



**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 AGOSTO 2023 - ENERO 2024**



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 2023 - enero 2024.*



IMPUESTOS
INTERNOS

FICHA TÉCNICA



POBLACIÓN

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



ALCANCE

Nivel nacional



MUESTRA

2,716 encuestas efectivas
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: 5%



METODOLOGÍA UTILIZADA

Cuantitativa



MODALIDAD

Online
Duración: 3 minutos



FECHA DEL LEVANTAMIENTO

De Agosto 2023 a Enero 2024



FICHA TÉCNICA | DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO

SERVICIOS PRESENCIALES Y EN LÍNEA	ENCUESTAS EFECTIVAS
1. Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea).	121
2. Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial).	4
3. Certificaciones Web (En Línea).	970
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial).	4
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes (Presencial).	4
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea).	247
7. Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea).	39
8. Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea).	88
9. Modificaciones al RNC de Datos Básicos de Personas Jurídicas (En Línea).	132
10. Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea).	1107
TOTAL	2,716

ATRIBUTOS

SERVICIOS EN LÍNEA Y PRESENCIALES

EN LÍNEA	1	2	3	4
	ACCESIBILIDAD	SIMPLICIDAD	FIABILIDAD	CALIDAD DE LA RESPUESTA
	- 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.	- 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.	- Funcionamiento adecuado de la plataforma virtual. - Seguridad que proporciona la plataforma virtual.	- Respuesta proporcionada de forma correcta. - Respuesta proporcionada conforme a lo requerido.
PRESENCIALES	1	2	3	4
	ACCESIBILIDAD	AMABILIDAD	CALIDAD DE LA RESPUESTA	SIMPLICIDAD
	- 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).	- Trato amable y cortés del personal que brindó la asistencia. - Trato respetuoso del personal que brindó la asistencia.	- Respuesta proporcionada de forma correcta. - Respuesta proporcionada conforme a lo requerido.	- Facilidad para obtener los requisitos del servicio. - Facilidad para completar el servicio.



