



**IMPUESTOS  
INTERNOS**

# **INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

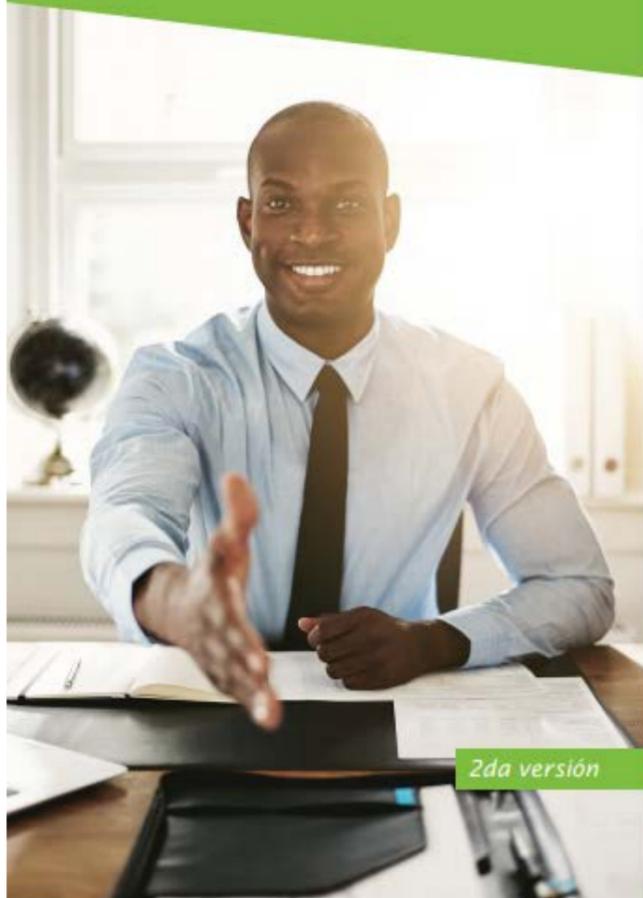
## **SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO  
PERIODO FEBRERO-JULIO 2024**

# Carta Compromiso al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

*Cercana y Transparente*



## 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 2024 - Enero 2025**.*

# FICHA TÉCNICA



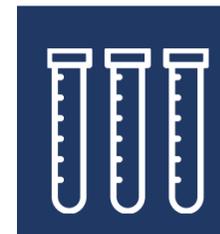
## POBLACIÓN

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



## ALCANCE

*Nivel nacional*



## MUESTRA

*2,861 encuestas efectivas*  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Margen de error: 5%**



## METODOLOGÍA UTILIZADA

*Cuantitativa*



## MODALIDAD

*Online*  
*Duración: 3 minutos*



## FECHA DEL LEVANTAMIENTO

*De Febrero 2024 a Julio 2024*



# FICHA TÉCNICA | DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO

SERVICIOS PRESENCIALES Y EN LÍNEA	ENCUESTAS EFECTIVAS
1. Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea).	727
2. Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial).	06
3. Certificaciones Web (En Línea).	873
4. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea).	306
5. Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea).	141
6. Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea).	114
7. Modificaciones al RNC de Datos Básicos de Personas Jurídicas (En Línea).	177
8. Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea).	517
<b>TOTAL</b>	<b>2,861</b>



# ATRIBUTOS

## SERVICIOS EN LÍNEA Y PRESENCIALES

	1	2	3	4
EN LÍNEA	<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>SIMPLICIDAD</b>	<b>FIABILIDAD</b>	<b>CALIDAD DE LA RESPUESTA</b>
	<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>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionamiento adecuado de la plataforma virtual.</li> <li>Seguridad que proporciona la plataforma virtual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta proporcionada de forma correcta.</li> <li>Respuesta proporcionada conforme a lo requerido.</li> </ul>
	<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>AMABILIDAD</b>	<b>CALIDAD DE LA RESPUESTA</b>	<b>SIMPLICIDAD</b>
	<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>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta proporcionada de forma correcta.</li> <li>Respuesta proporcionada conforme a lo requerido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad para obtener los requisitos del servicio.</li> <li>Facilidad para completar el servicio.</li> </ul>





