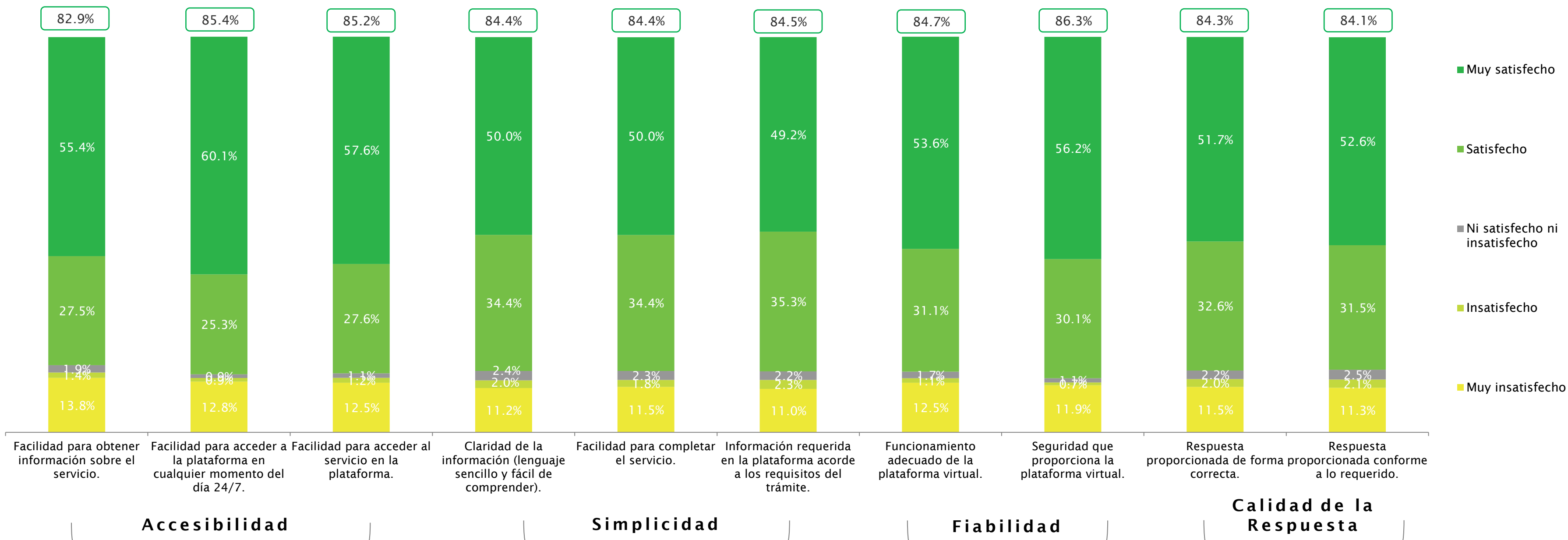


IMPUESTOS  
INTERNOS



# Certificaciones Web (En Línea)

## Resultados Generales



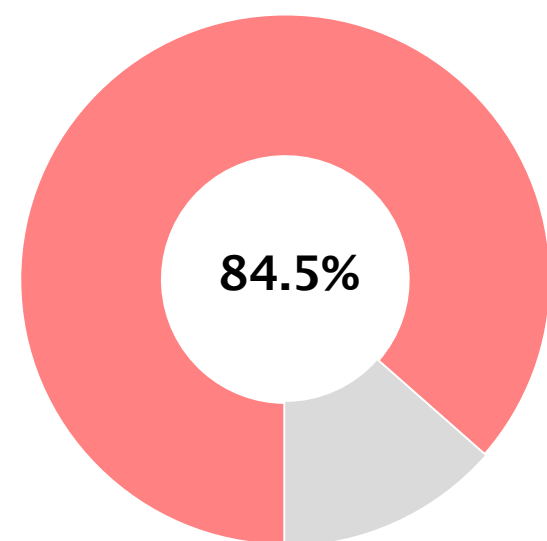
N= 966 respuestas

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

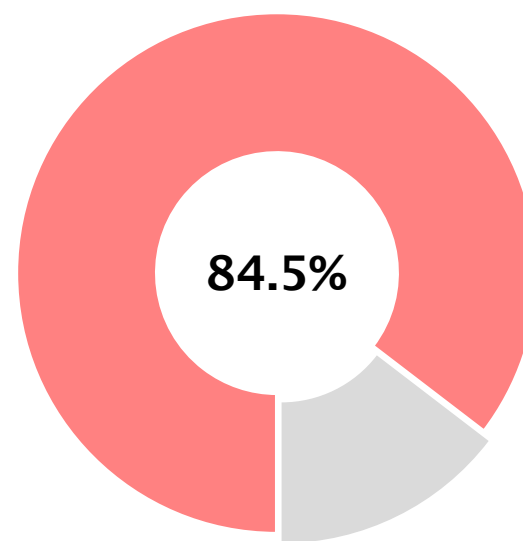


# Certificaciones Web (En Línea)

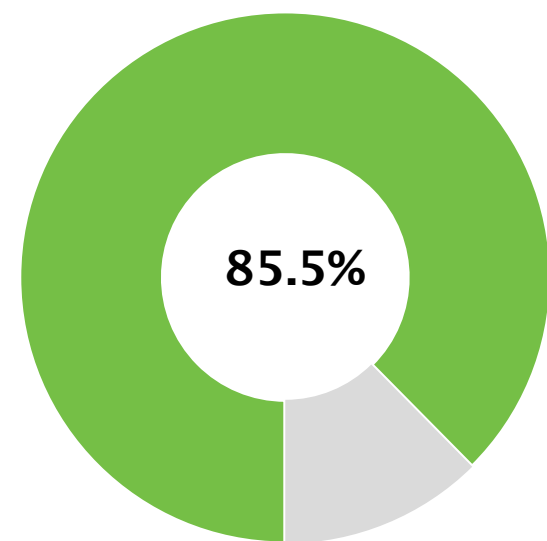
## Resultados por Atributos



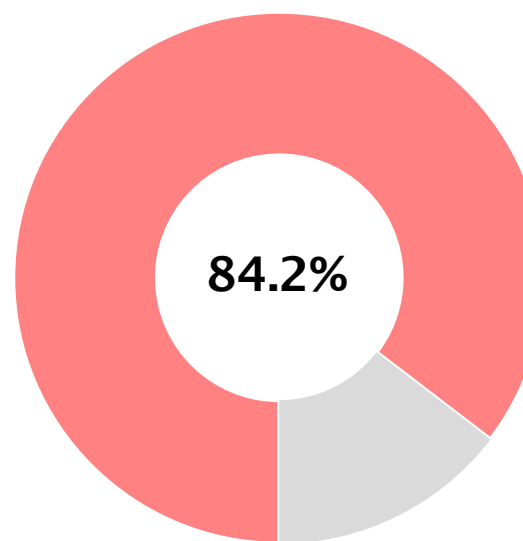
Accesibilidad



Simplicidad

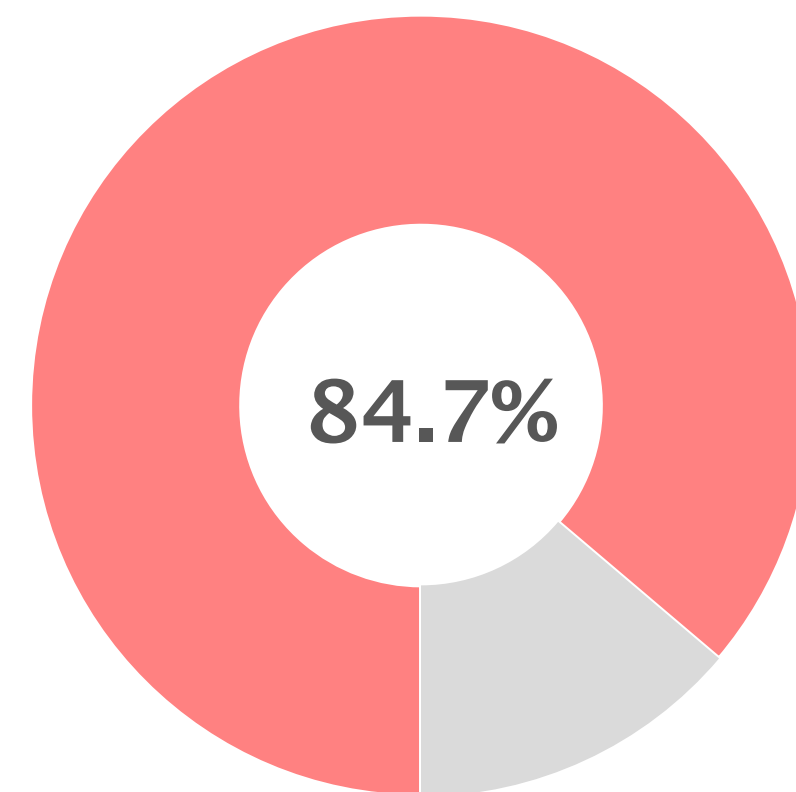


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General  
Atributos | Certificaciones Web



 Objetivo: 85.0%

 Igual o superior al objetivo

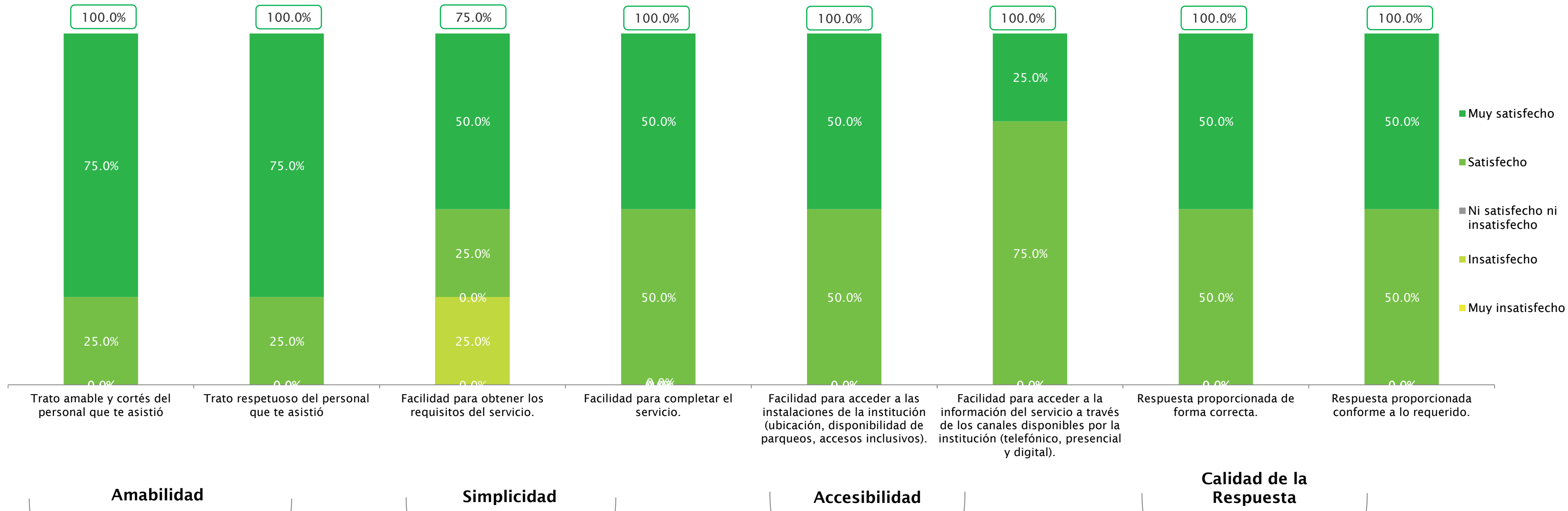
 Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS