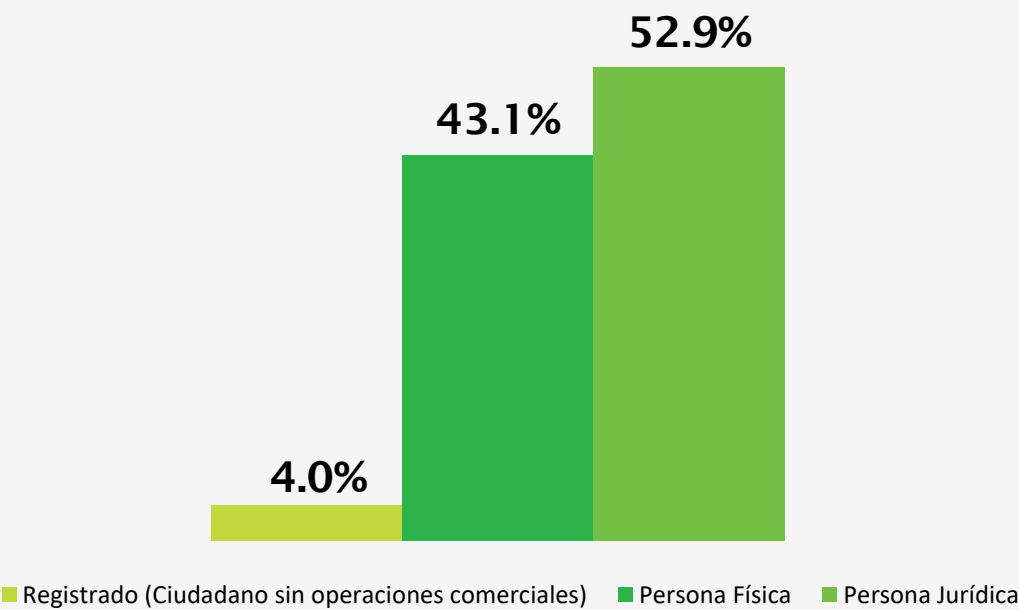
RESULTADOS GENERALES



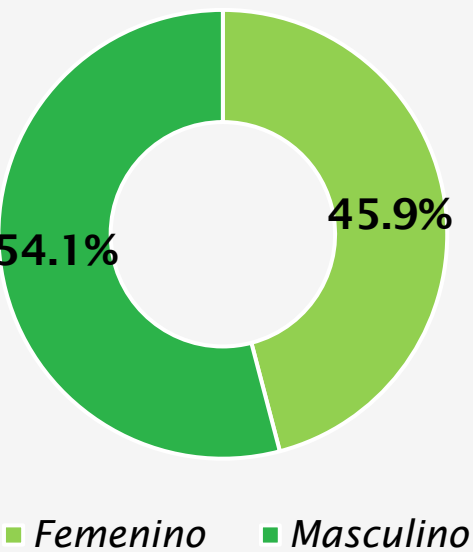
IMPUESTOS
INTERNOS

PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS COMPROMETIDOS

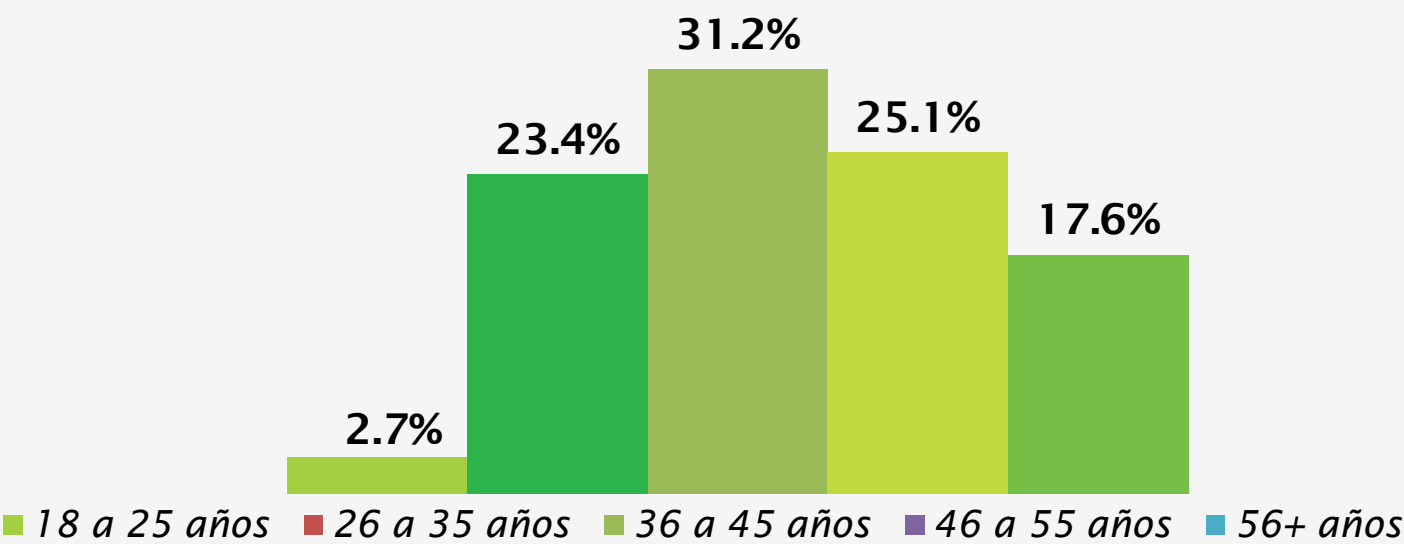
Tipo de registrado



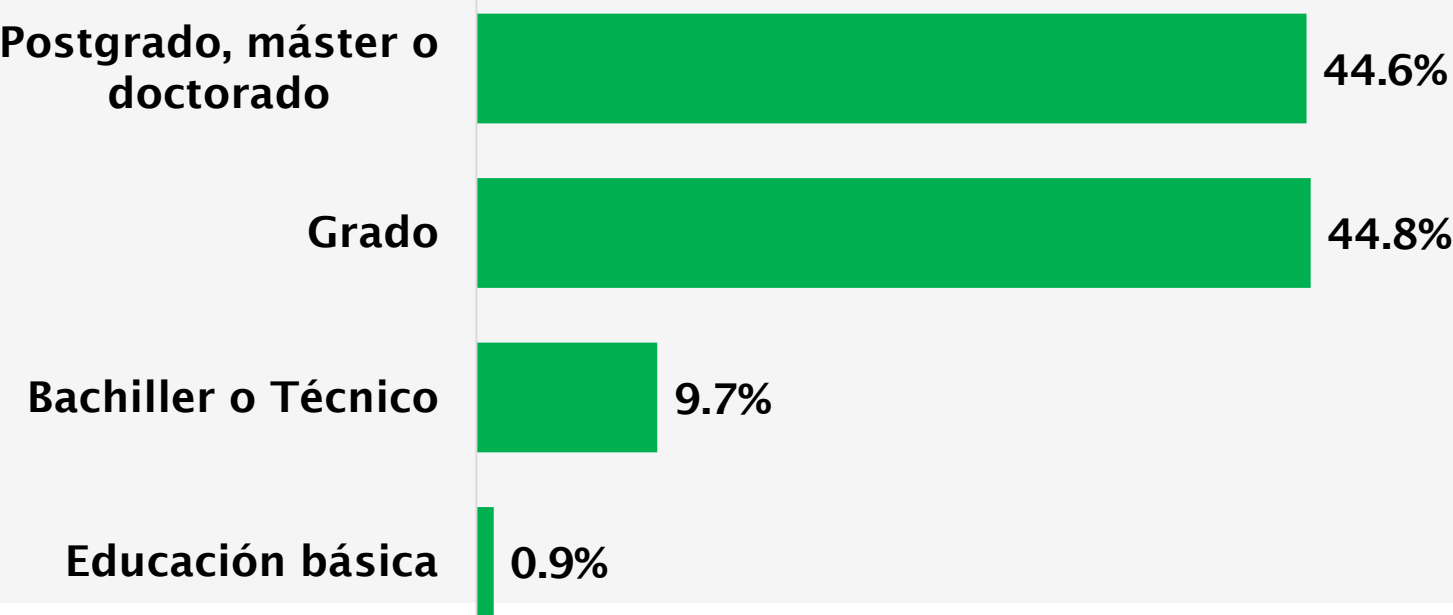
Género



Rango de edad



Último grado académico alcanzado





RESULTADOS GENERALES POR SERVICIO Y ATRIBUTO

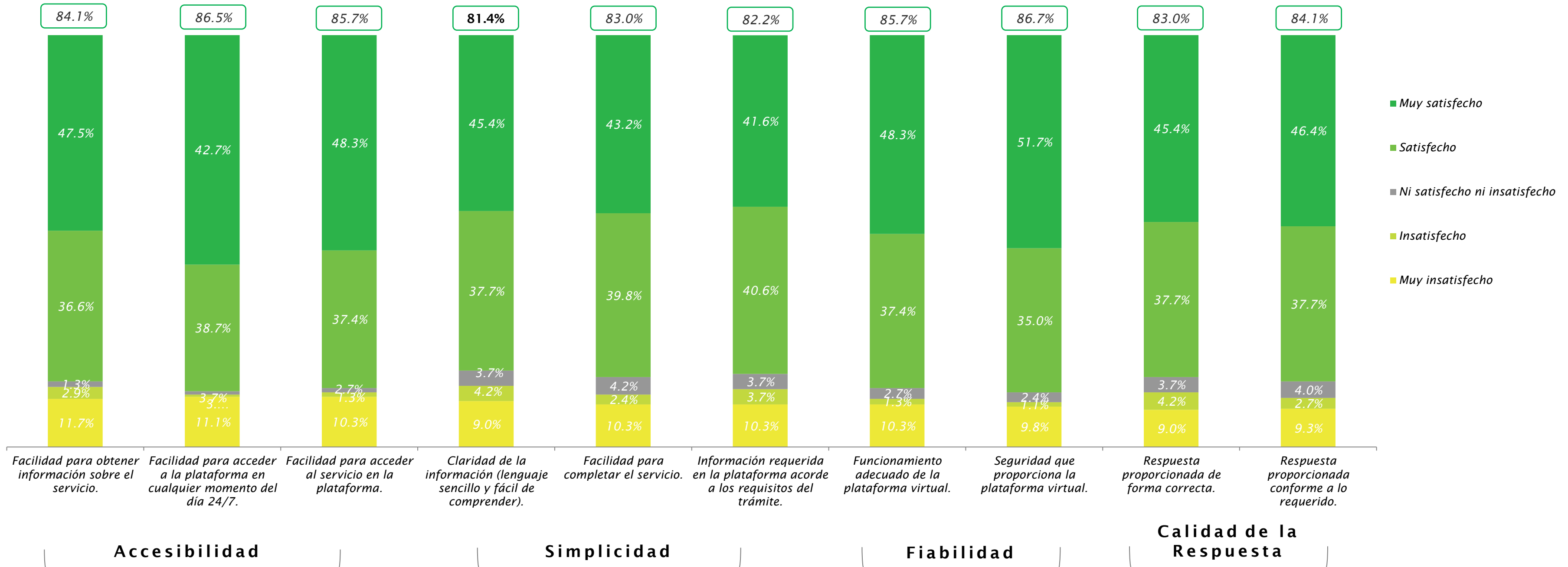


IMPUESTOS
INTERNOS



Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



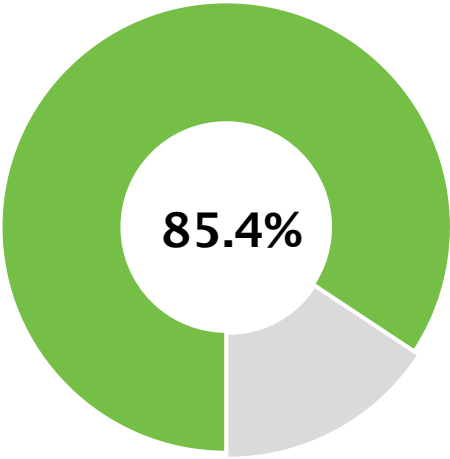
N= 121 respuestas

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

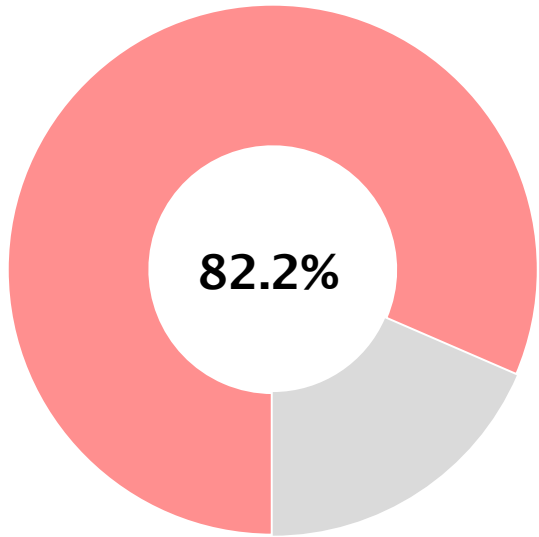


Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

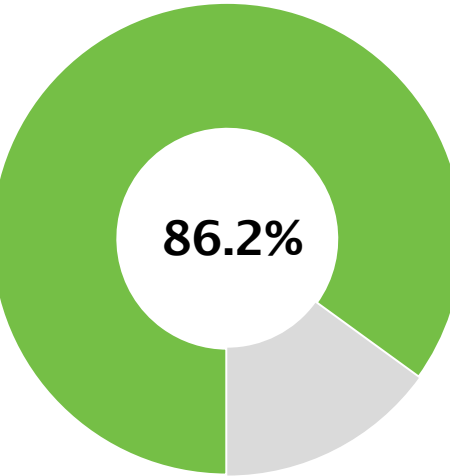
Resultados por Atributos



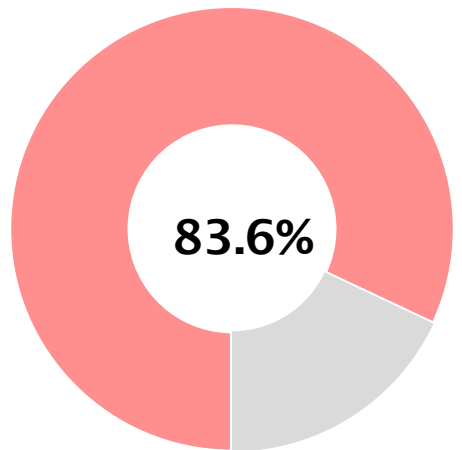
Accesibilidad



Simplicidad

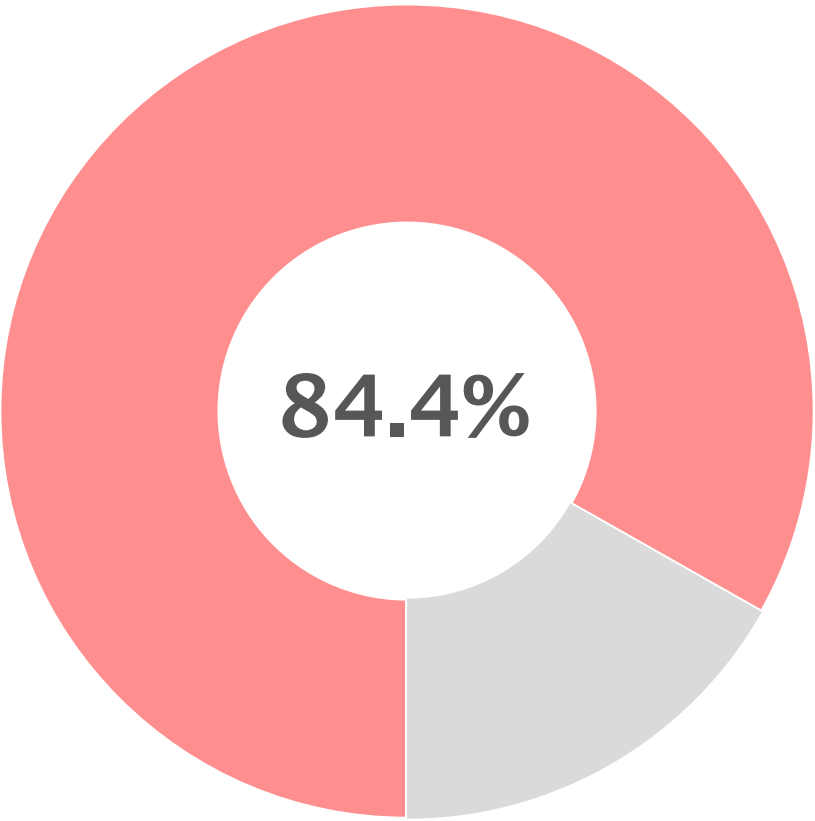


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Alta de Comprobantes Fiscales



 Objetivo: 85.0%

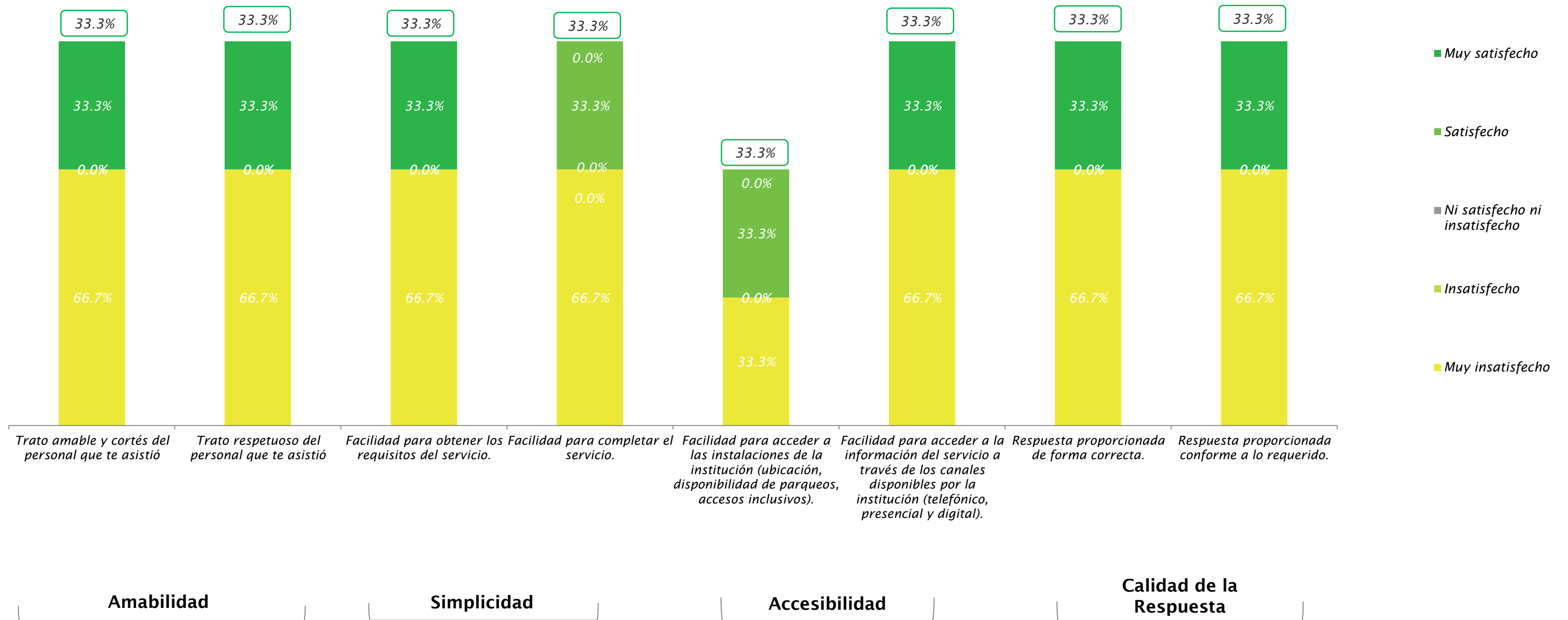
 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo





Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial) | Resultados Generales



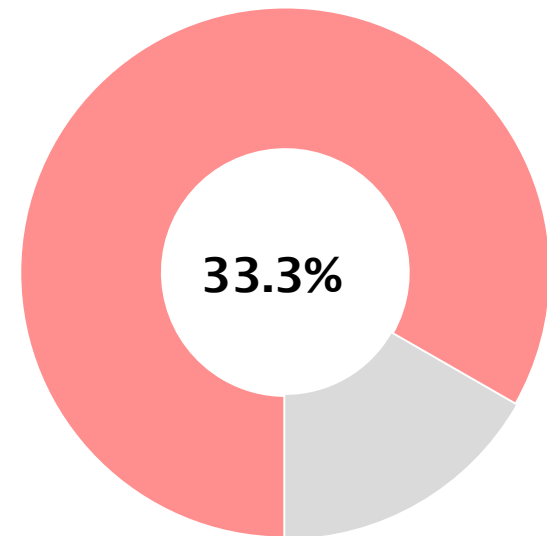
N= 4 respuestas

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

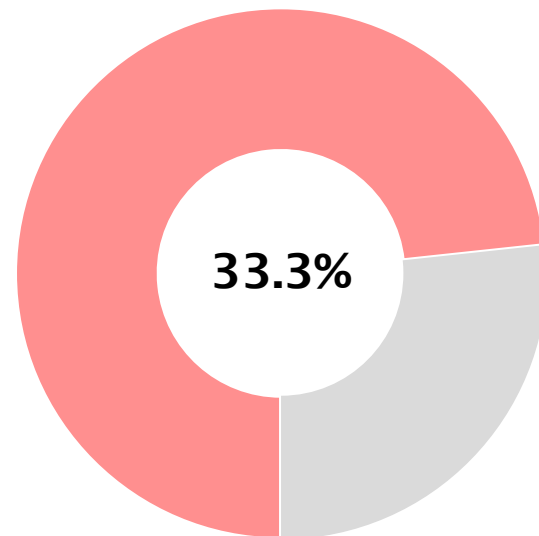


Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial)