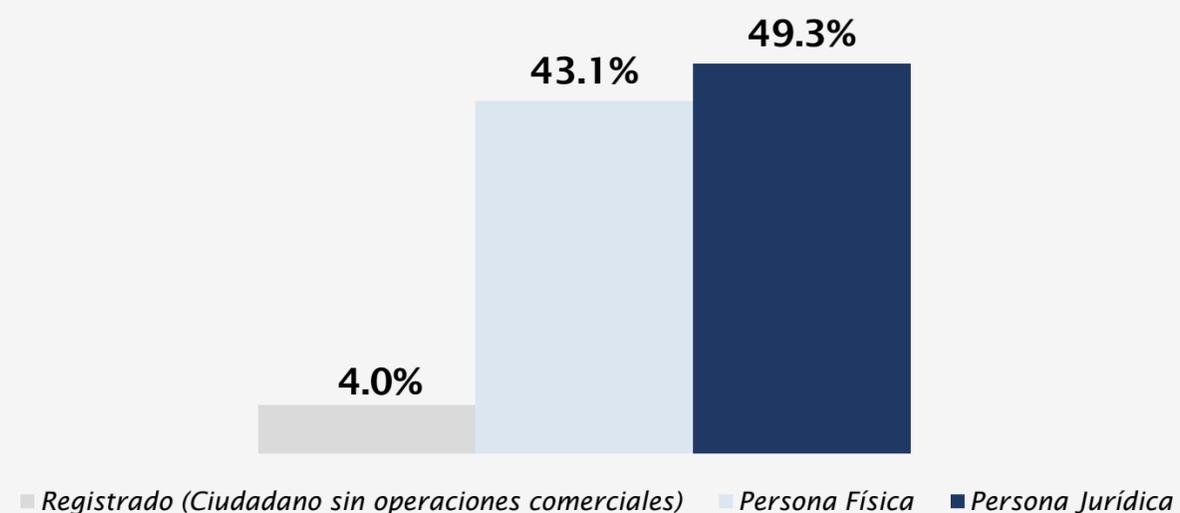
# RESULTADOS GENERALES



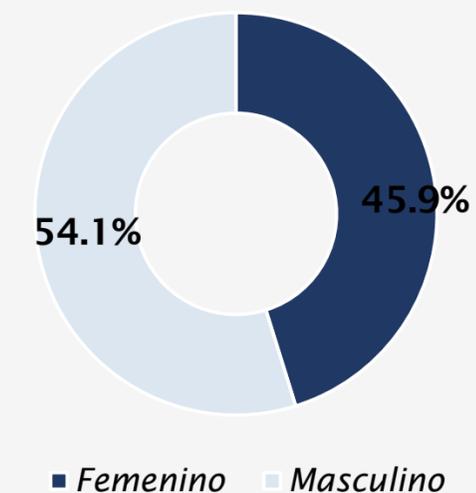
IMPUESTOS  
INTERNOS

# PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS COMPROMETIDOS

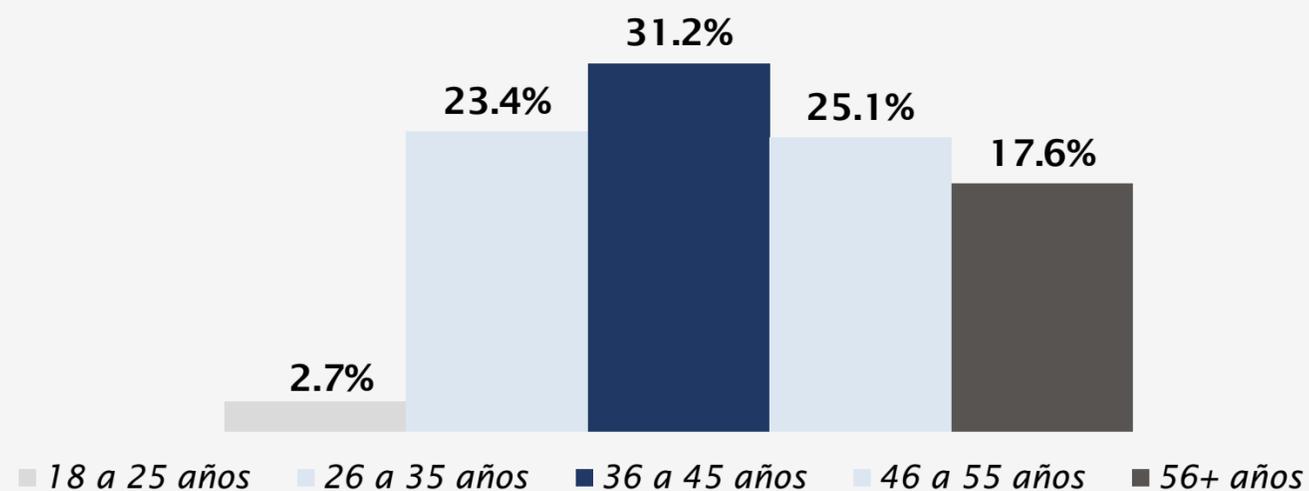
### Tipo de registrado



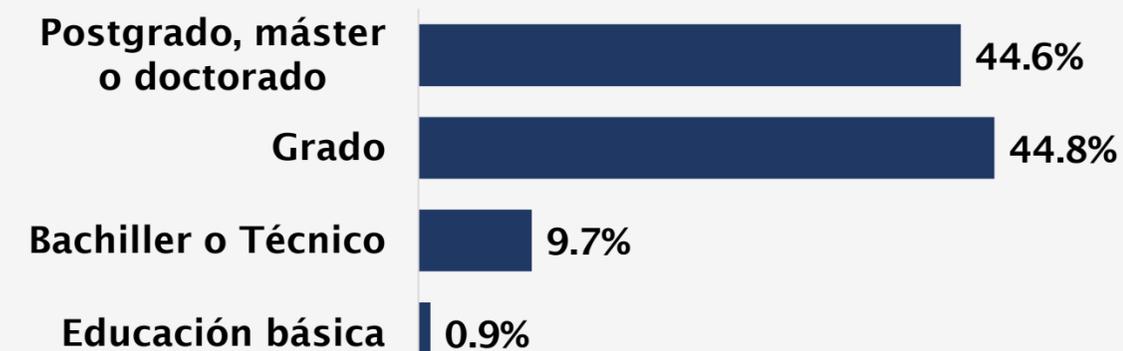
### Género



### Rango de edad



### Último grado académico alcanzado





# RESULTADOS GENERALES POR SERVICIO Y ATRIBUTO

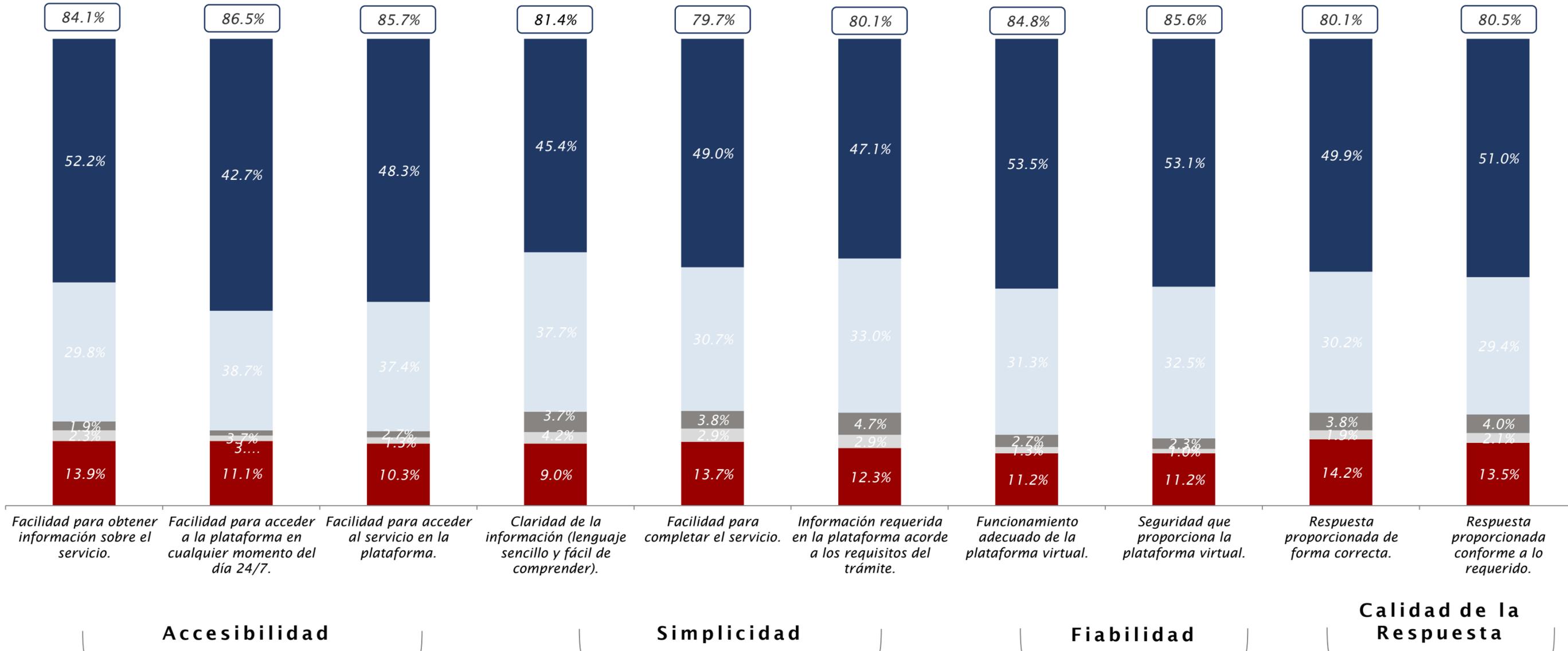


IMPUESTOS  
INTERNOS



# Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

## Resultados Generales



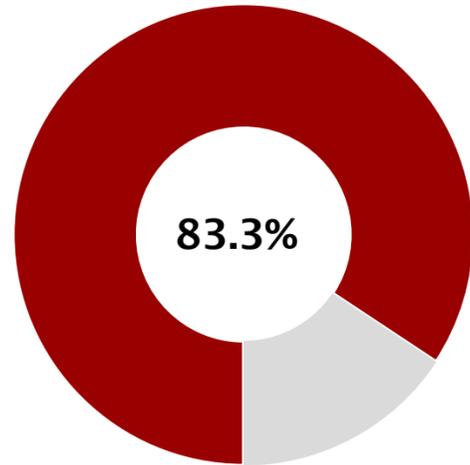
N= 727 respuestas

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

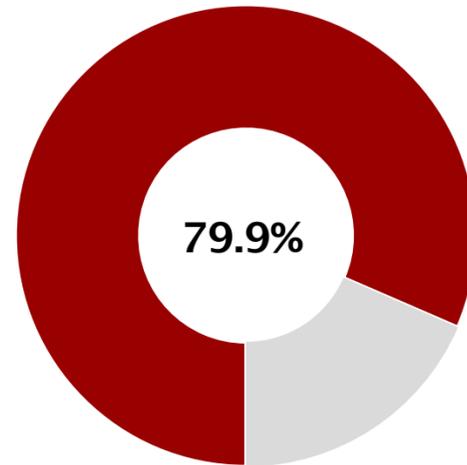


# Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

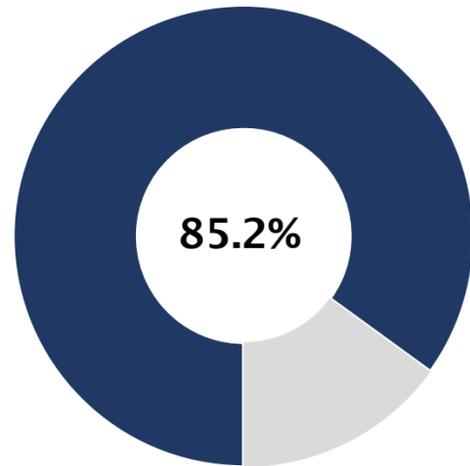
## Resultados por Atributos



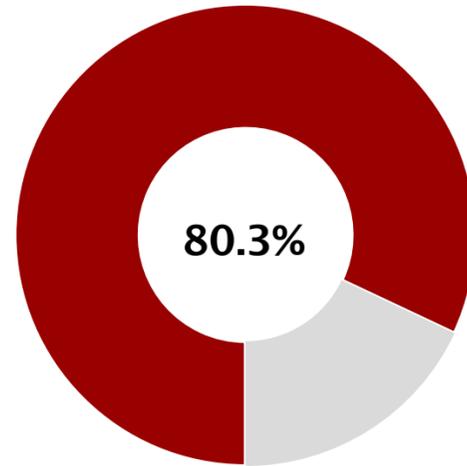
Accesibilidad



Simplicidad

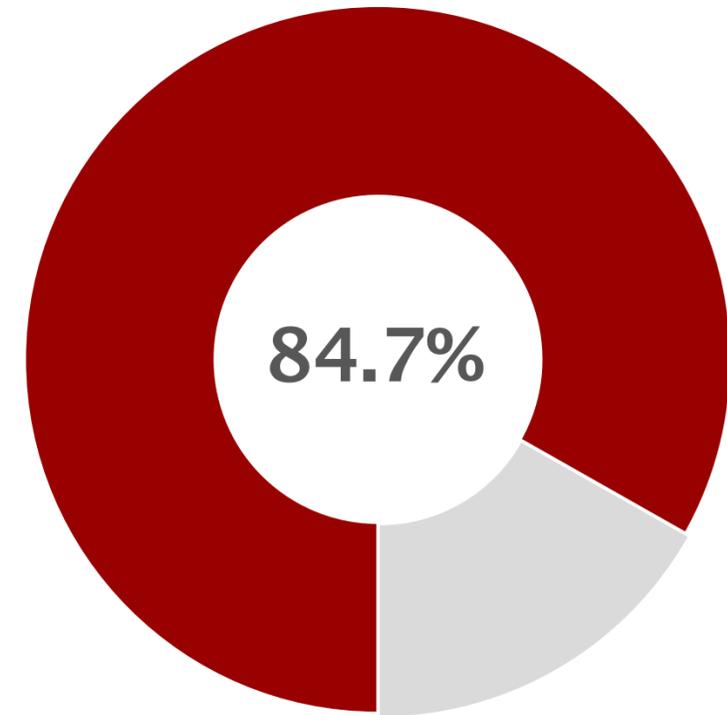