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



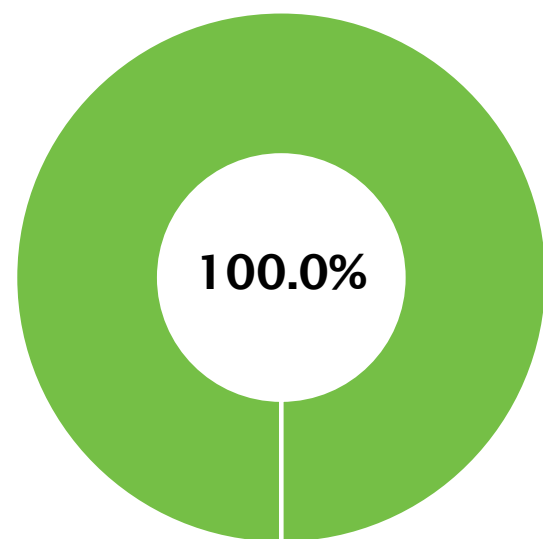
N= 4 respuestas

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

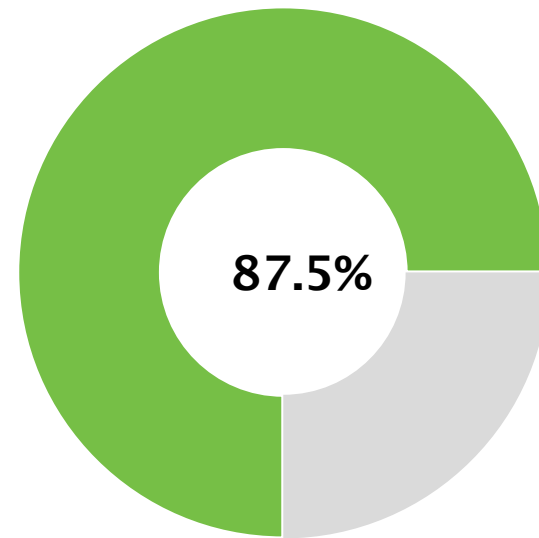


# Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial)

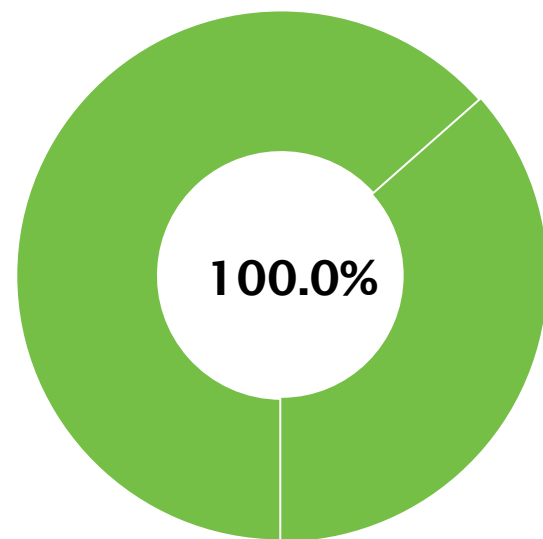
## Resultados por Atributos



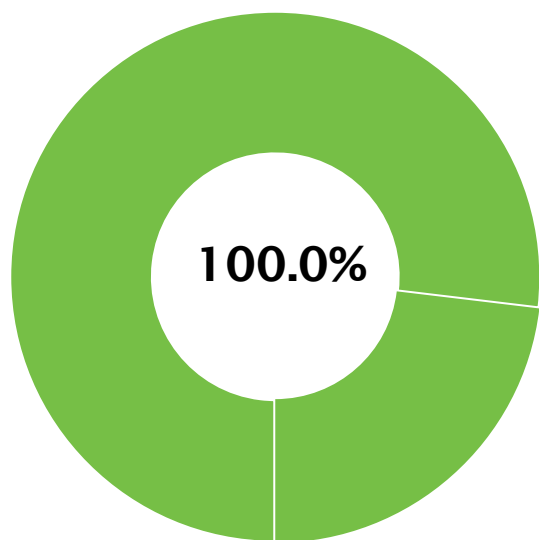
Amabilidad



Simplicidad

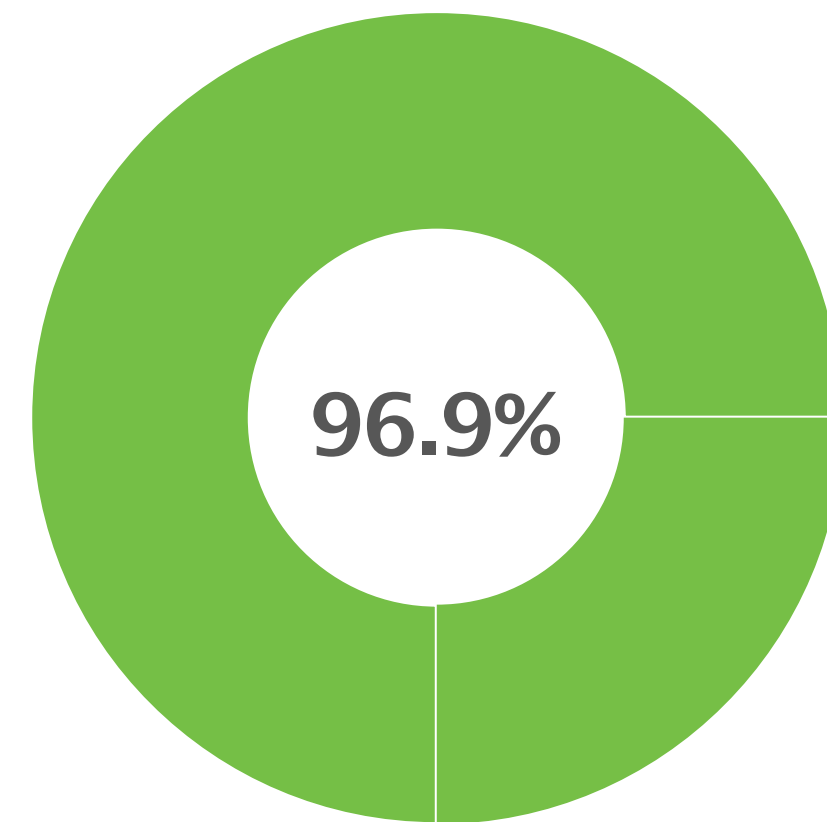


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

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



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



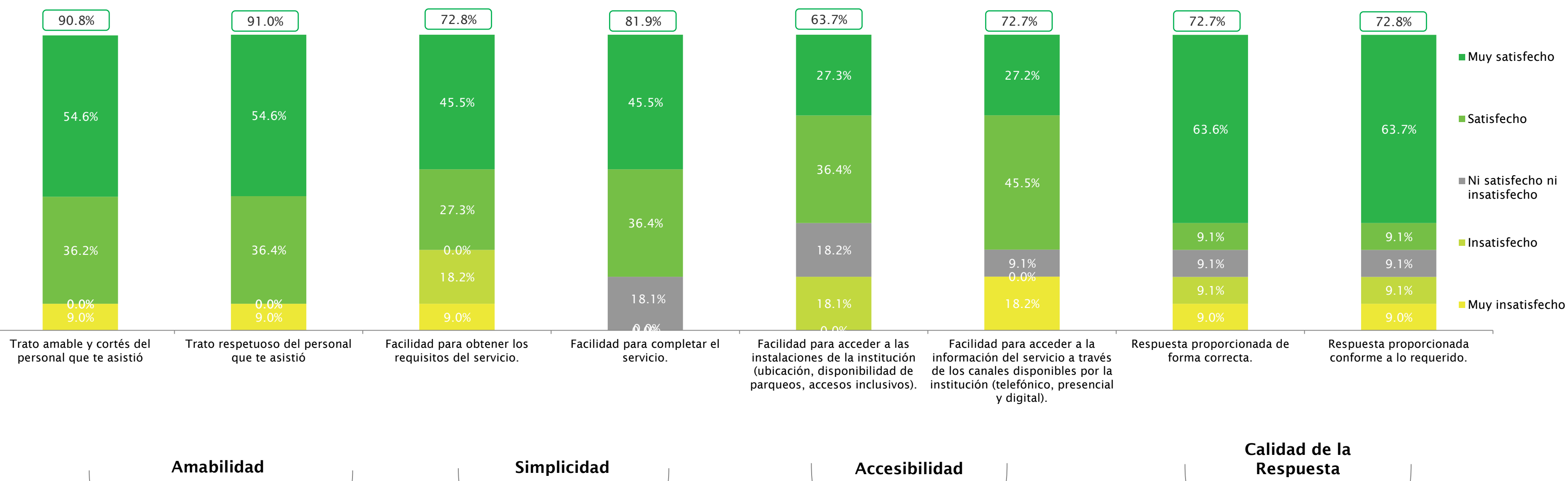
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS



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

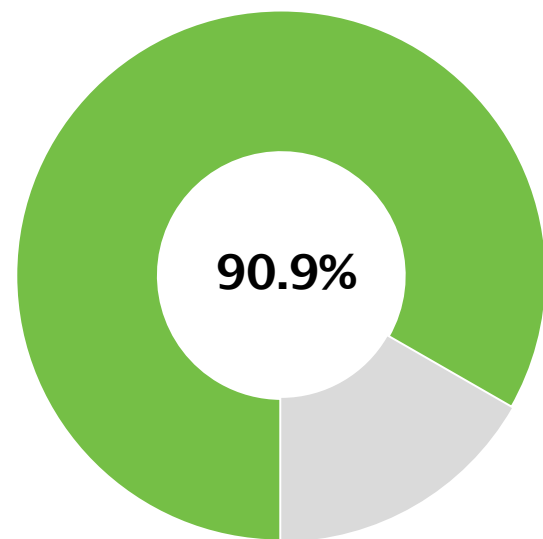


N= 11 respuestas

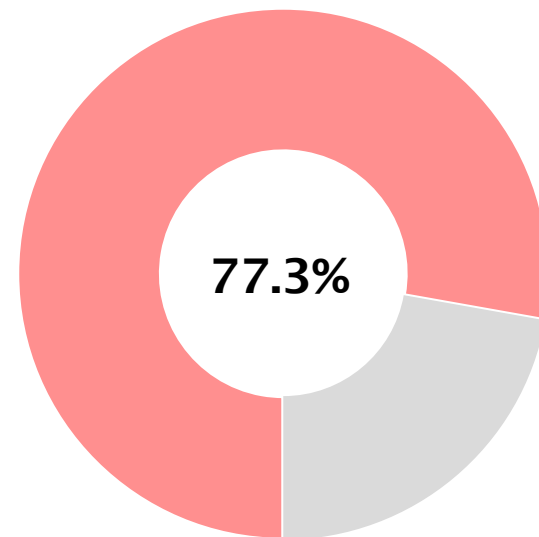
**\*Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