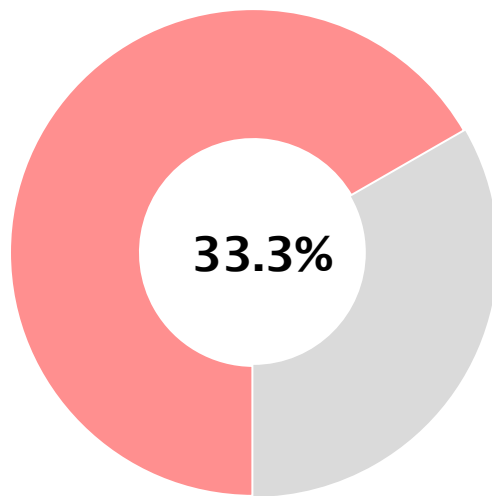
Resultados por Atributos



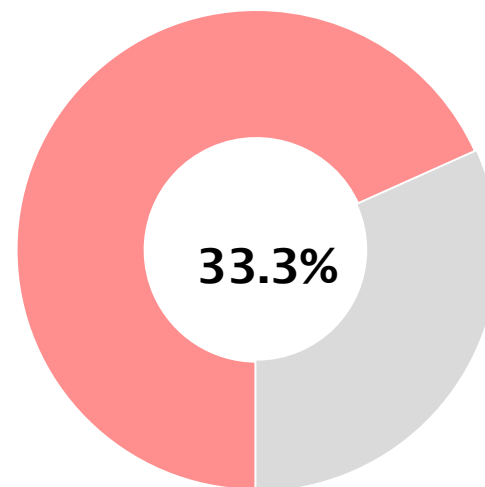
Amabilidad



Simplicidad

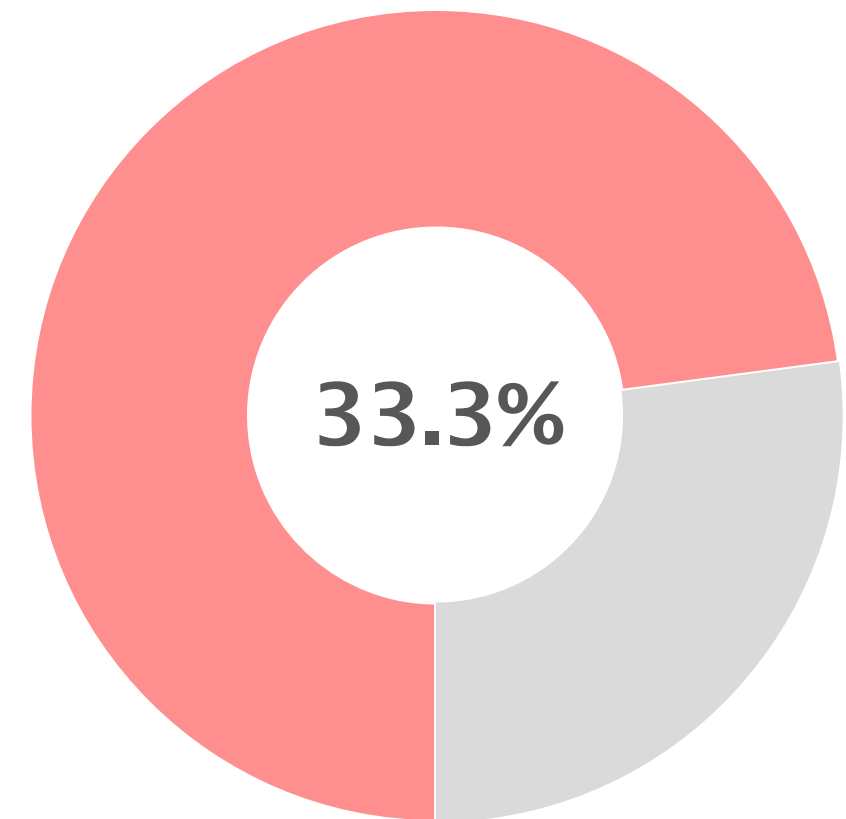


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

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



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



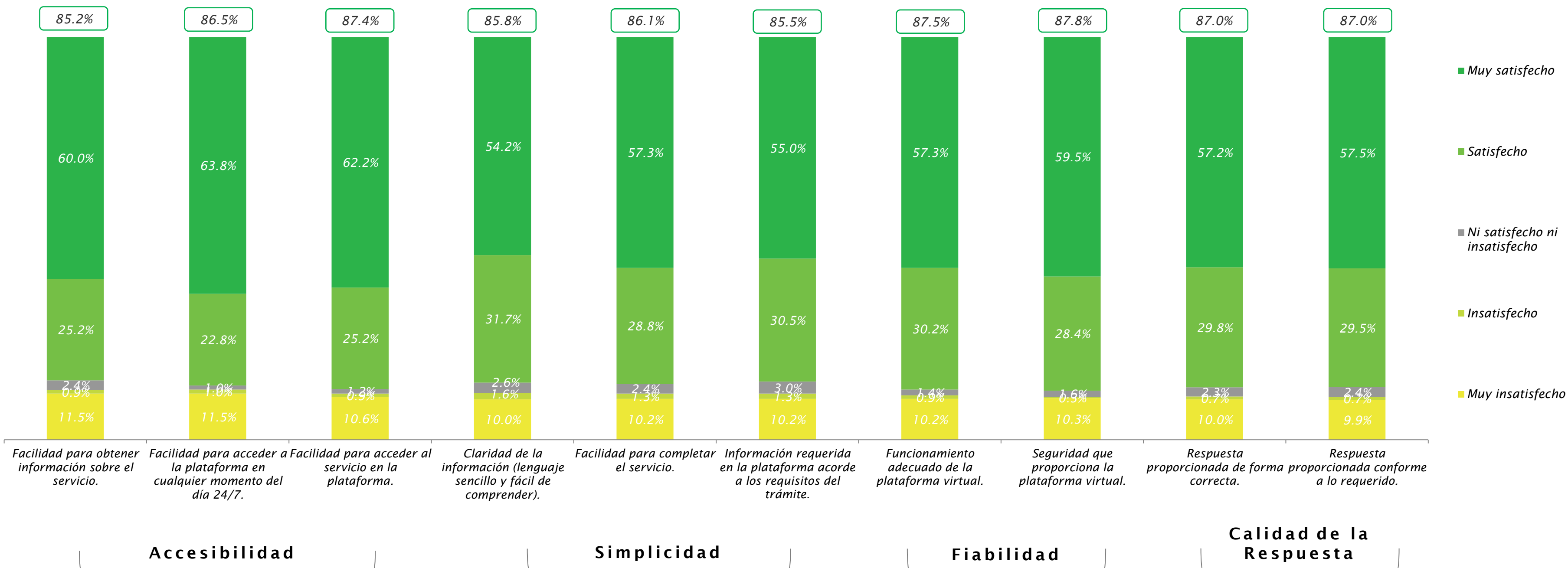
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS



Certificaciones Web (En Línea) Resultados Generales



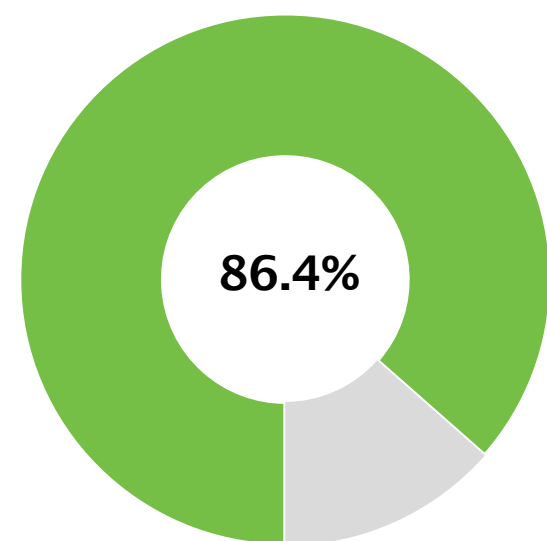
N= 970 respuestas

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

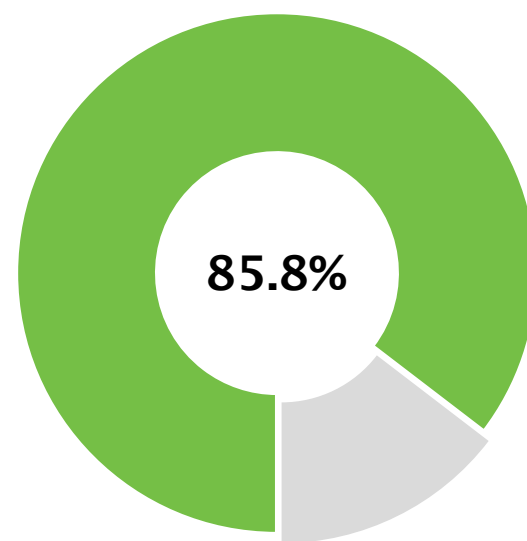


Certificaciones Web (En Línea)

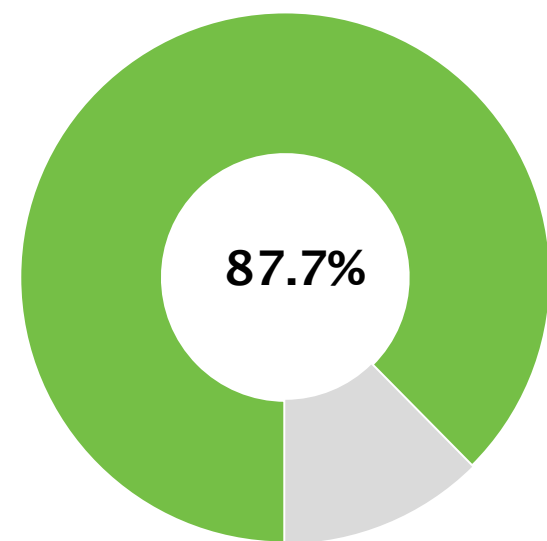
Resultados por Atributos



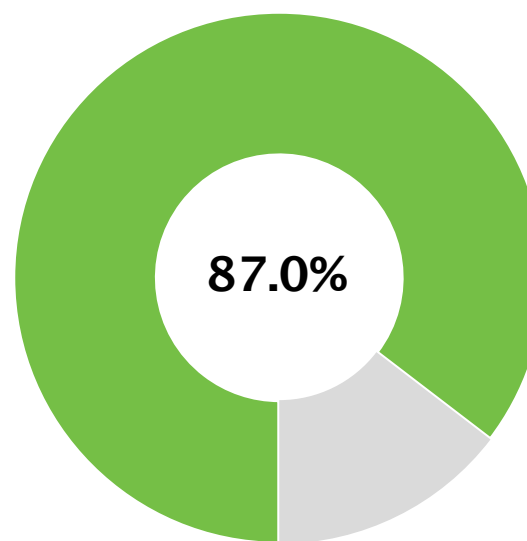
Accesibilidad



Simplicidad

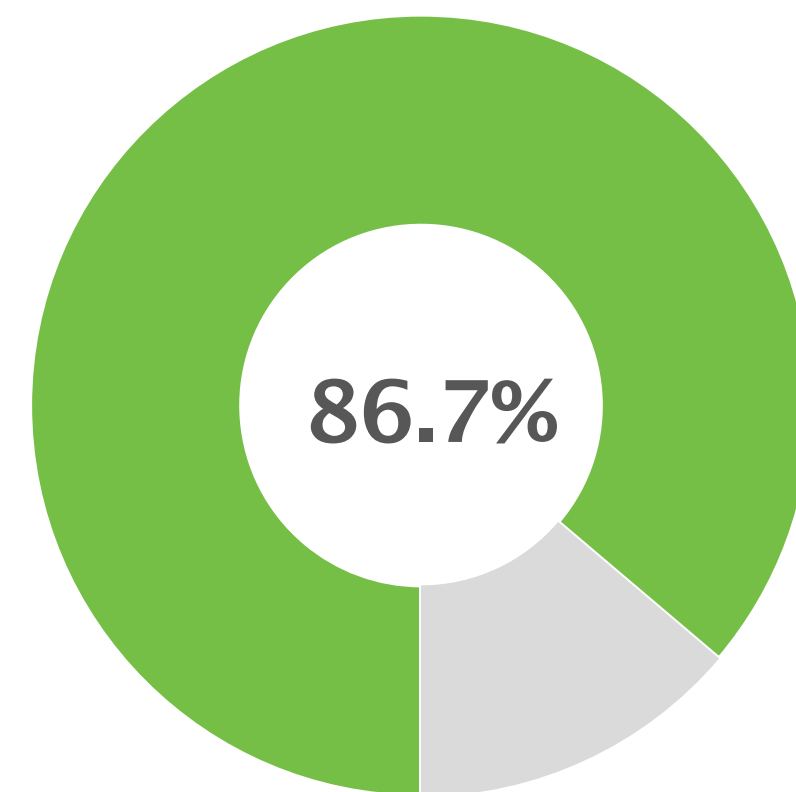


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones Web



 Objetivo: 85.0%

 Igual o superior al objetivo

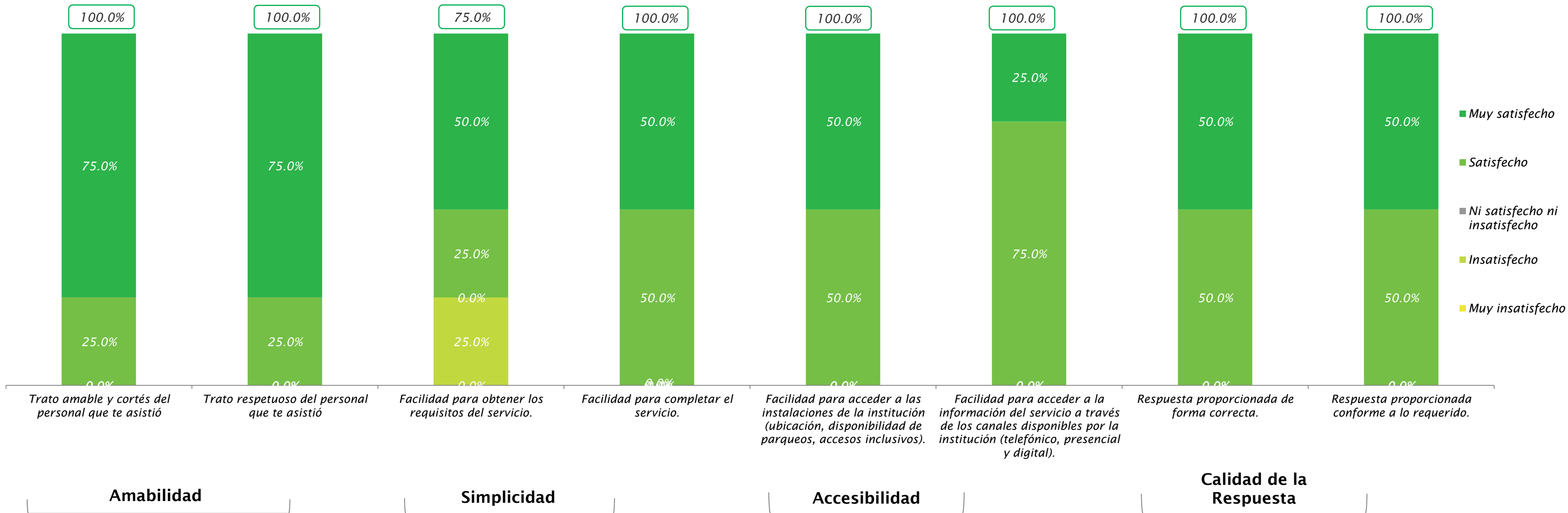
 Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS



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



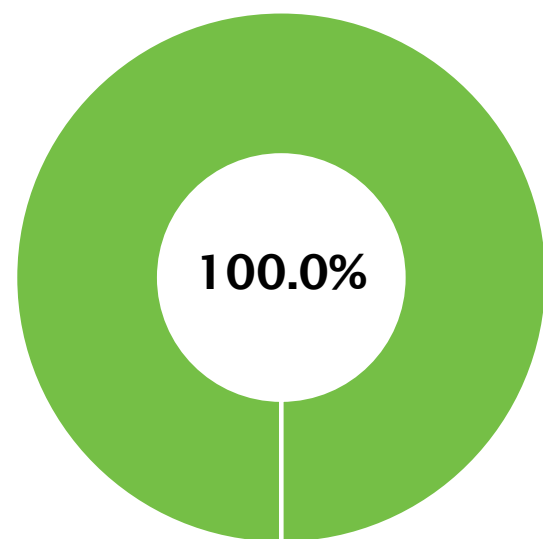
N= 4 respuestas

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

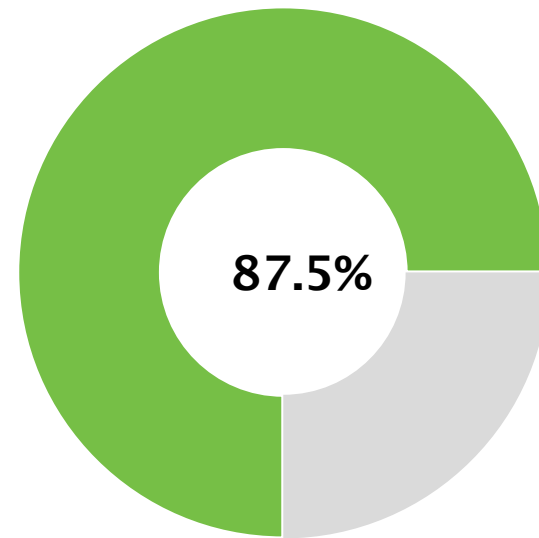


Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas (Presencial)

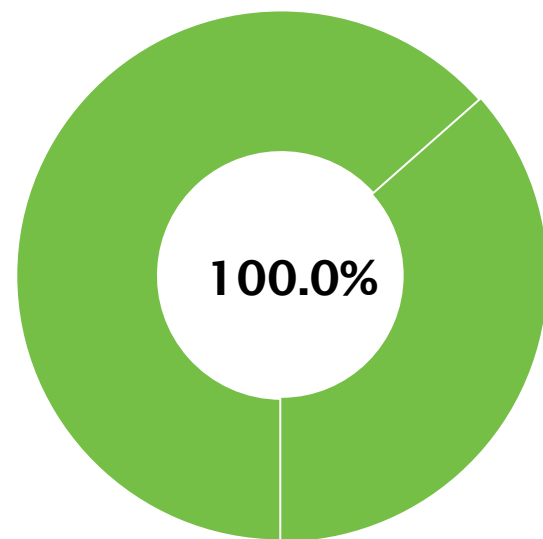
Resultados por Atributos



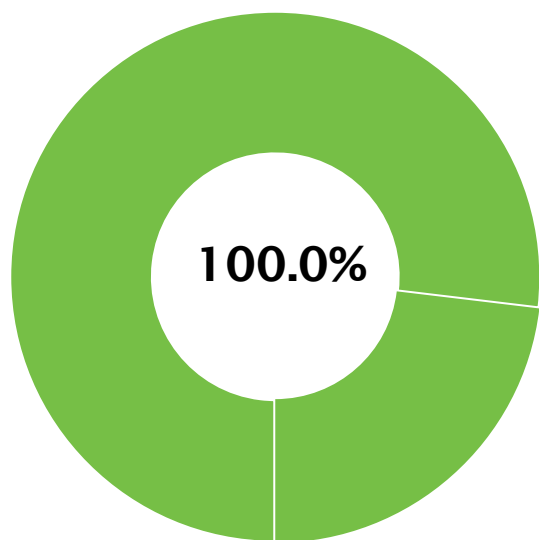
Amabilidad



Simplicidad

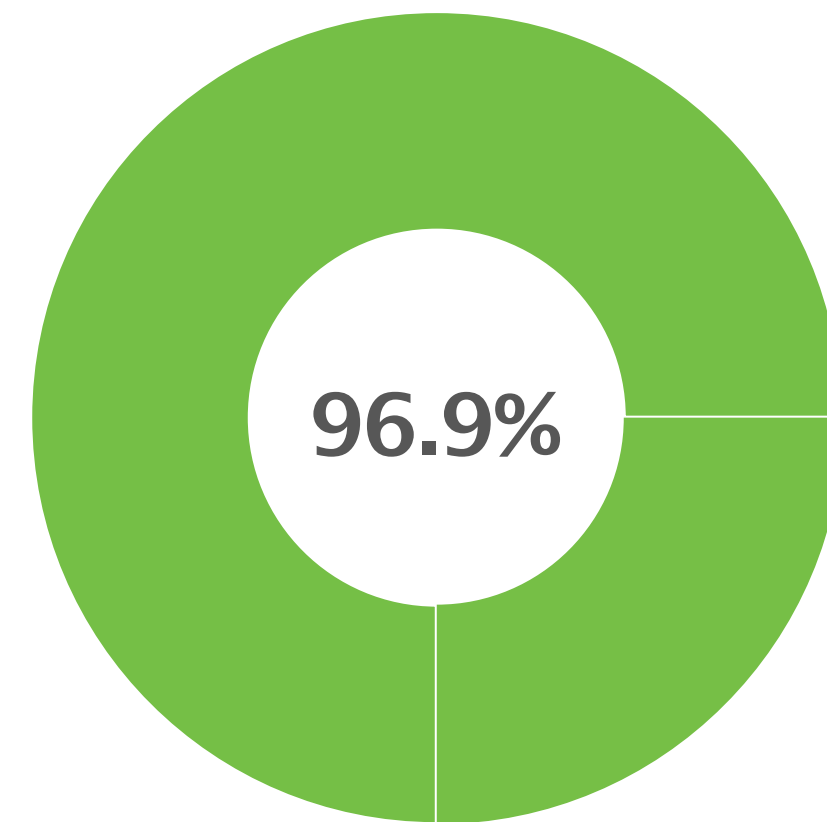


Accesibilidad



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**

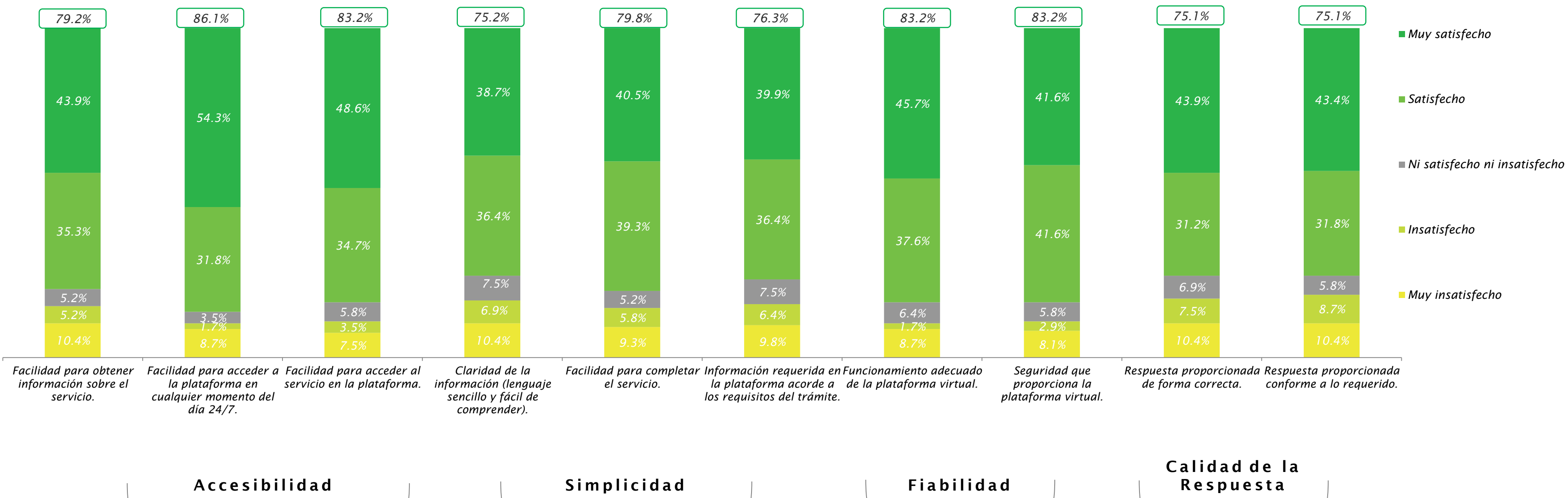
Comentario

*De este servicio no se recibió
evaluación.*





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



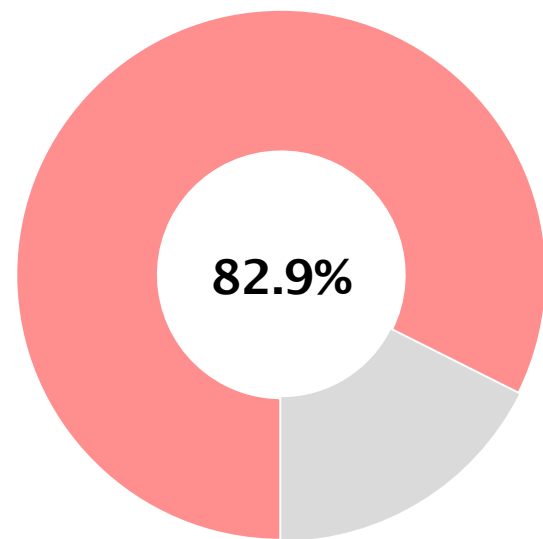
N= 247 respuestas

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

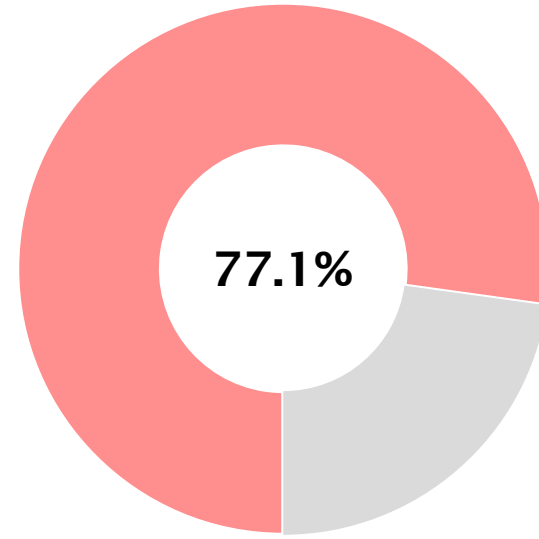


Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea)