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General  
Atributos | Alta de  
Comprobantes Fiscales



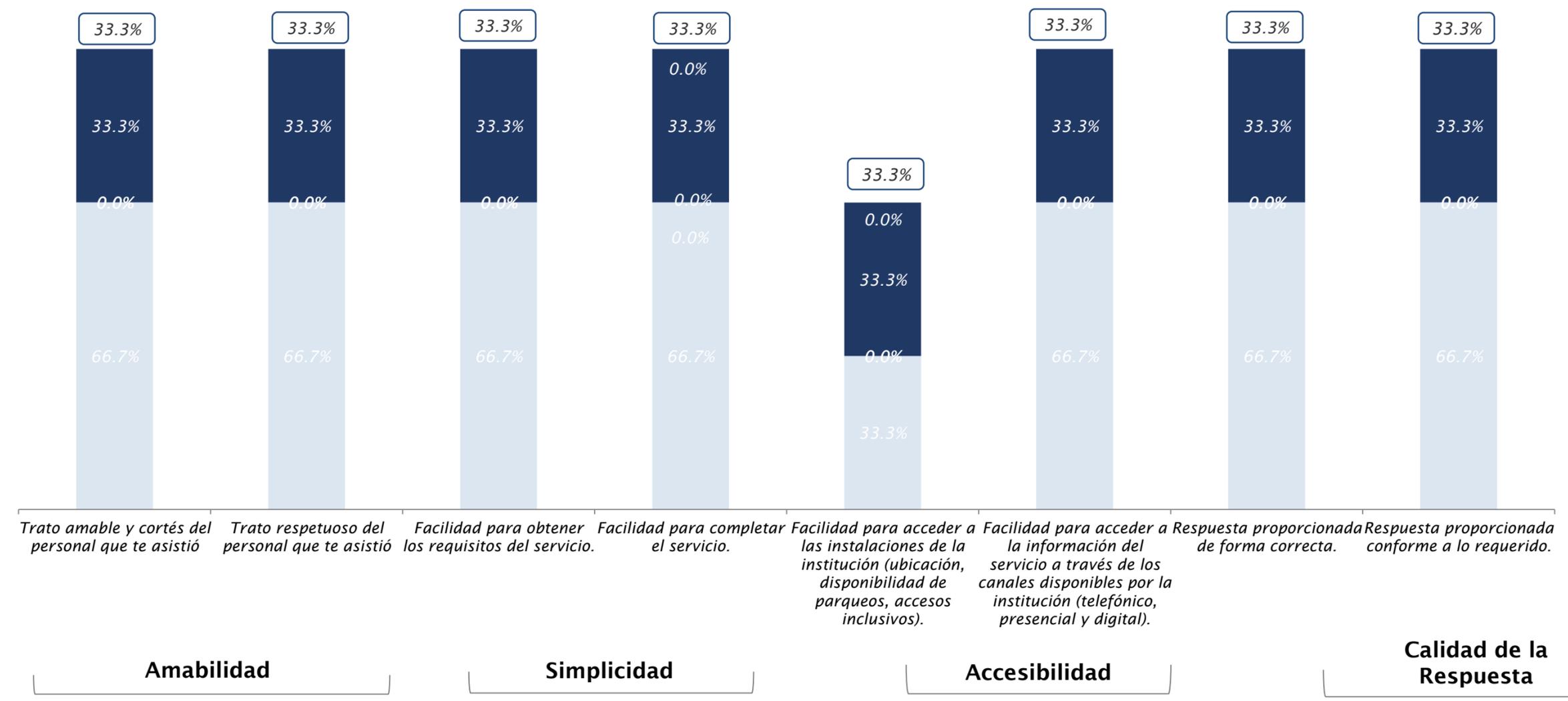
 Objetivo: 85.0%

-  Igual o superior al objetivo
-  Por debajo del objetivo



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

Para consultar la totalidad de los comentarios recibidos presione el siguiente ícono.

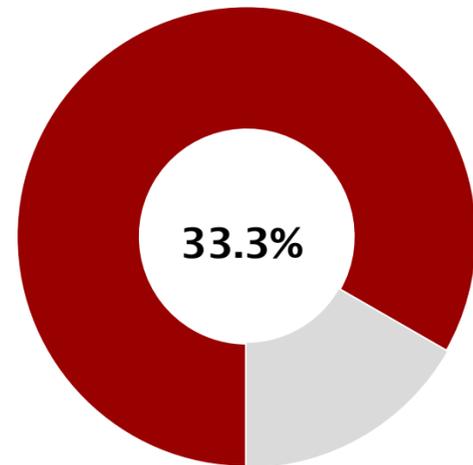



N= 06 respuestas

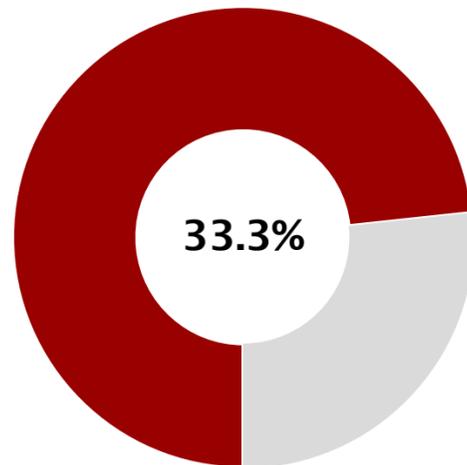
\*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

# Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial)

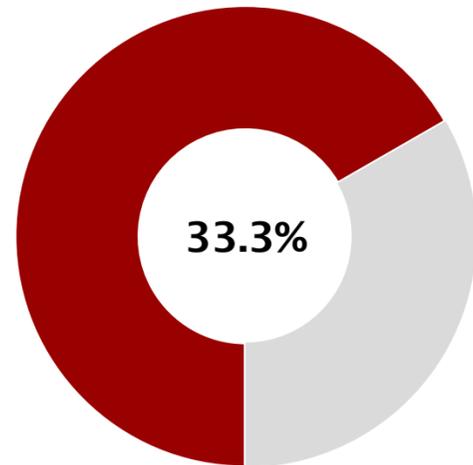
## Resultados por Atributos



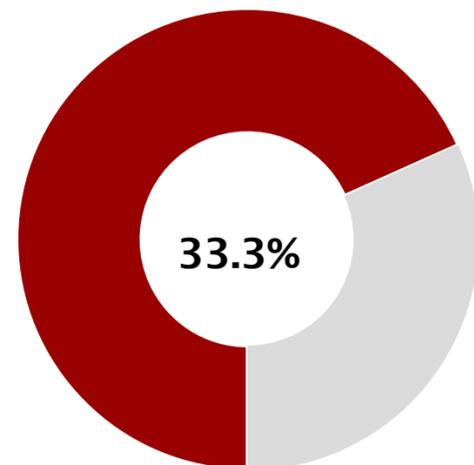
Amabilidad



Simplicidad

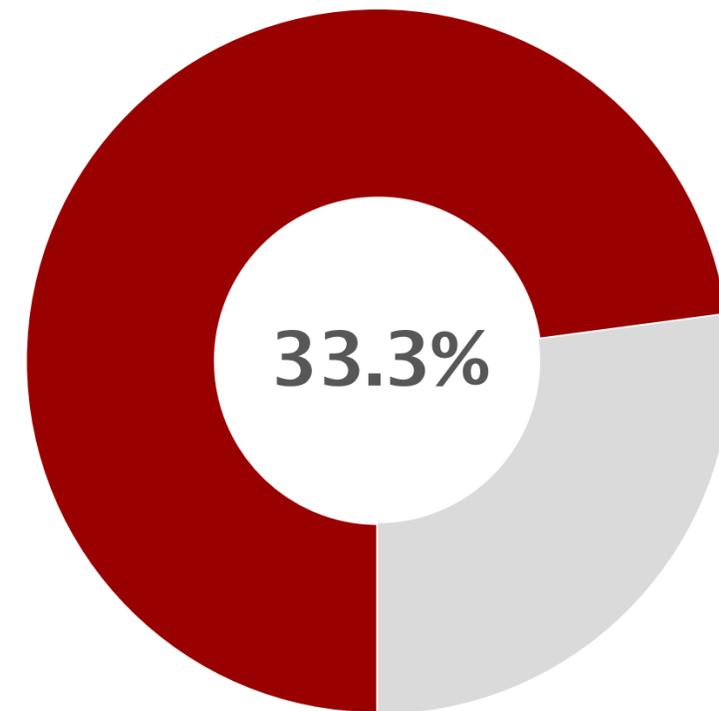


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

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



 Objetivo: 85.0%

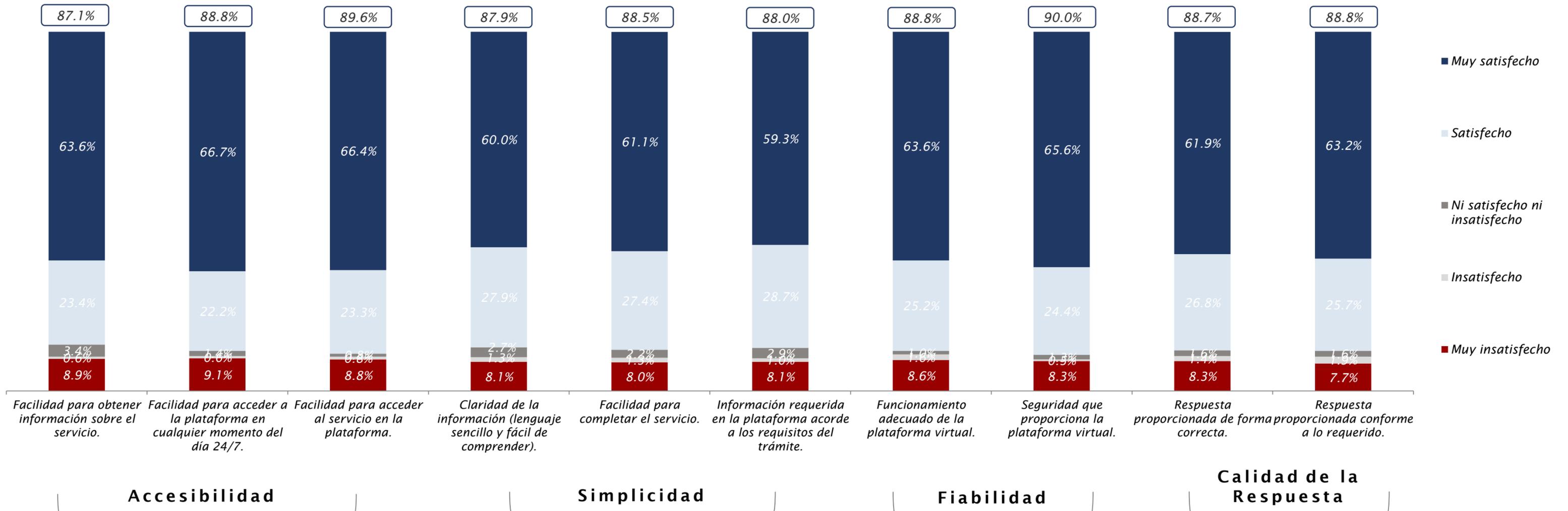
-  Igual o superior al objetivo
-  Por debajo del objetivo



# Certificaciones Web (En Línea)

## Resultados Generales

Para consultar la totalidad de los comentarios recibidos presione el siguiente ícono.