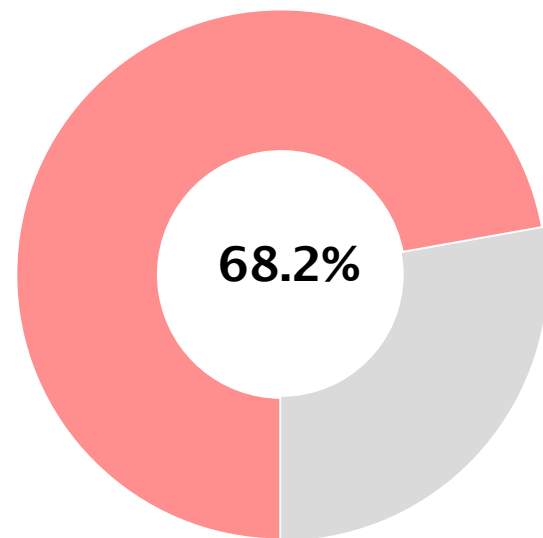
# Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes (Presencial) | Resultados por Atributos



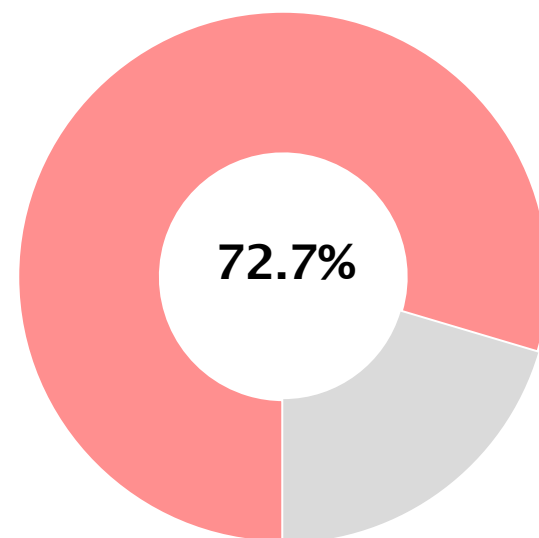
Amabilidad



Simplicidad

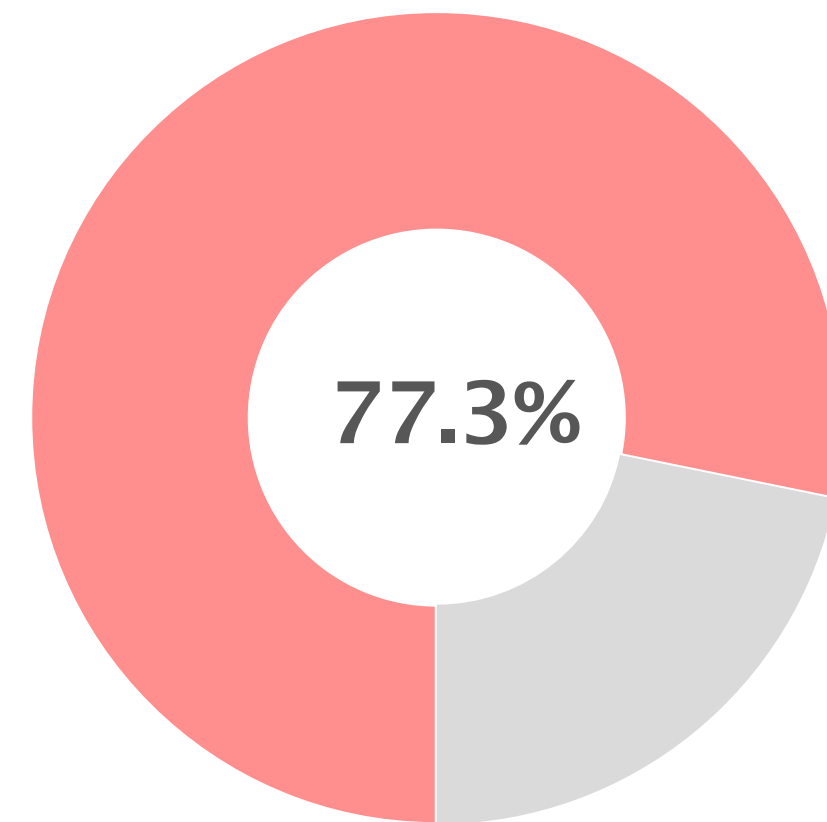


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

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



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



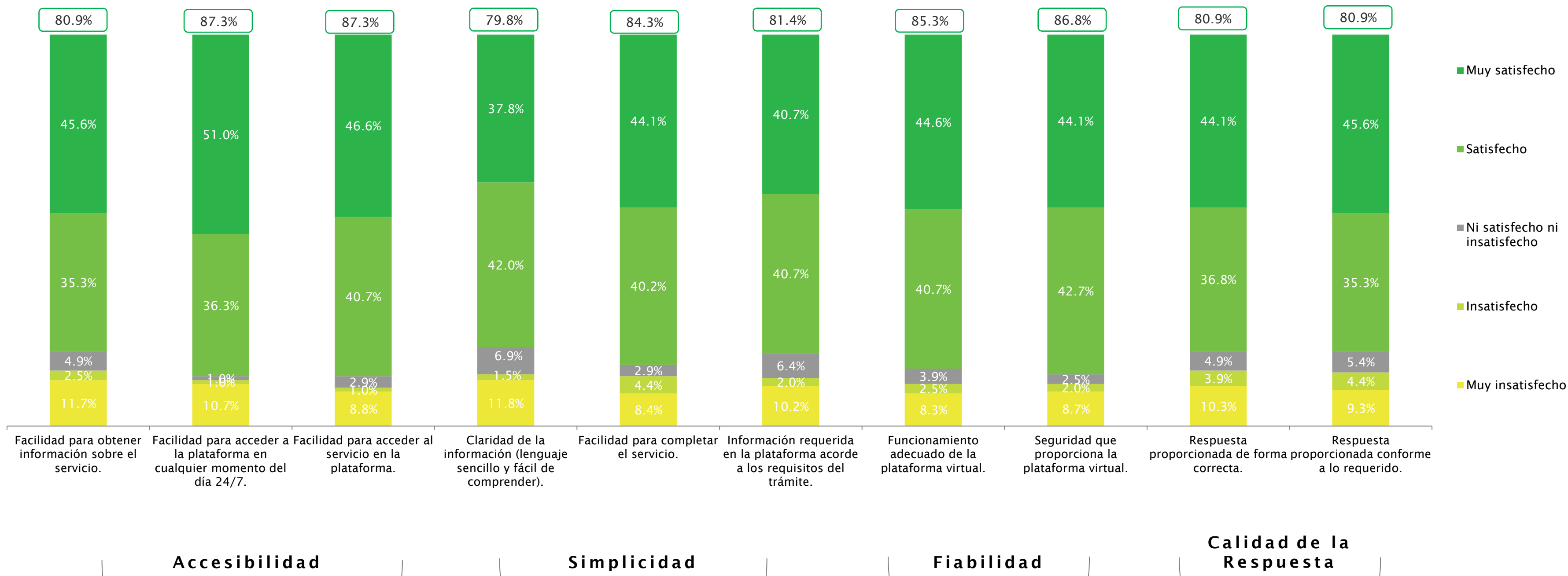
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS



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



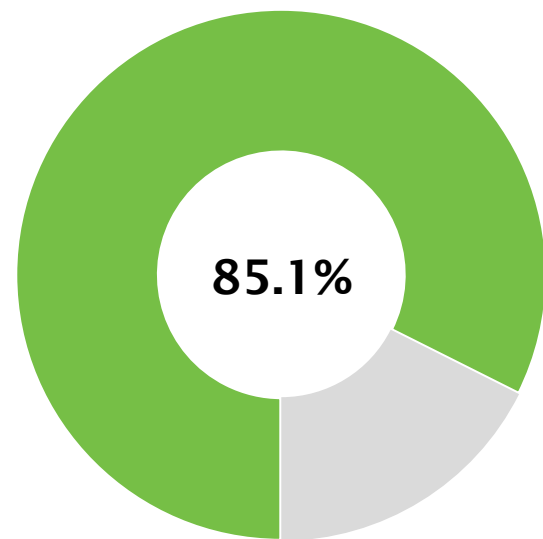
N= 204 respuestas

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

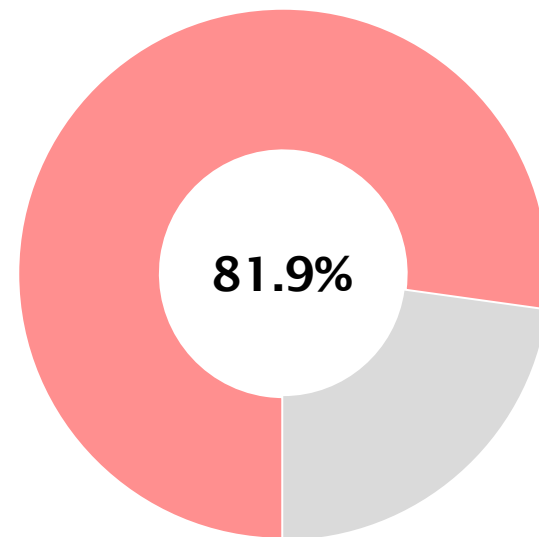


# Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea)