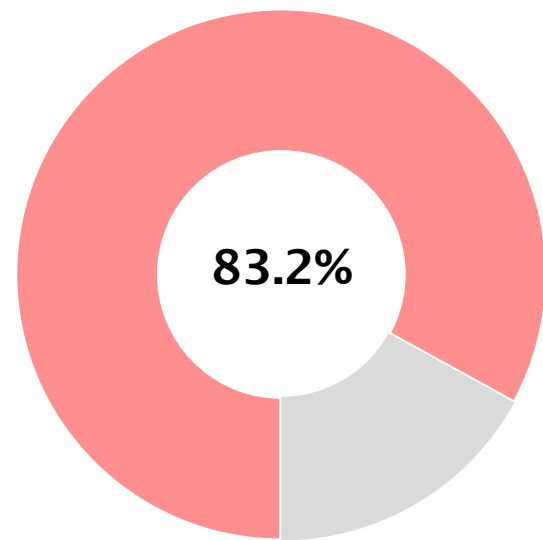
Resultados por Atributos



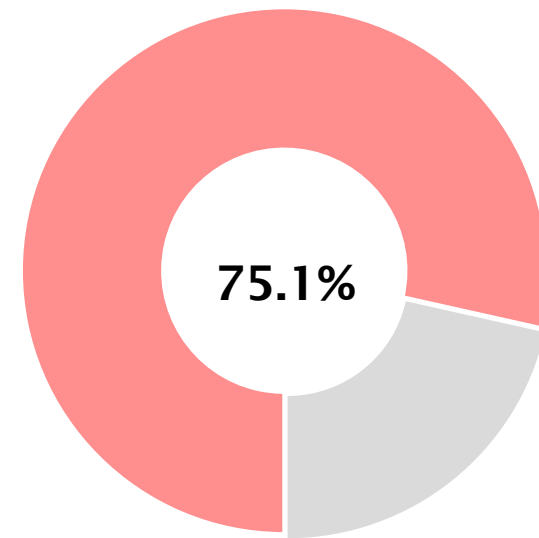
Accesibilidad



Simplicidad

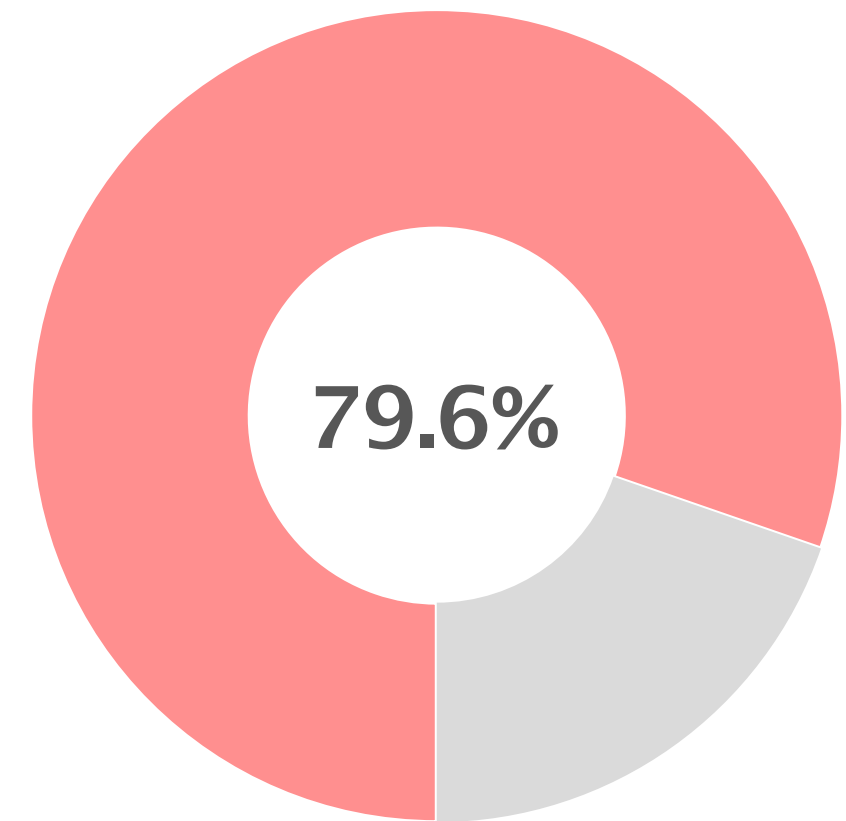


Fiabilidad



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

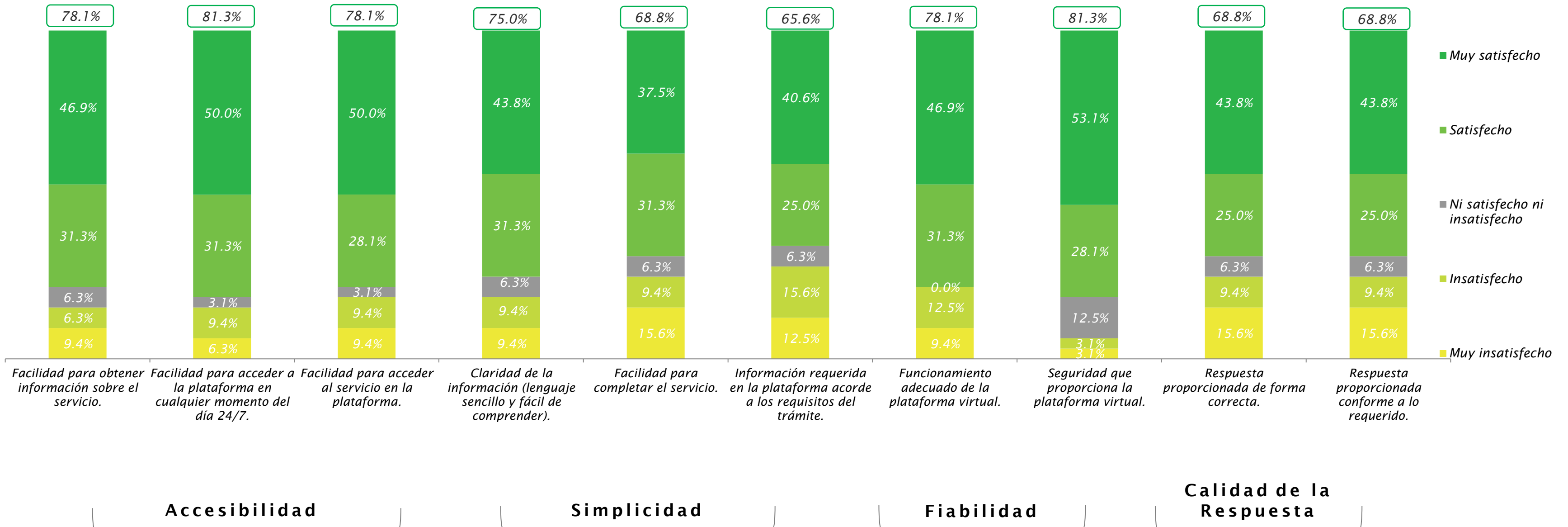


IMPUESTOS
INTERNOS



Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

Resultados Generales



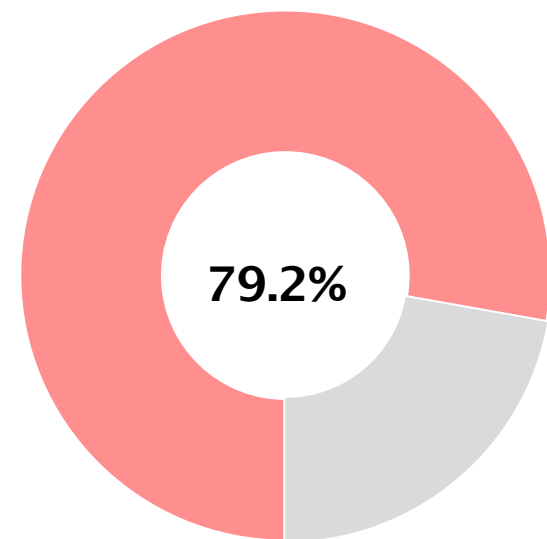
N= 39 respuestas

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

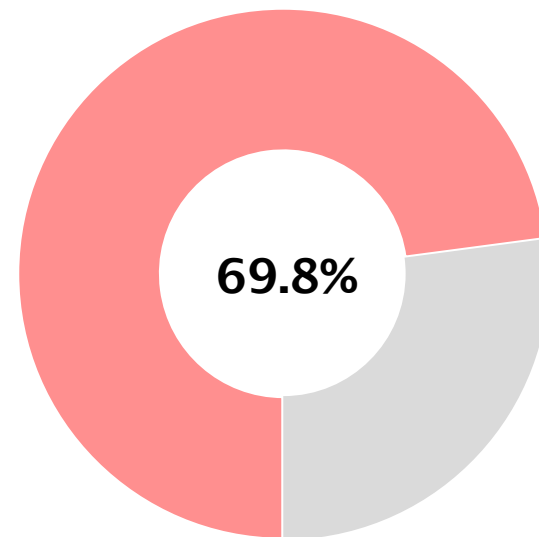


Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

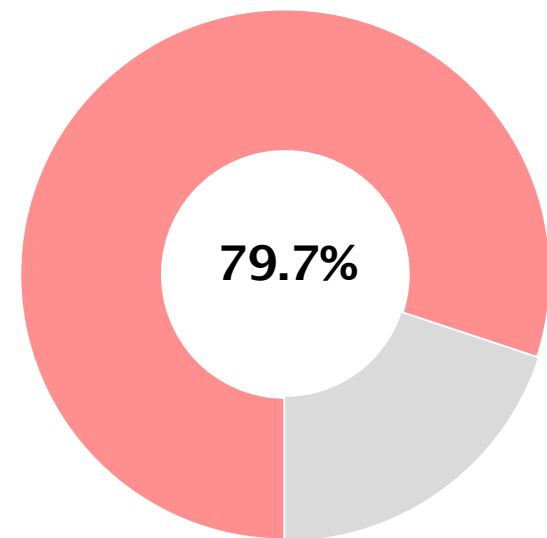
Resultados por Atributos



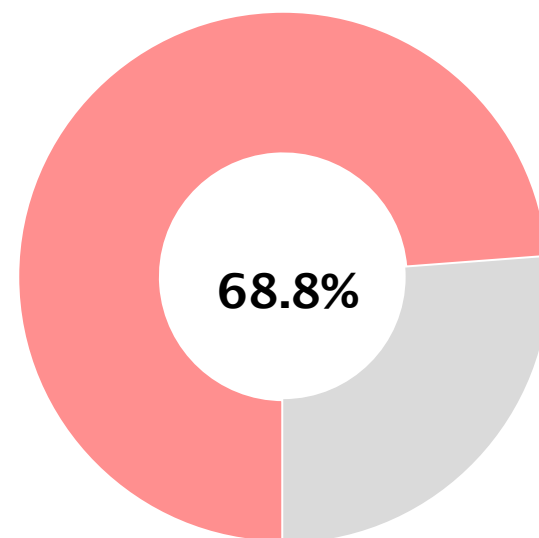
Accesibilidad



Simplicidad

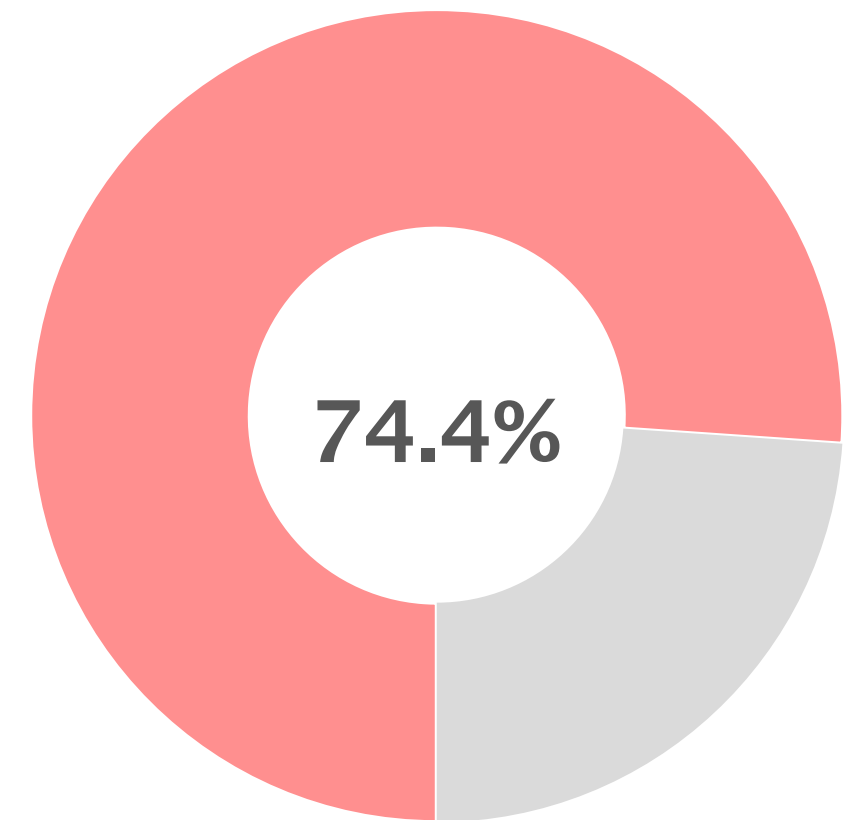


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
RNC de Persona Física



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



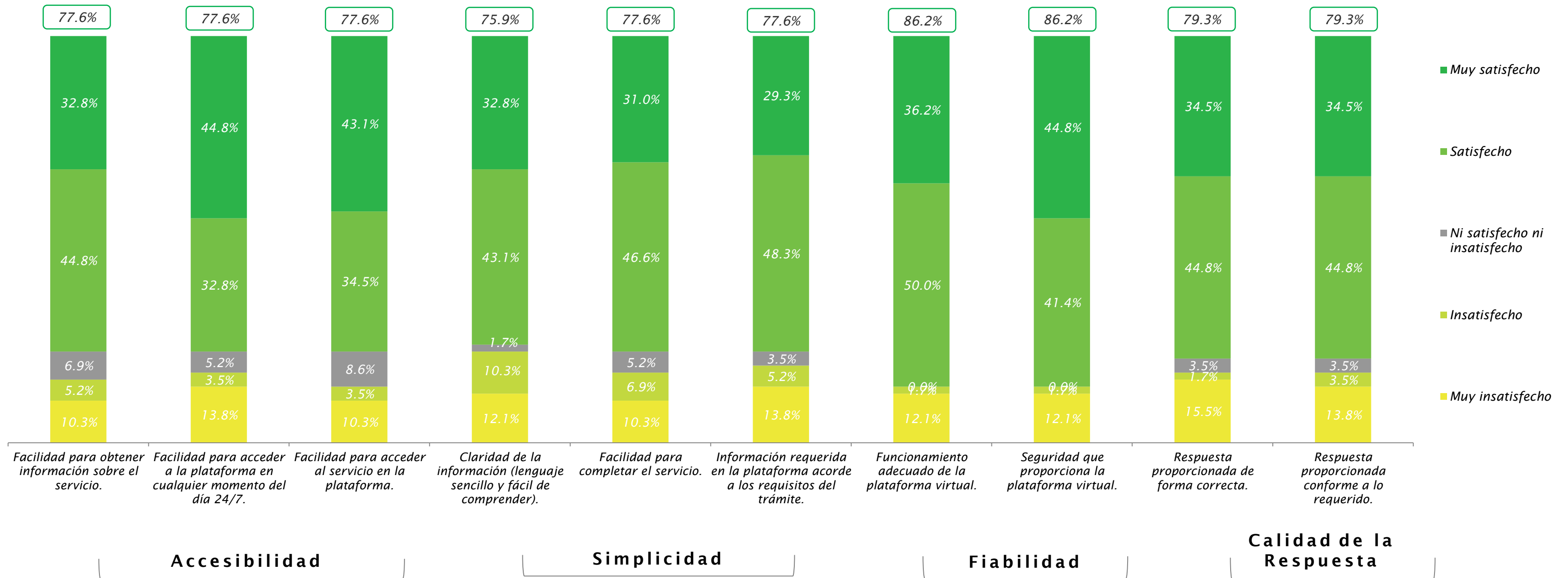
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS



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

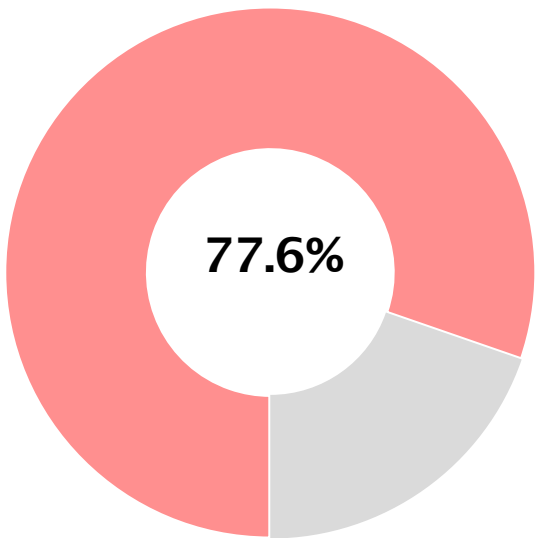


N= 88 respuestas

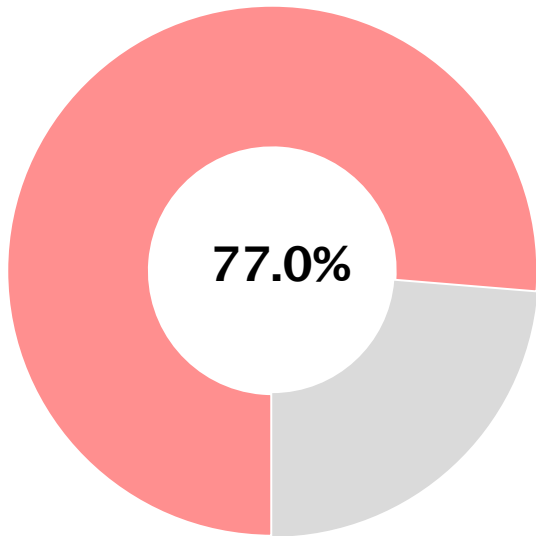
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



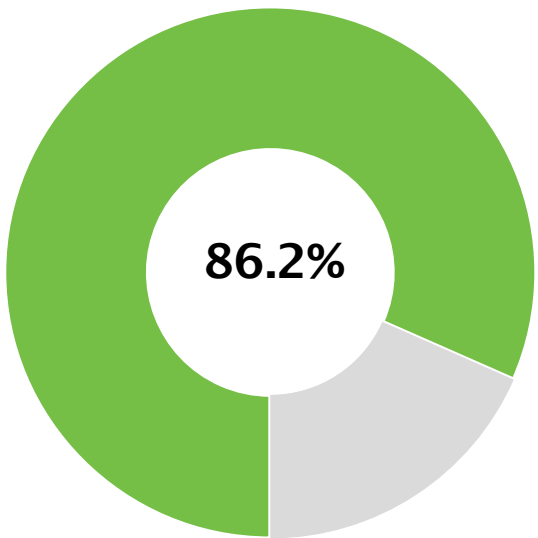
Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados por Atributos



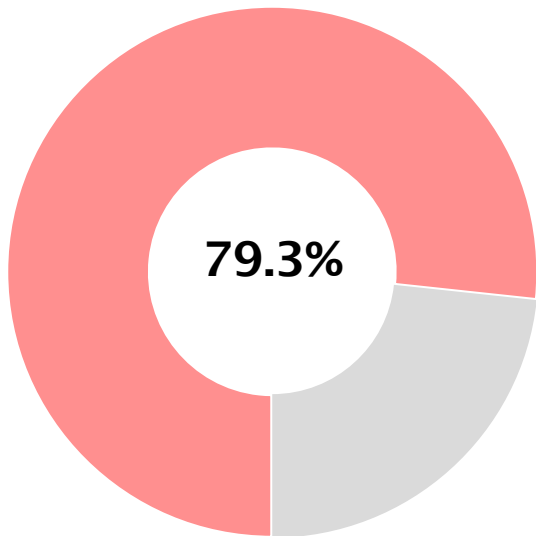
Accesibilidad



Simplicidad

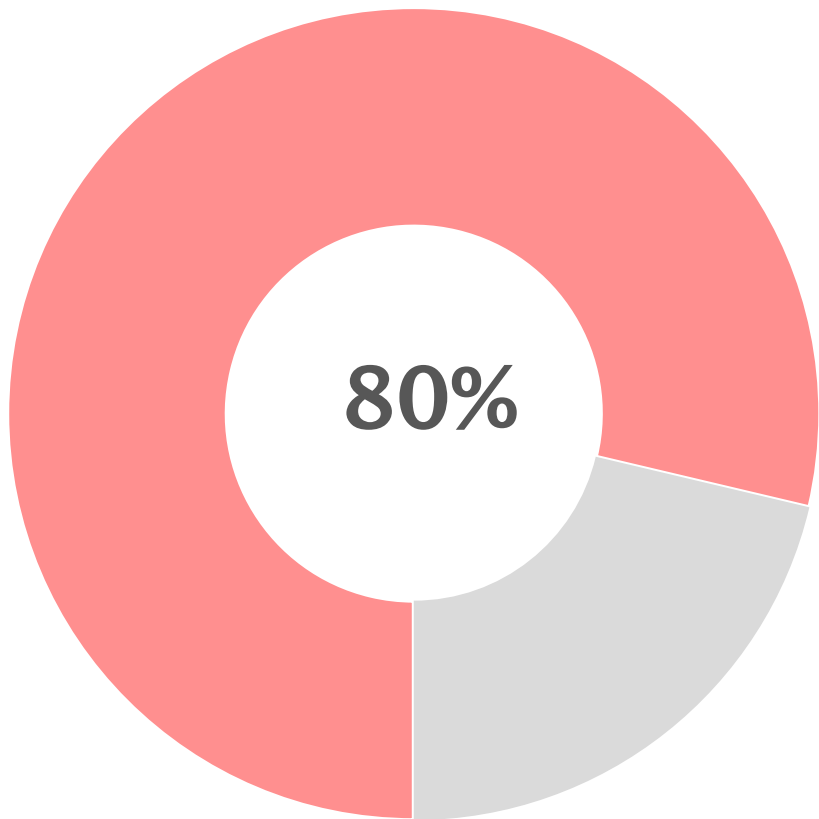


Fiabilidad



Calidad de la
Respuesta

Promedio General
Atributos | Modificaciones
al RNC de Personas
Físicas



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



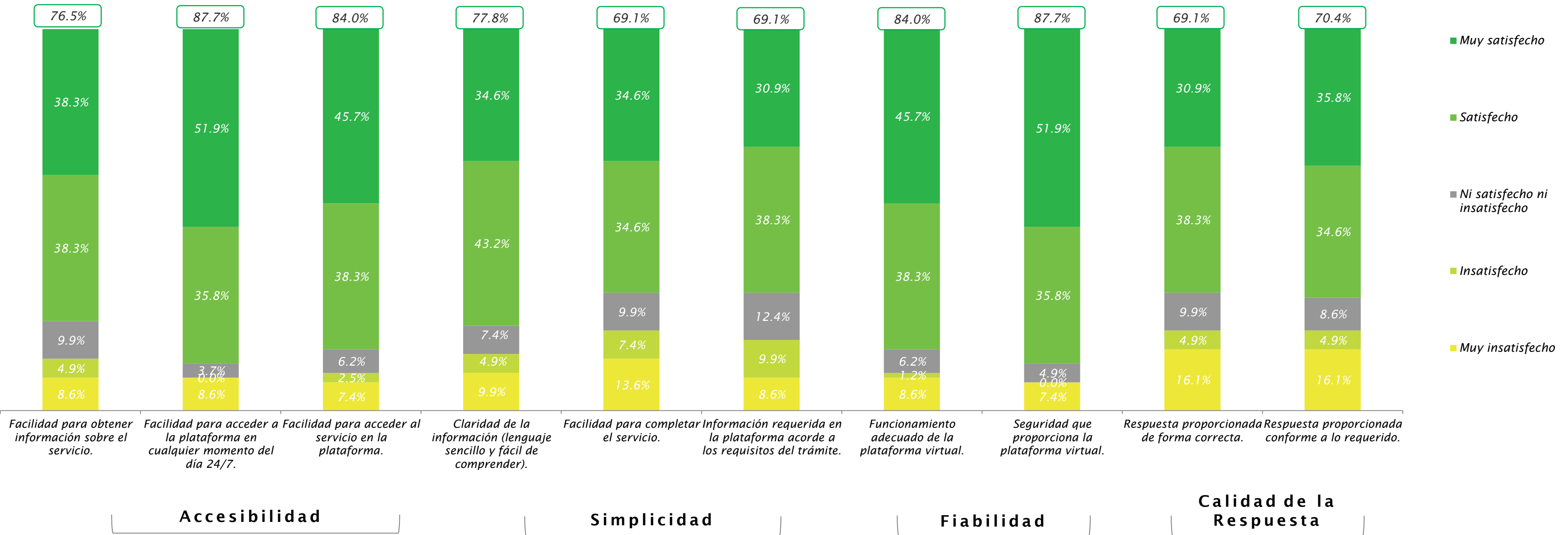
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS



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

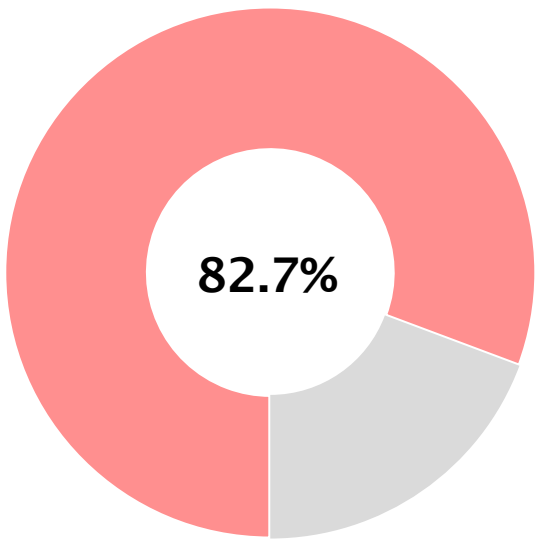


N= 132 respuestas

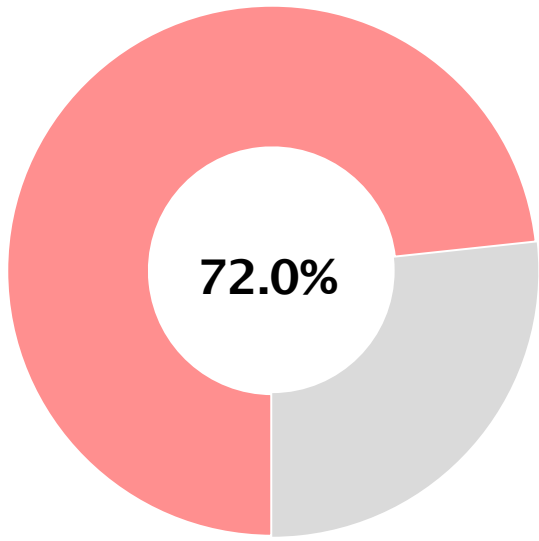
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