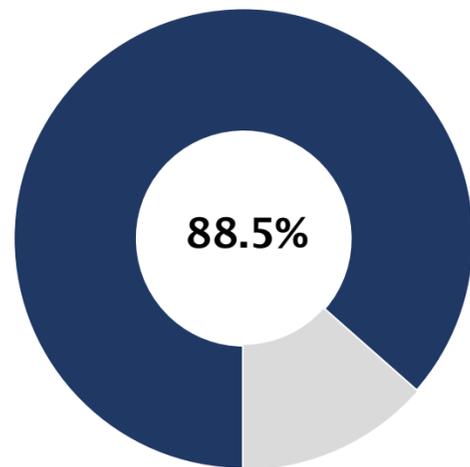
N= 873 respuestas

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

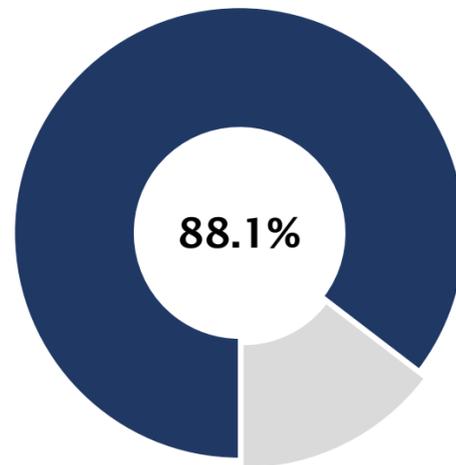


# Certificaciones Web (En Línea)

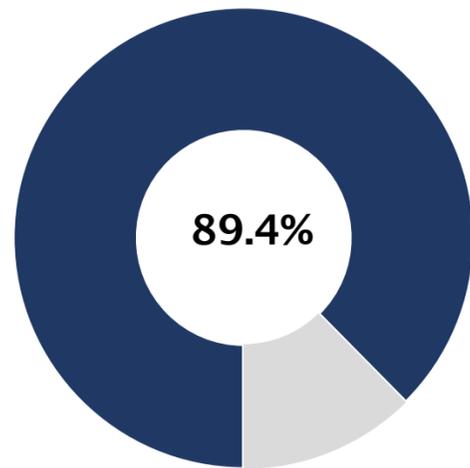
## Resultados por Atributos



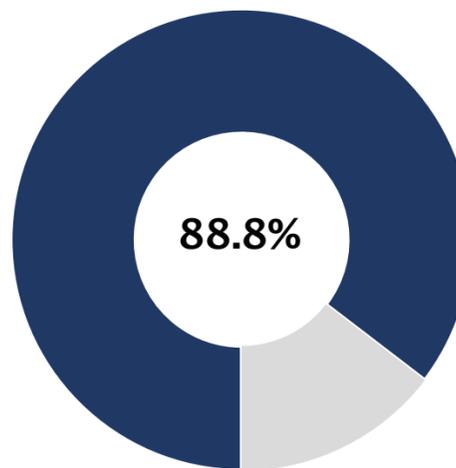
Accesibilidad



Simplicidad

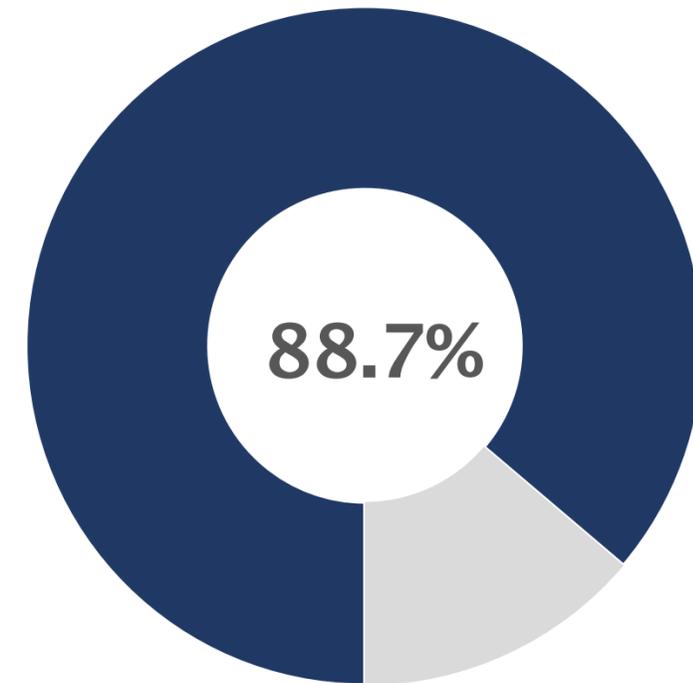


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General  
Atributos | Certificaciones Web