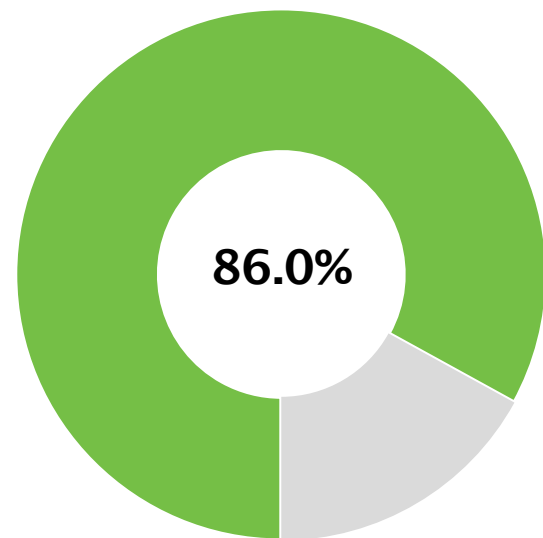
## Resultados por Atributos



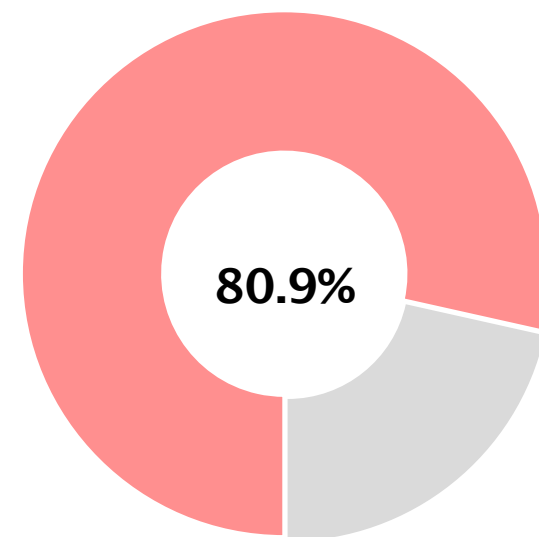
Accesibilidad



Simplicidad

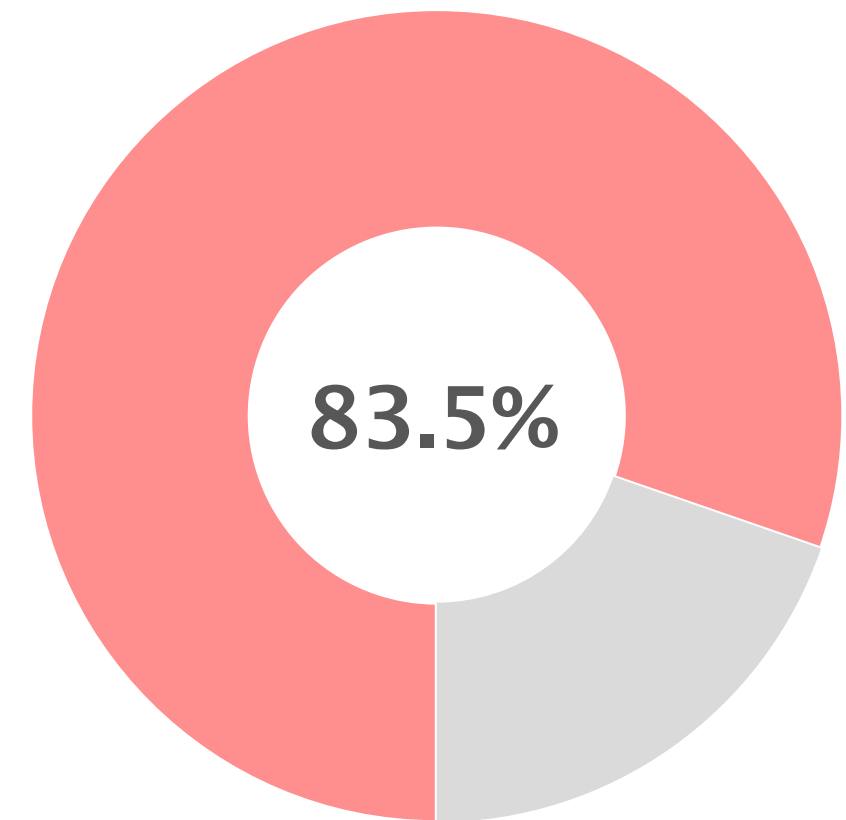


Fiabilidad



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

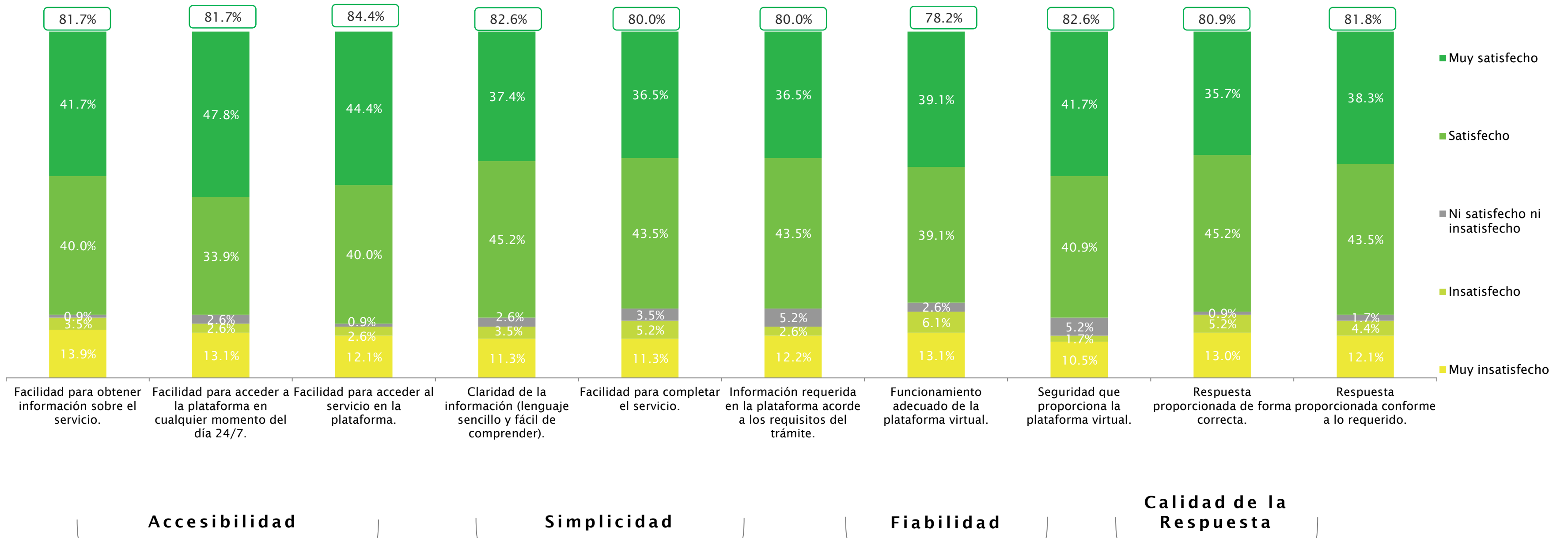


IMPUESTOS  
INTERNOS



# Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

## Resultados Generales



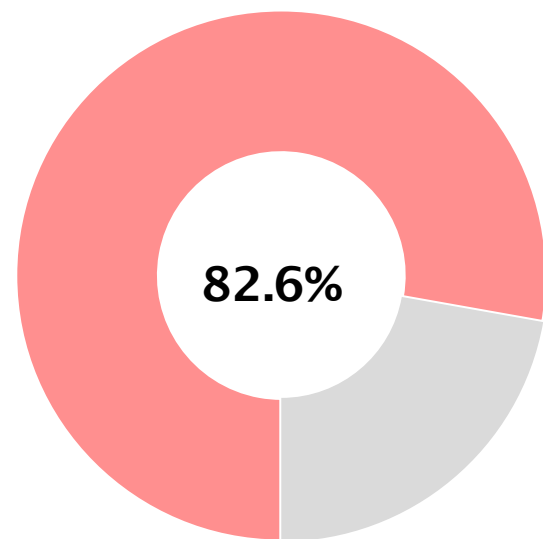
N= 115 respuestas

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

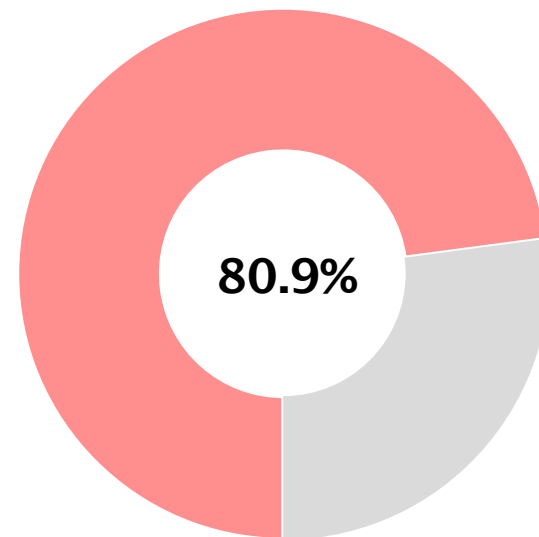


# Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

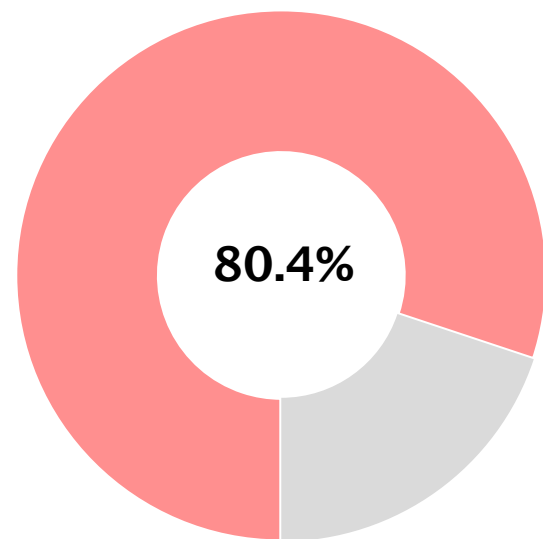
## Resultados por Atributos



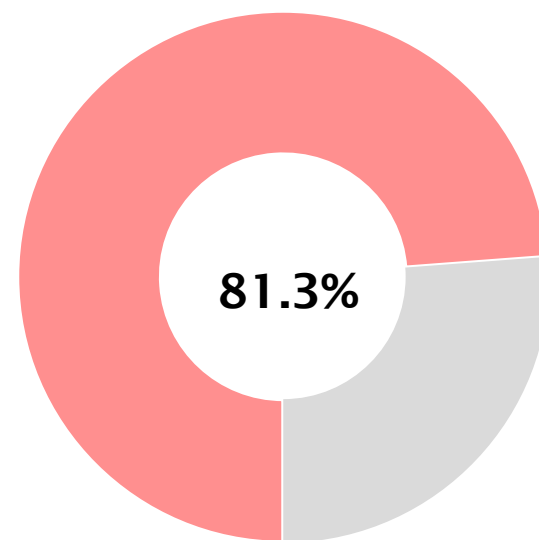