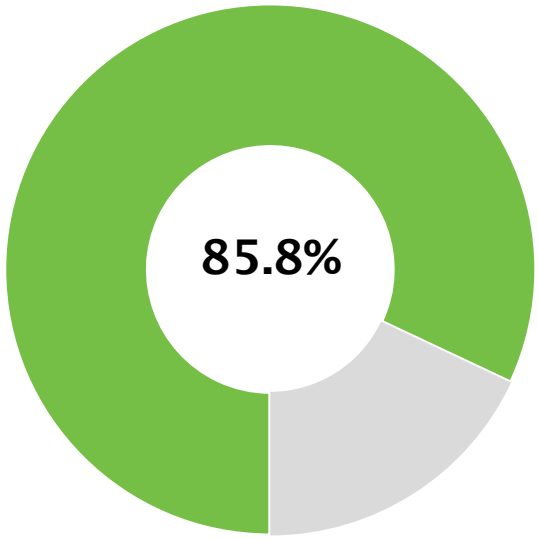
Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados por Atributos



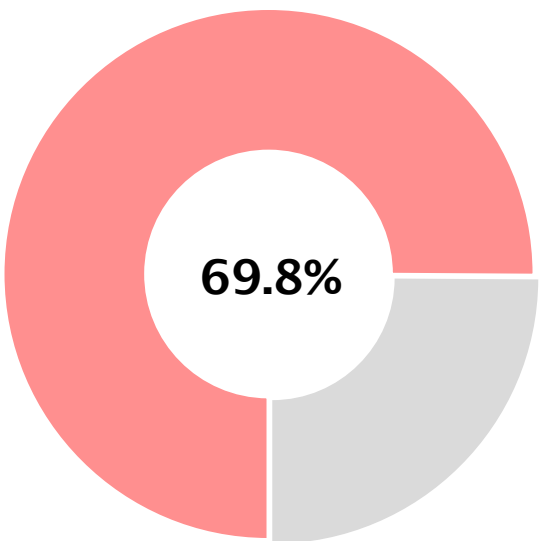
Accesibilidad



Simplicidad

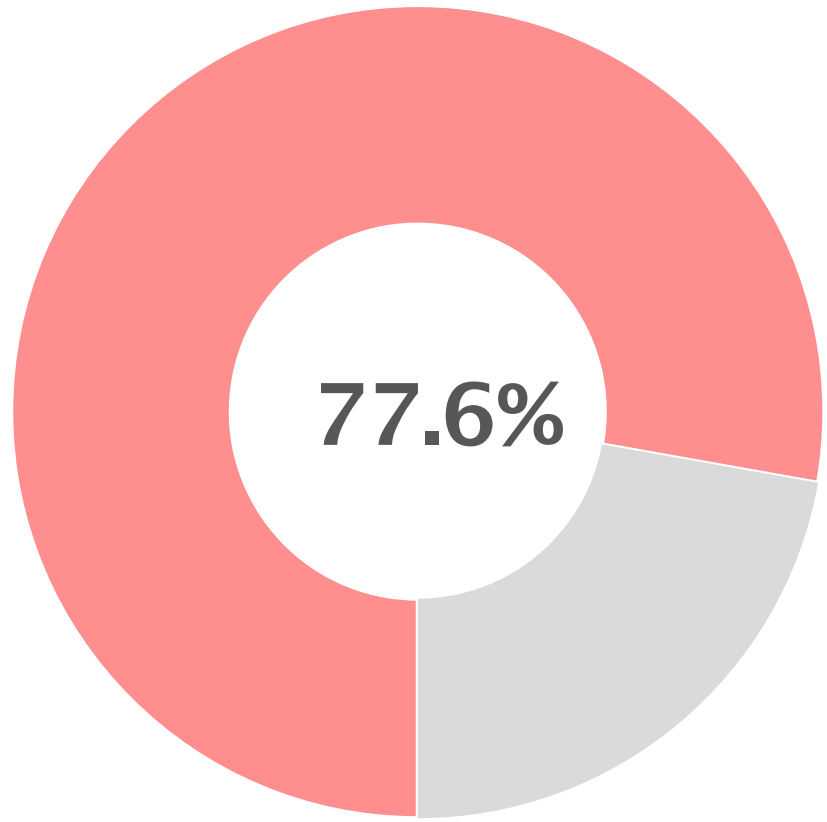


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

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

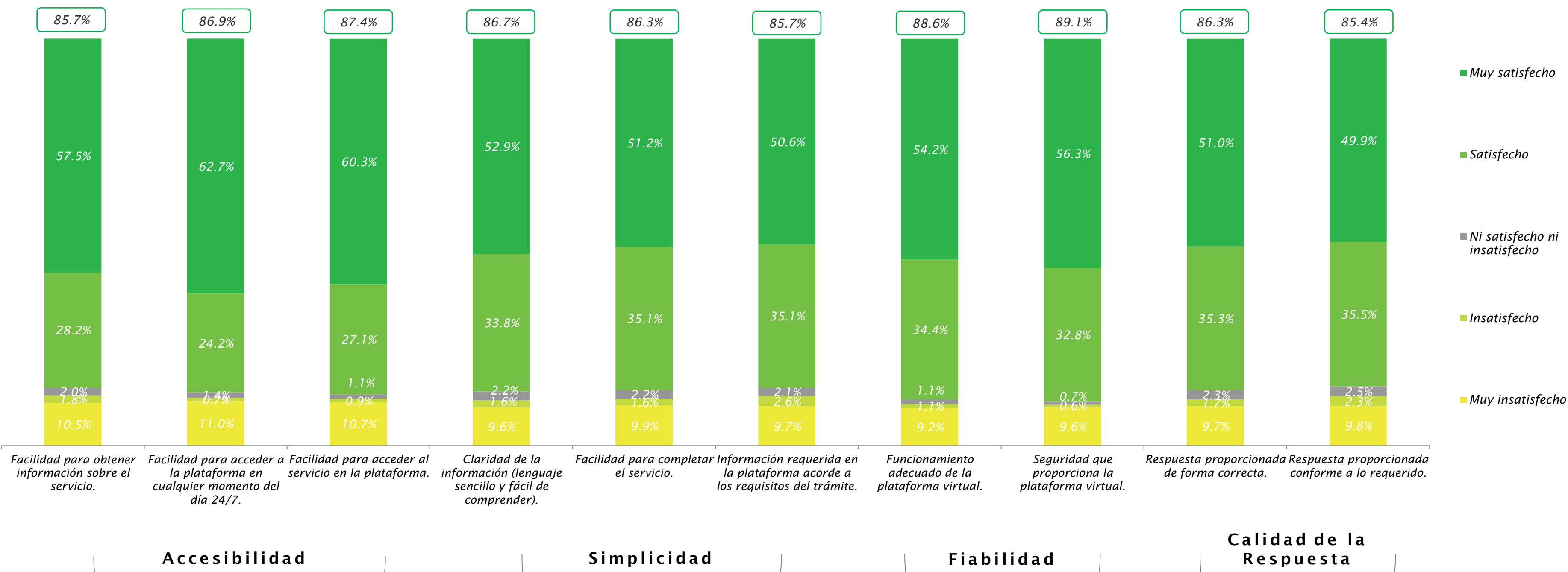


 **Objetivo: 85.0%**
 Igual o superior al objetivo
 Por debajo del objetivo



Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



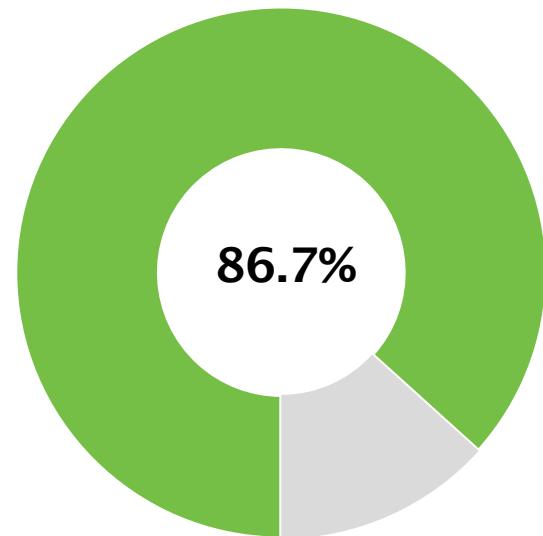
N= 1,107 respuestas

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

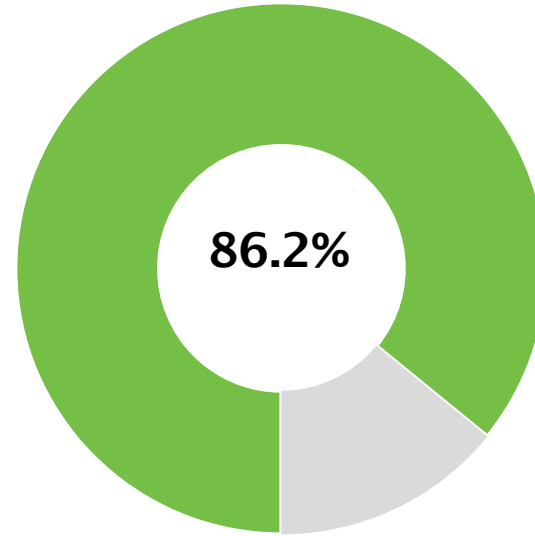


Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

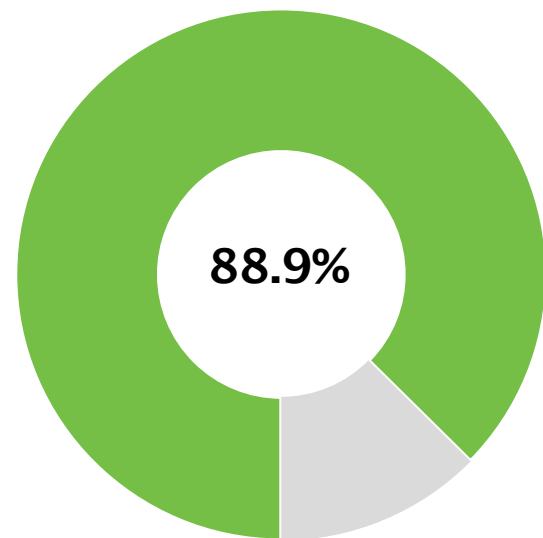
Resultados por Atributos



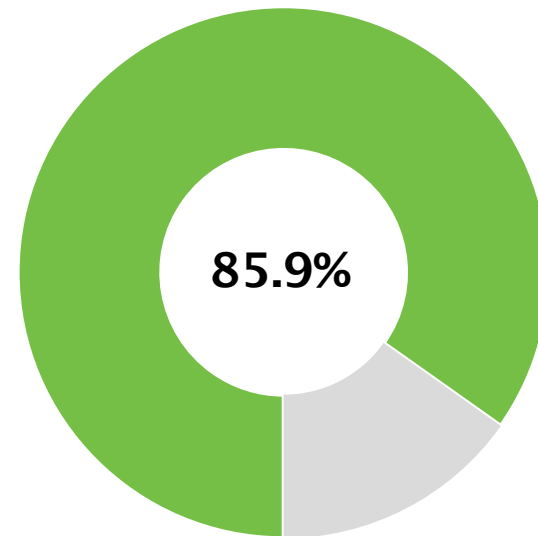
Accesibilidad



Simplicidad

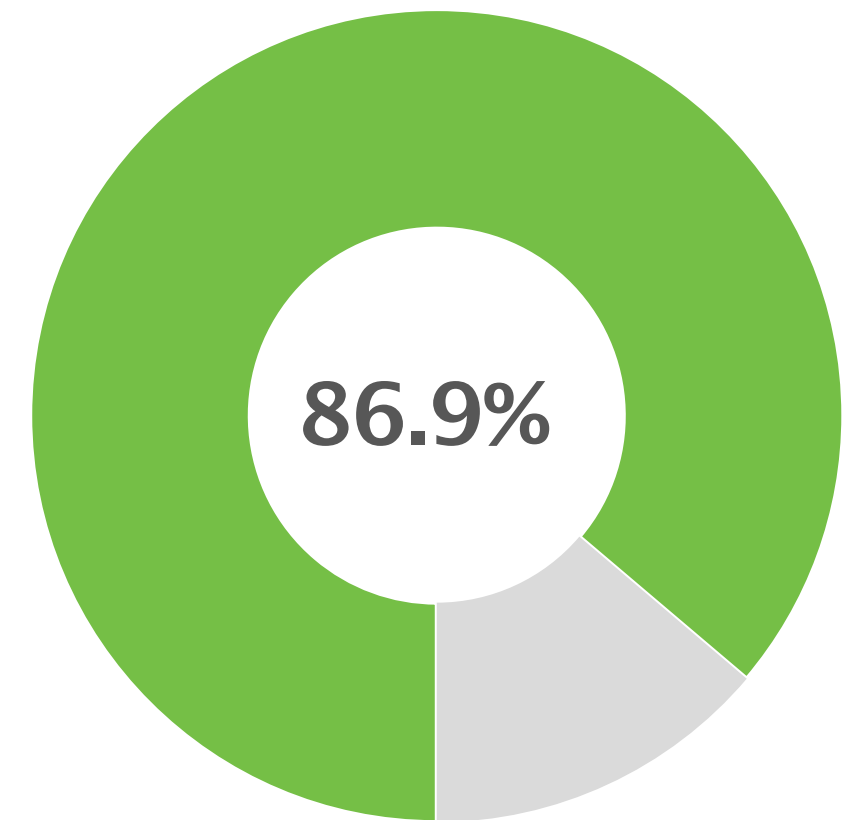


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

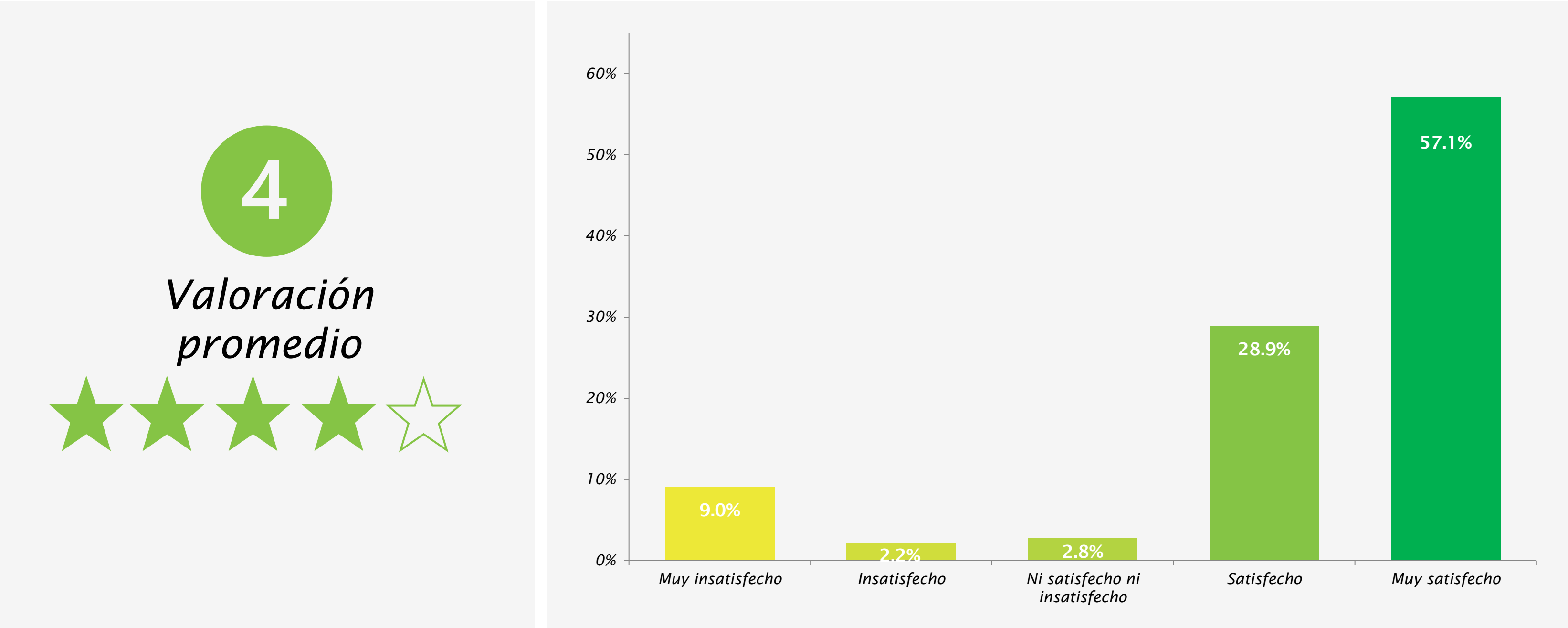


Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

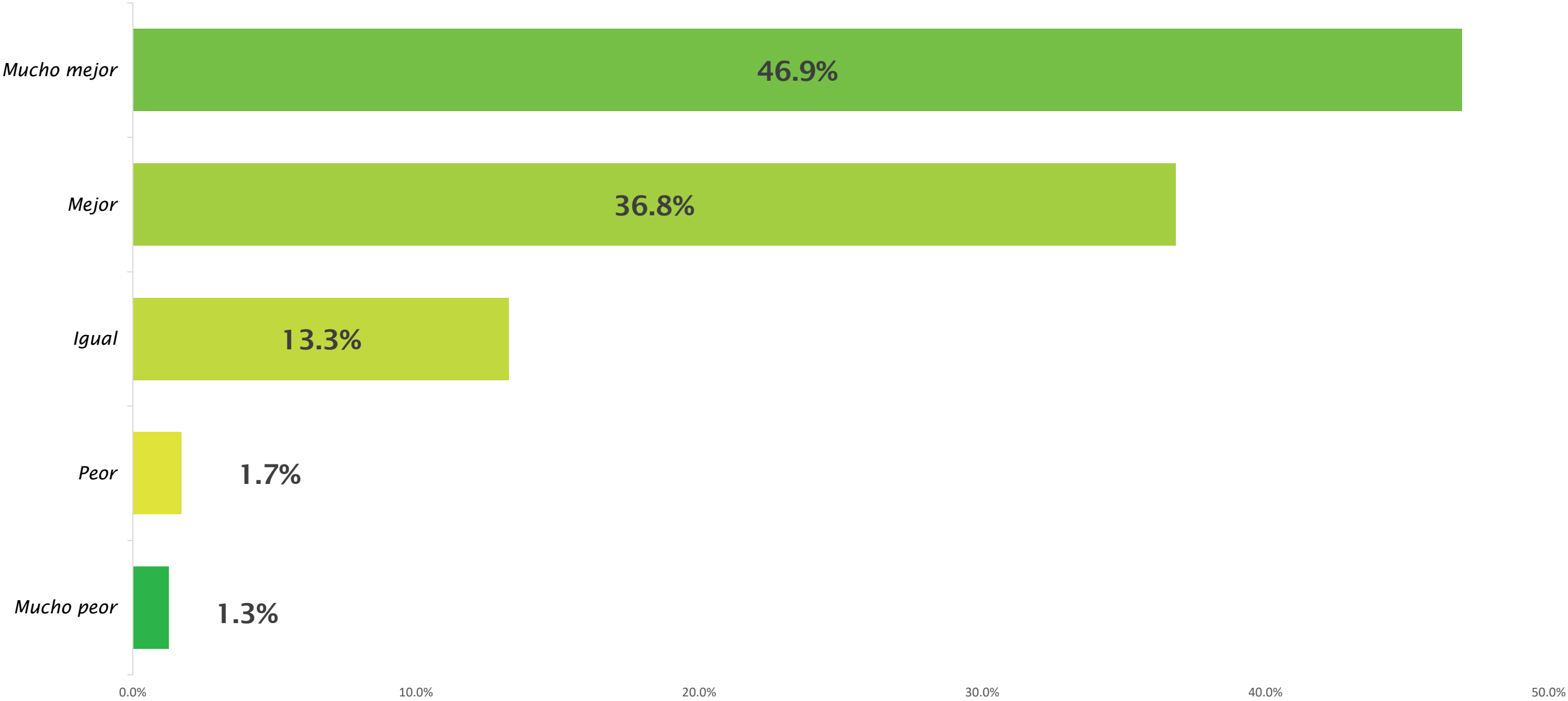
De manera general, ¿qué tan satisfecho te encuentras con los servicios que ofrece la DGII?



N= 2,584 respuestas