 Objetivo: 85.0%

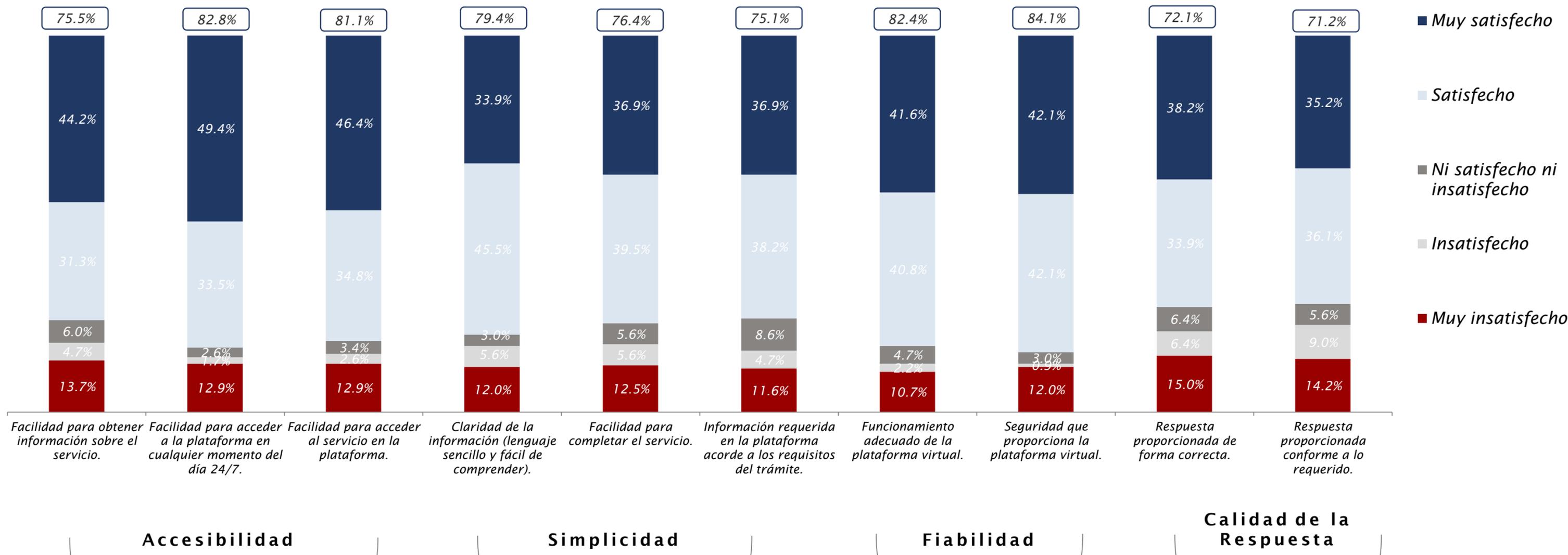
-  Igual o superior al objetivo
-  Por debajo del objetivo



Para consultar la totalidad de los comentarios recibidos presione el siguiente ícono.



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



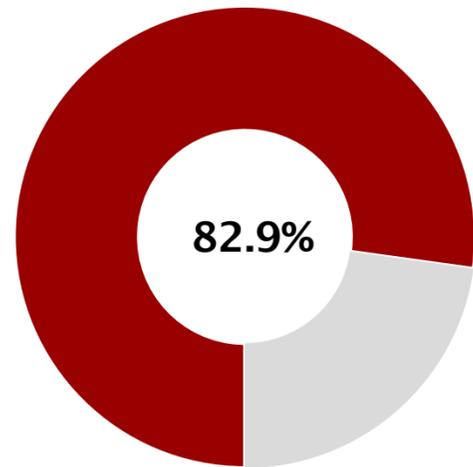
N= 306 respuestas

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

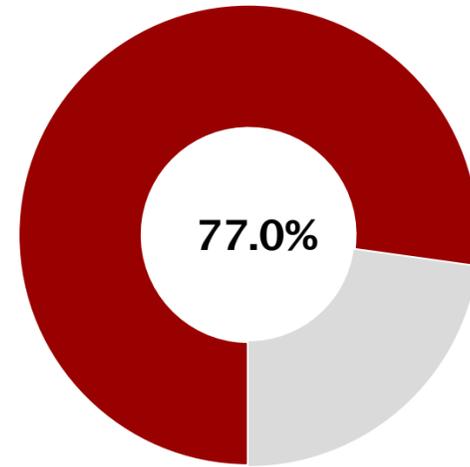


# Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea)