Accesibilidad



Simplicidad

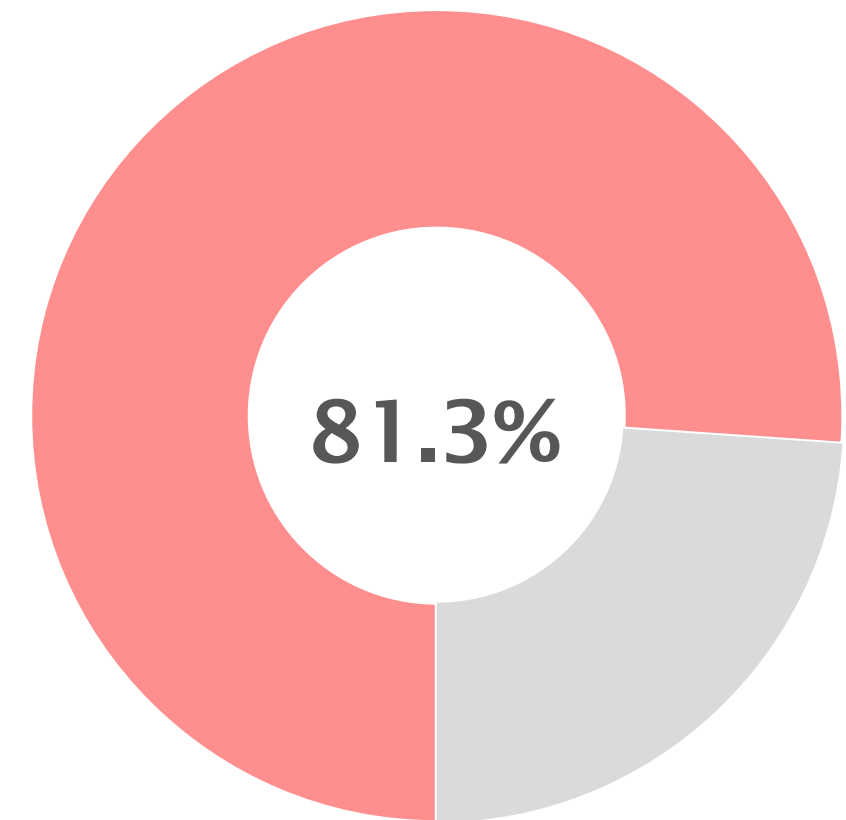


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

**Promedio General**  
Atributos | Inscripción al  
RNC de Persona Física



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



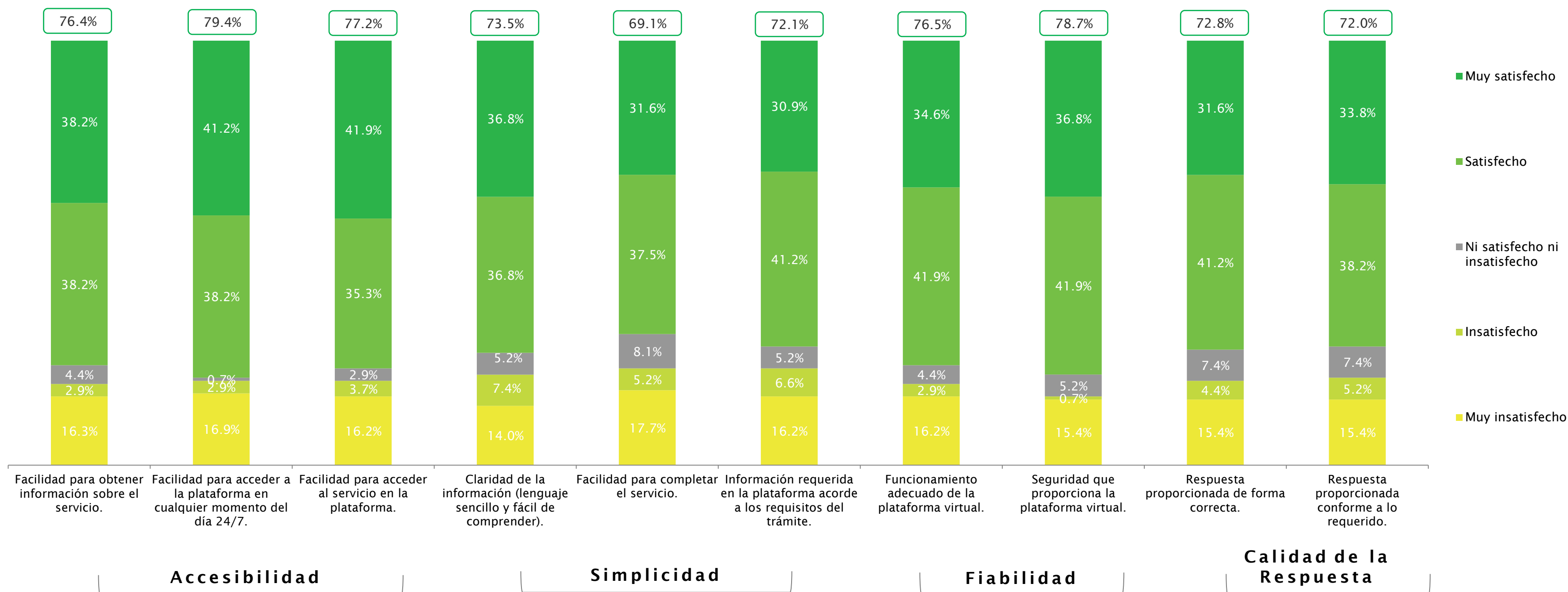
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS



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

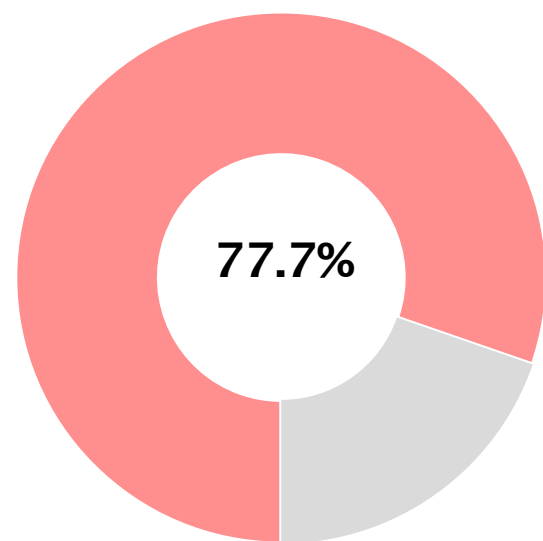


N= 105 respuestas

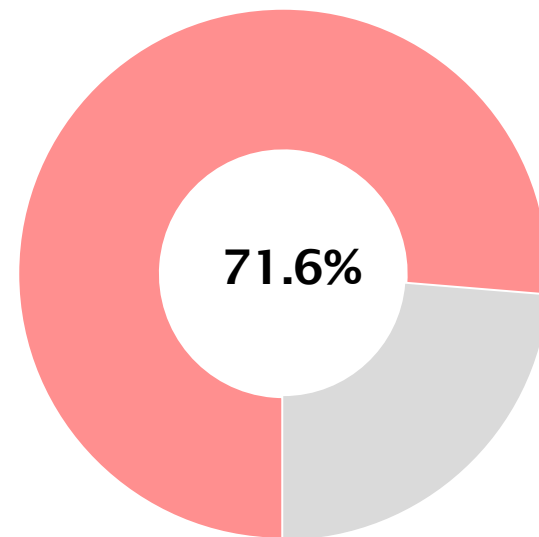
\***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



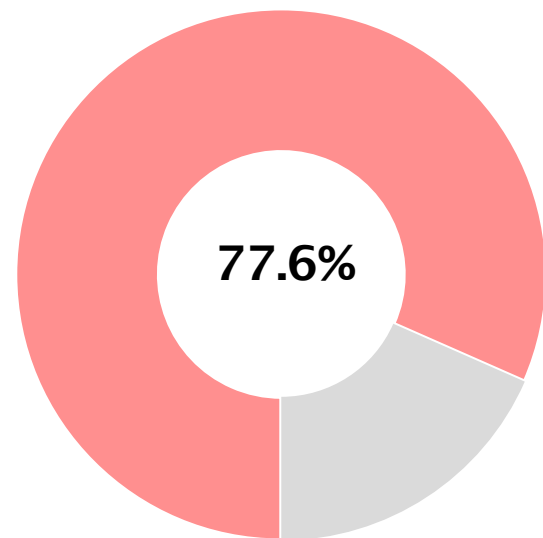
# Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados por Atributos