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

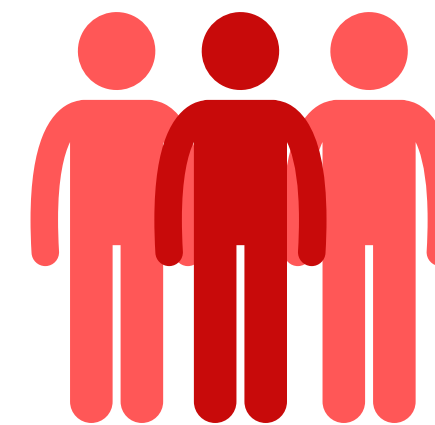
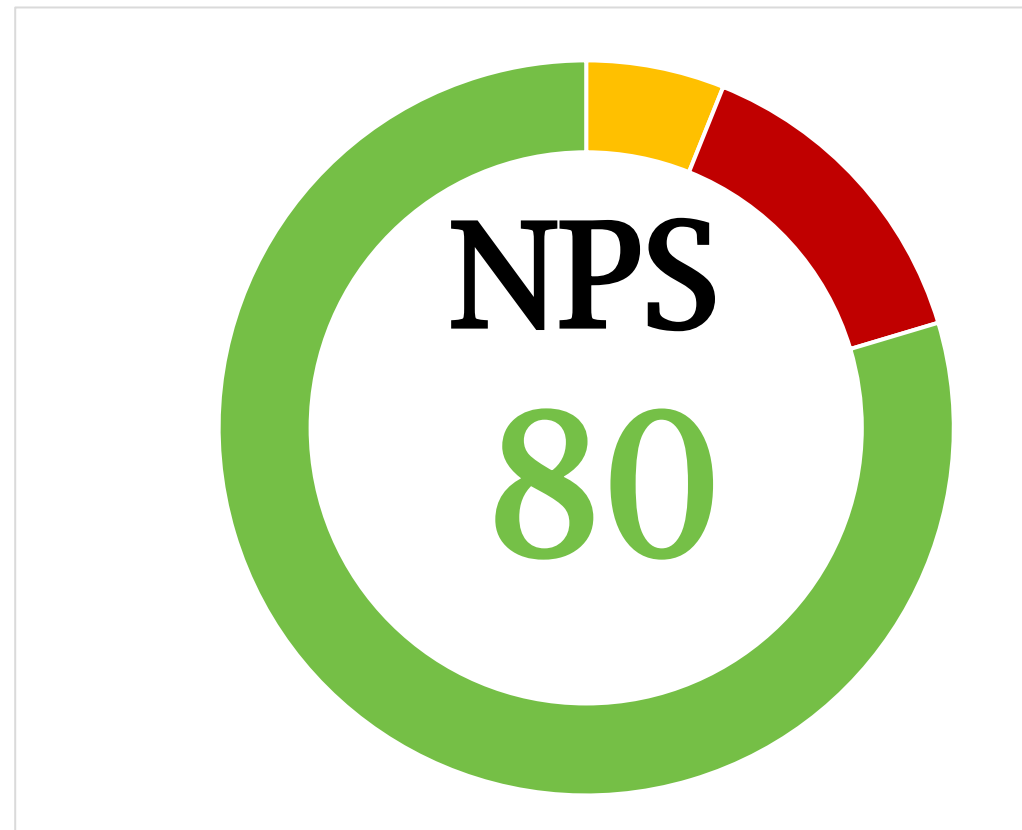


N= 2,564 respuestas

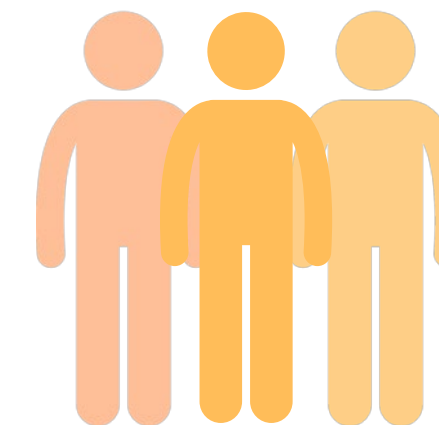


IMPUESTOS
INTERNOS

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



Detractores
131 (6.1%)



Pasivos
308 (14.3%)



Promotores
1,715 (79.6%)

$$*NPS = \text{PROMOTORES: 79.6\%} - \text{DETRACTORES: 6.1\%} \times 100 = 80$$

N= 2.564 respuestas

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



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 la difusión y precisión de la información



Proporcionar una mayor cantidad de comprobantes



Mejorar en el tiempo de respuesta de solicitudes y consultas



Mejorar en la accesibilidad de las vías de asistencia



Mejorar en la estandarización de los servicios



Mejorar en la simplicidad de los servicios y formularios



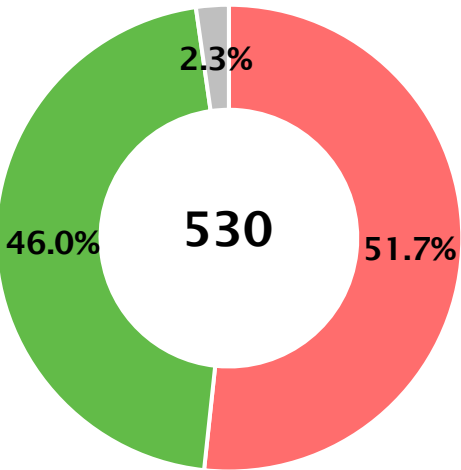
Mejorar en la capacitación del personal



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



CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS



- Quejas y Sugerencias
- Comentarios Positivos
- Otros



IMPUESTOS
INTERNOS

DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

DGII.GOV.DO
REDES SOCIALES @DGII