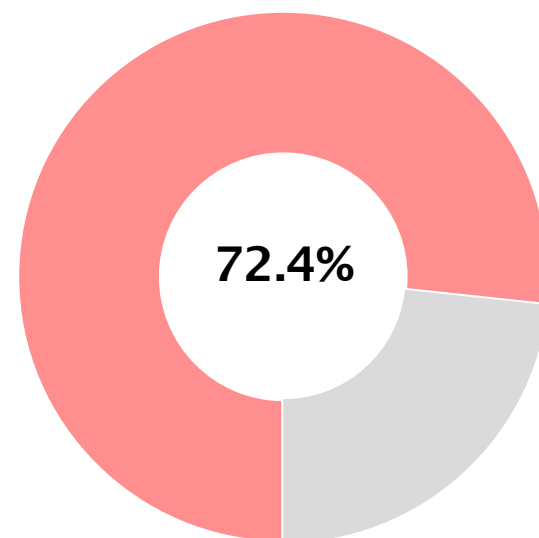
Accesibilidad



Simplicidad

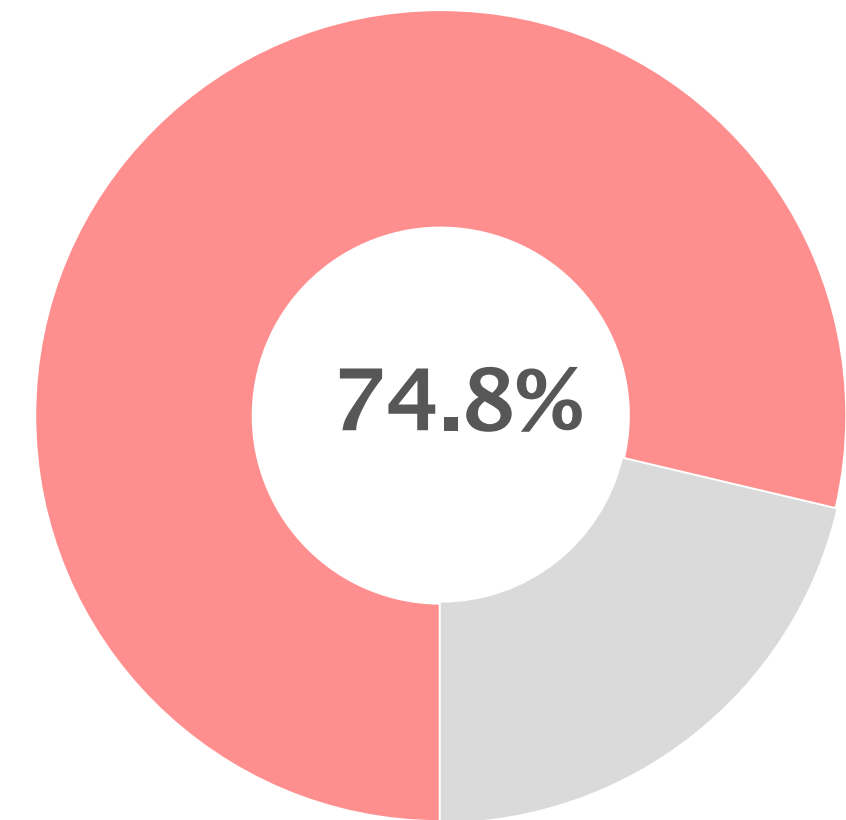


Fiabilidad



Calidad de la  
Respuesta

**Promedio General**  
Atributos | Modificaciones  
al RNC de Personas  
Físicas



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



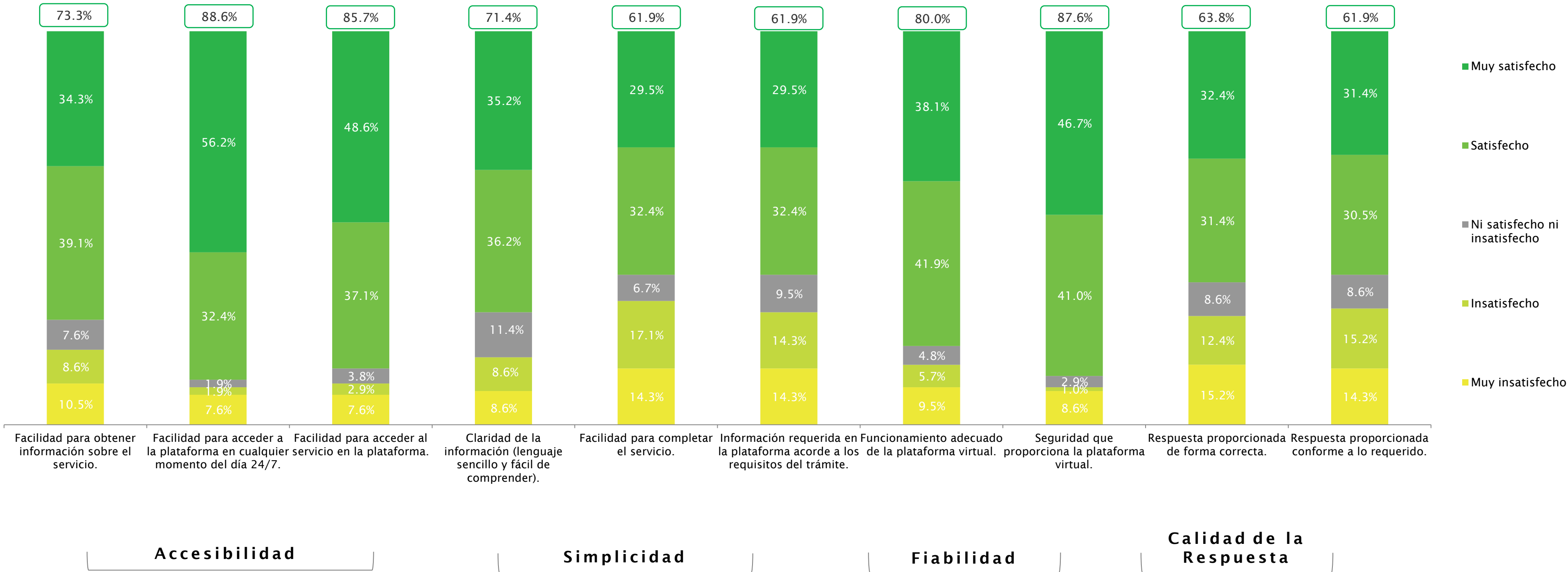
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS



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

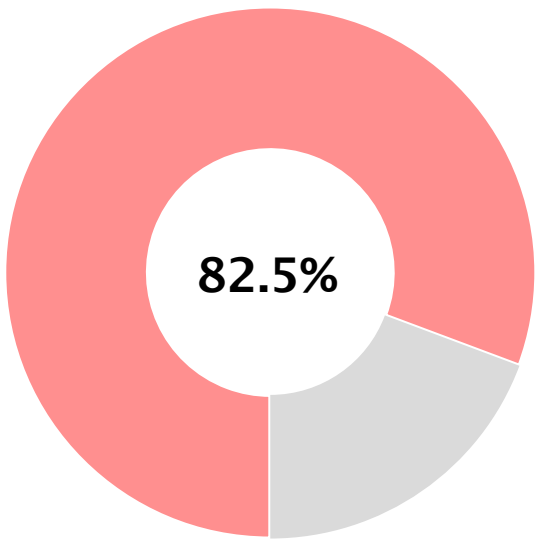


N= 105 respuestas

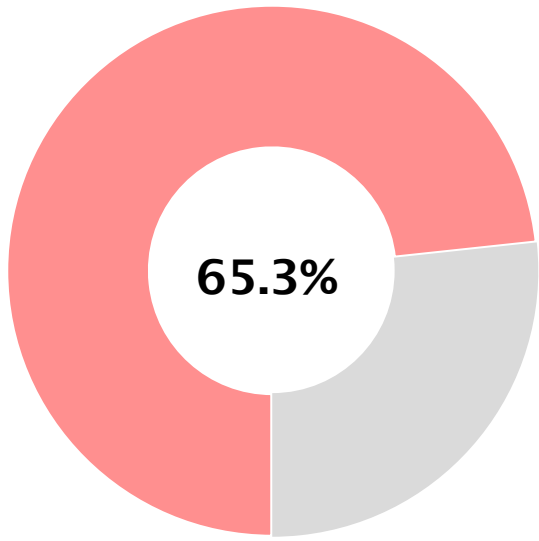
\***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



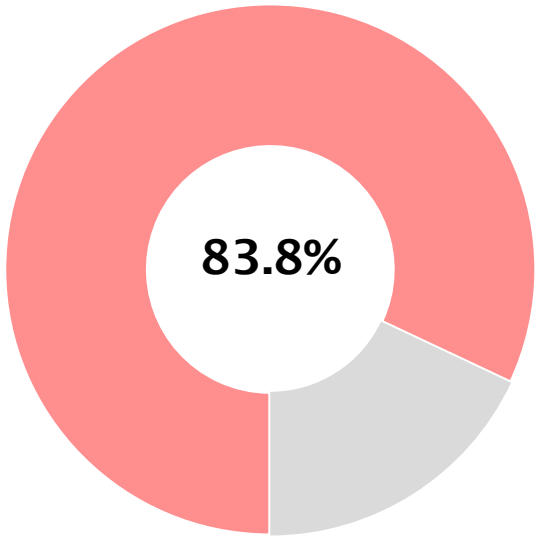
# Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados por Atributos



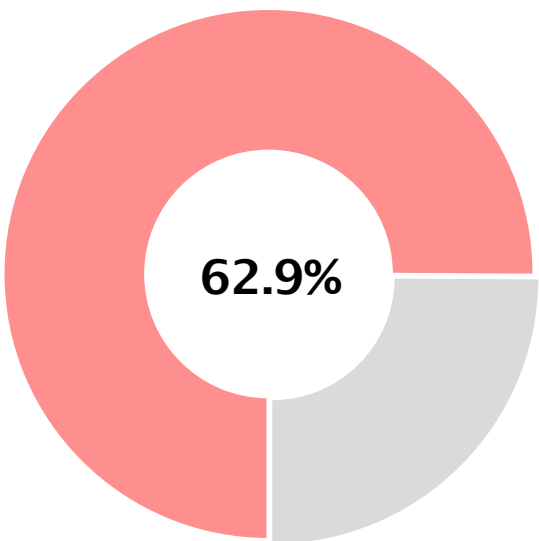
Accesibilidad



Simplicidad

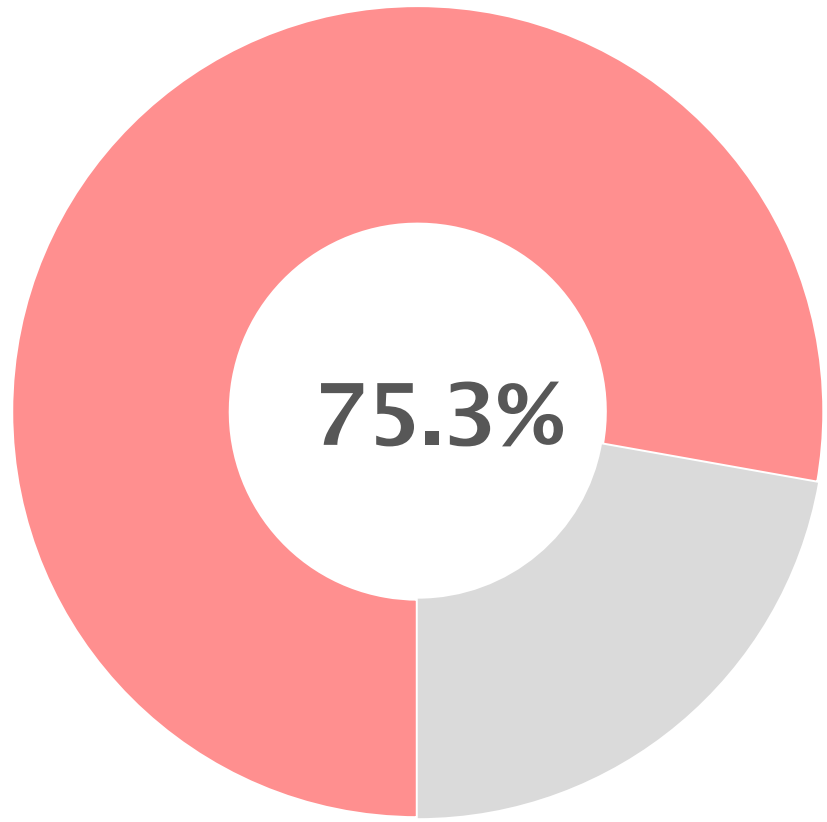


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

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

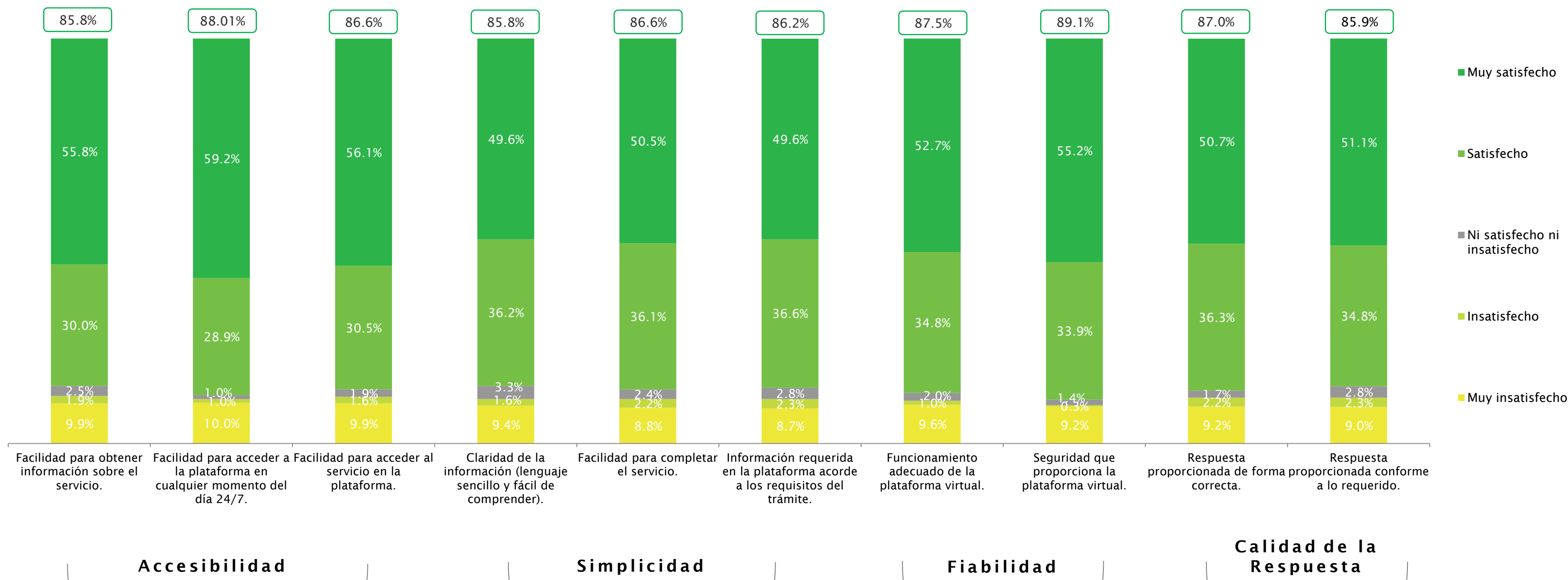


 **Objetivo: 85.0%**  
 Igual o superior al objetivo  
 Por debajo del objetivo



# Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

## Resultados Generales



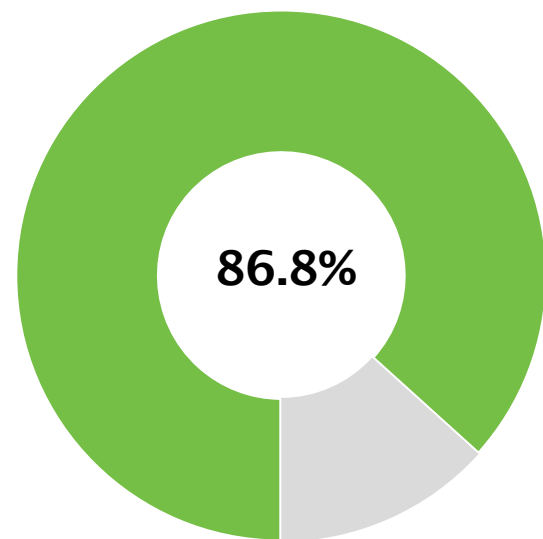
N= 918 respuestas

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

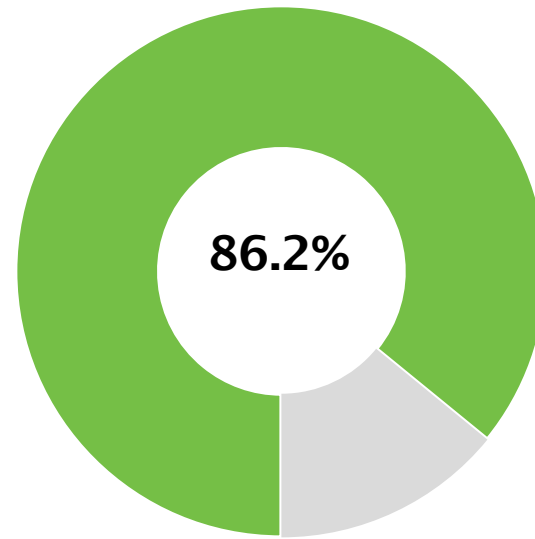


# Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

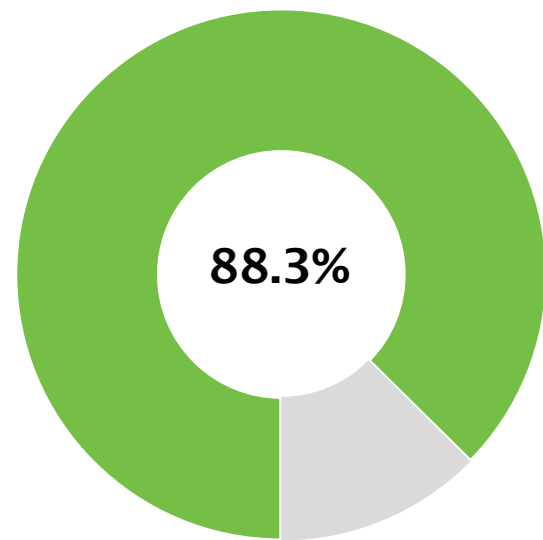
## Resultados por Atributos



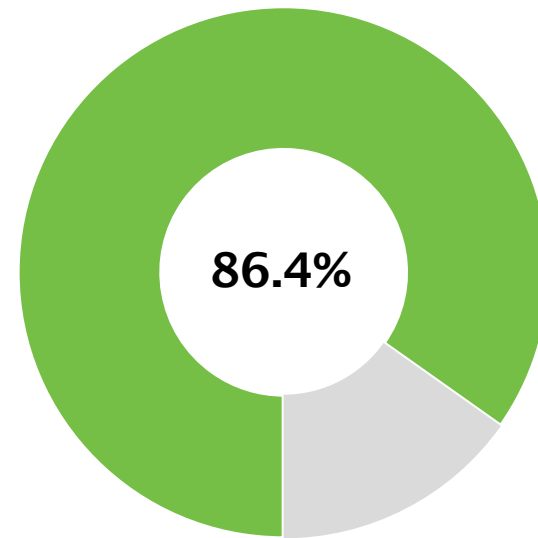
Accesibilidad



Simplicidad

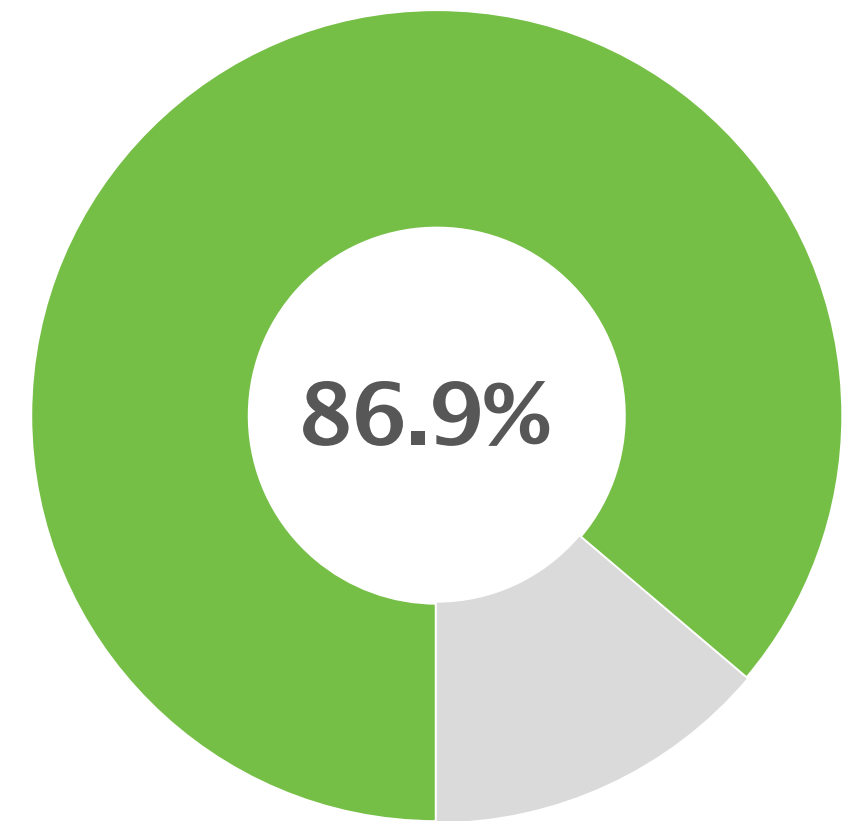


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General  
Atributos | Secuencia de  
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

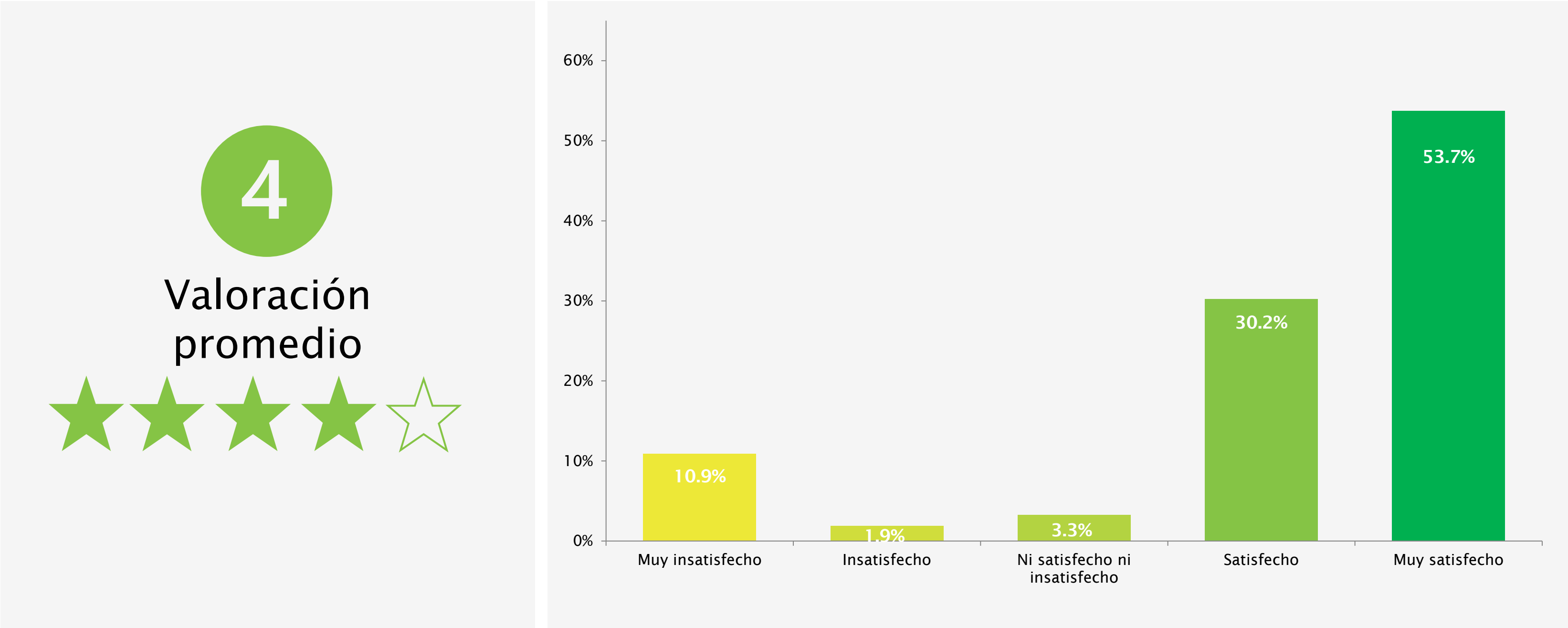


Por debajo del objetivo



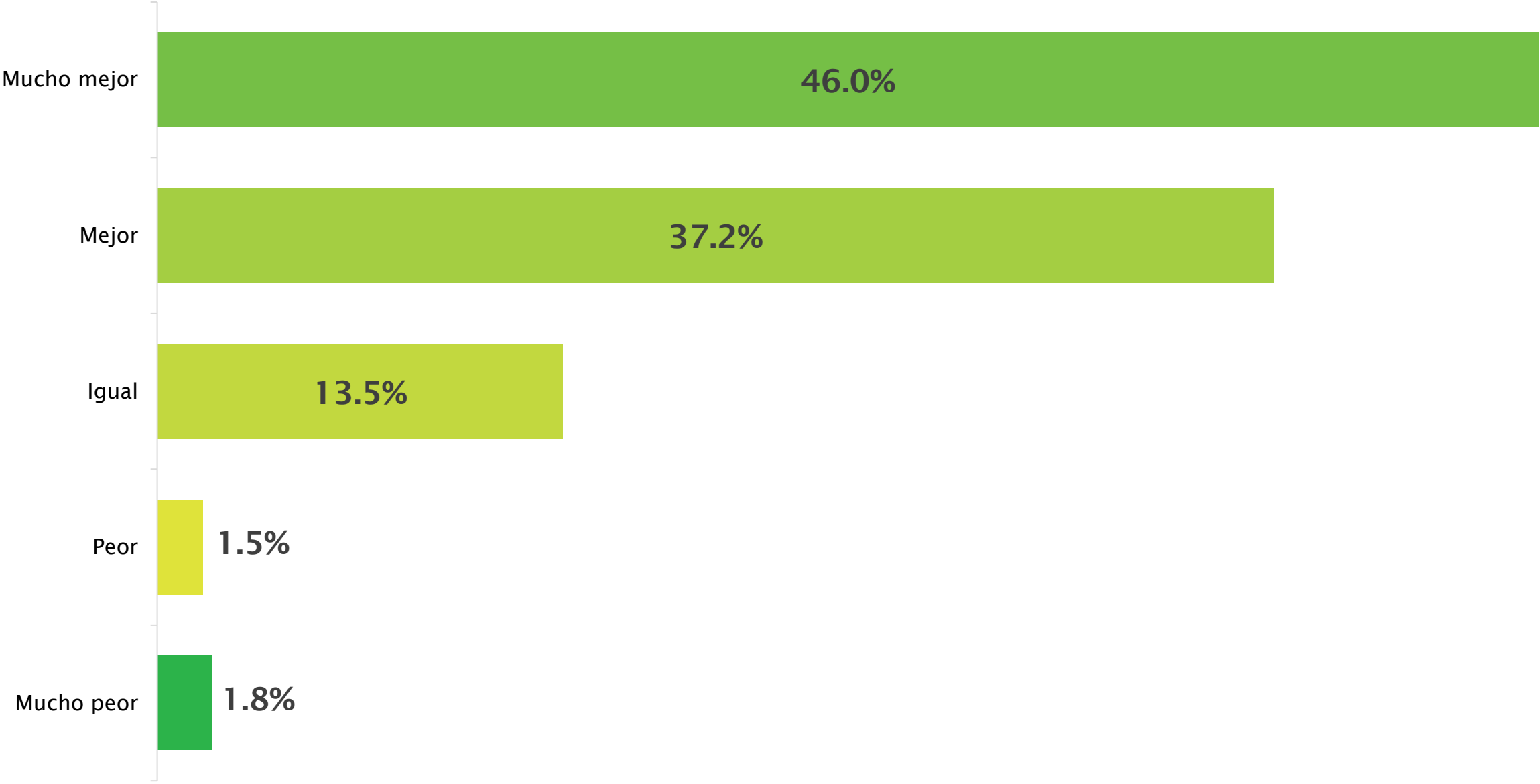
IMPUESTOS  
INTERNOS

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



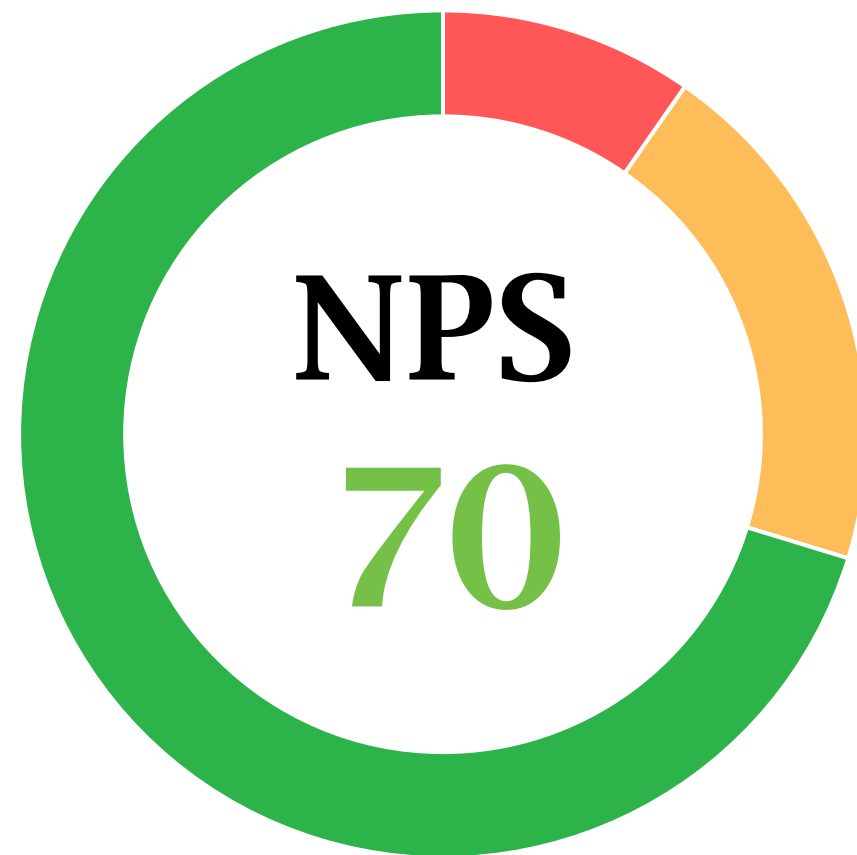
N= 2,584 respuestas

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

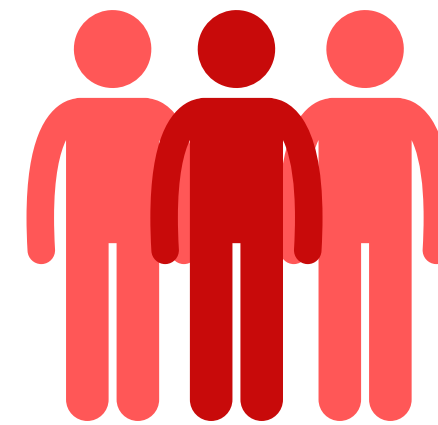


N= 2,564 respuestas

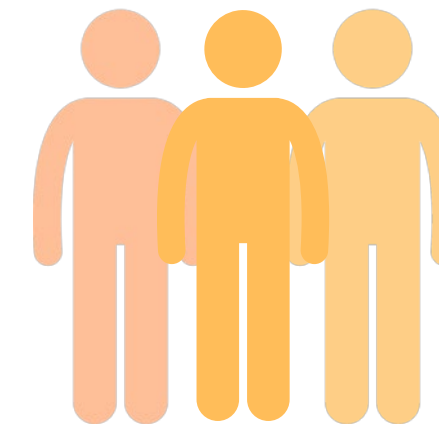
# ¿Qué tan probable es que recomiendes realizar estos servicios a tus amigos o familiares?



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



Detractores  
170 (6.6%)



Pasivos  
419 (16.3%)



Promotores  
1,975 (77.0%)

$$*NPS = \text{PROMOTORES: 77.0\%} - \text{DETRACTORES: 6.6\%} \times 100 = 70$$

N= 2.564 respuestas

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



IMPUESTOS  
INTERNOS

# COMENTARIOS MÁS FRECUENTES | QUEJAS Y SUGERENCIAS

Mejorar la funcionalidad de la OFV en términos de eficiencia, simplicidad, claridad, calidad de la información y disponibilidad de los trámites y servicios

Proporcionar más beneficios y facilidades al contribuyente

Mejorar en el tiempo de respuesta de solicitudes y consultas

Mejorar en la simplicidad de los servicios y formularios

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 en la difusión y precisión de la información

Mejorar en la accesibilidad de las vías de asistencia

Mejorar en la estandarización de los servicios

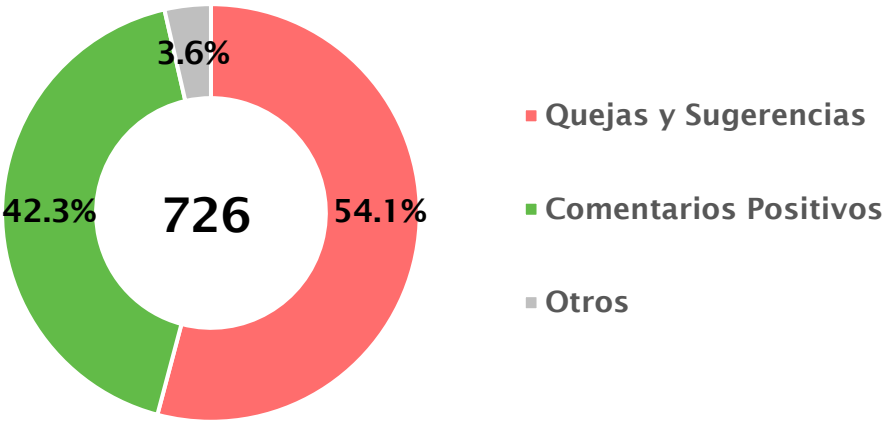
Mejorar en la capacitación del personal

Proporcionar una mayor cantidad de comprobantes

Mejorar la atención, cortesía y amabilidad del personal y ofrecer un servicio más personalizado



CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS





IMPUESTOS  
INTERNOS

# DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

## GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

DGII.GOV.DO  
REDES SOCIALES @DGII