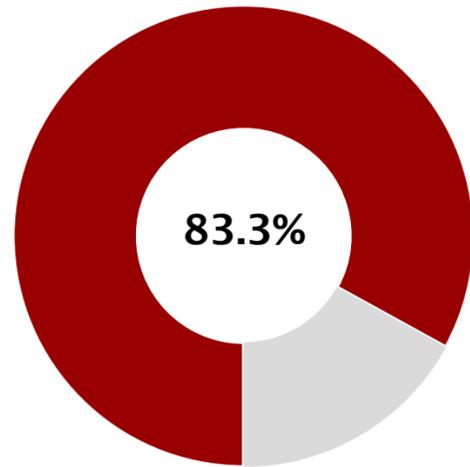
## Resultados por Atributos



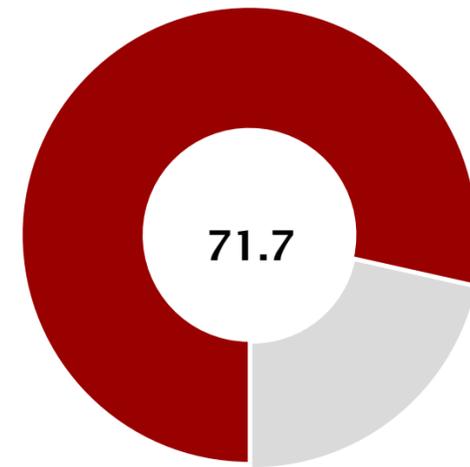
Accesibilidad



Simplicidad

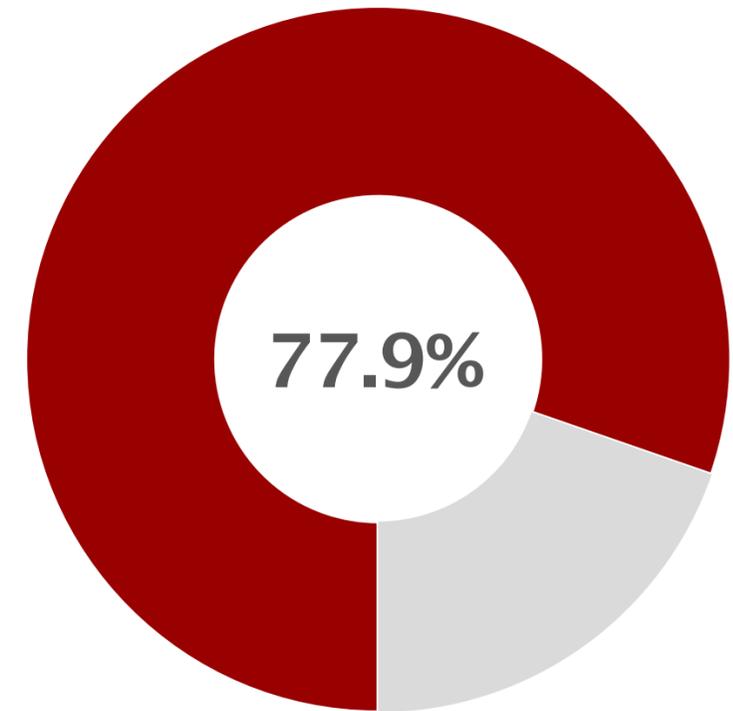


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General  
Atributos | Inscripción al  
Régimen Simplificado de  
Tributación



 Objetivo: 85.0%

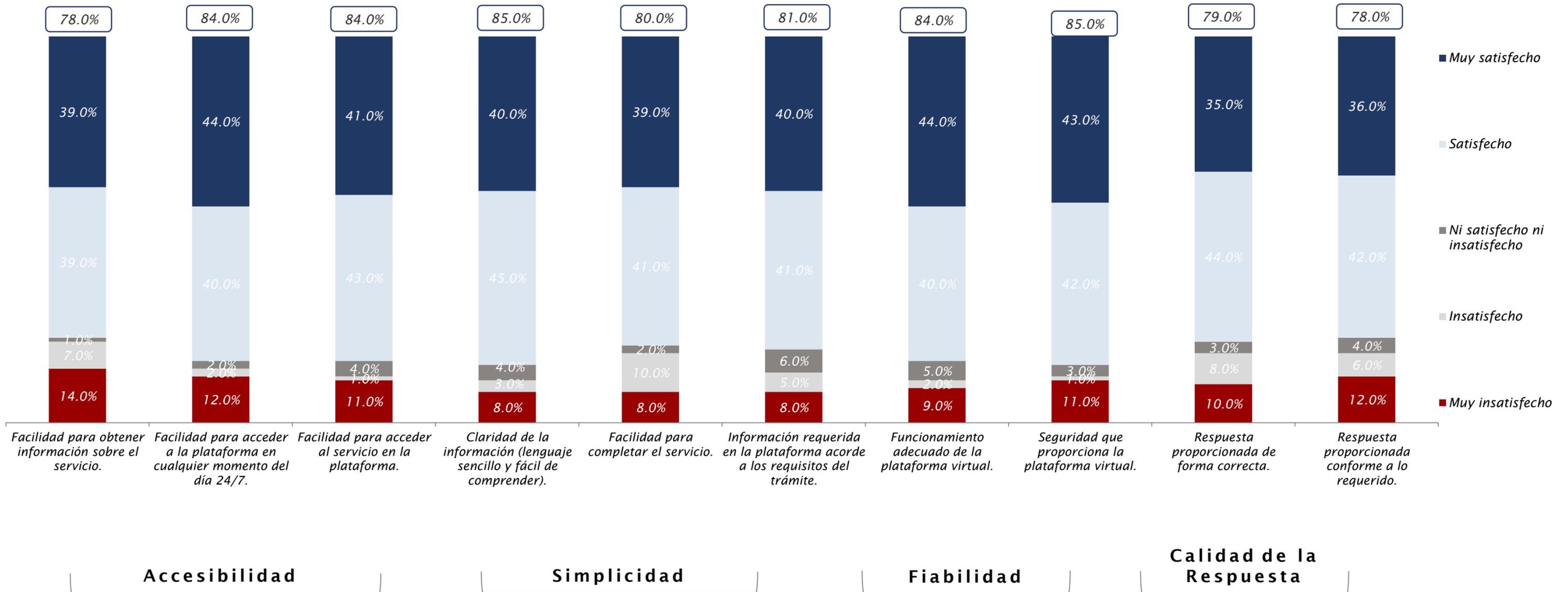
-  Igual o superior al objetivo
-  Por debajo del objetivo



# Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

## Resultados Generales

Para consultar la totalidad de los comentarios recibidos presione el siguiente ícono.



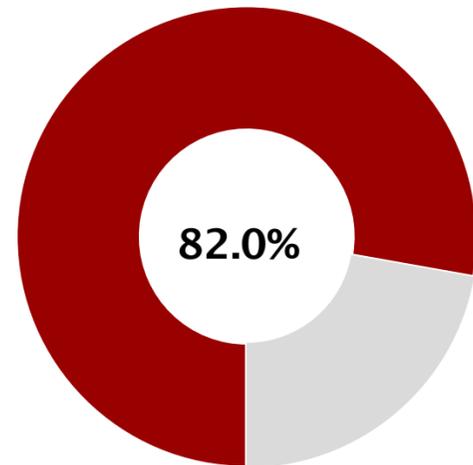
N= 141 respuestas

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

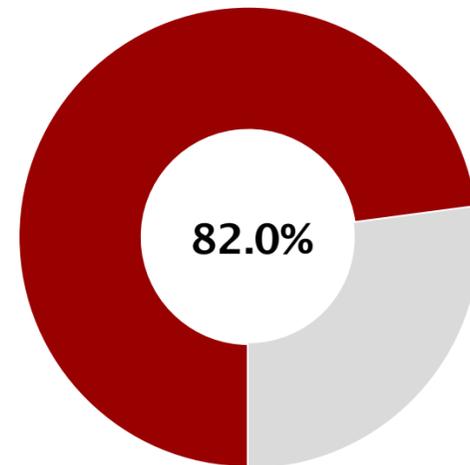


# Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

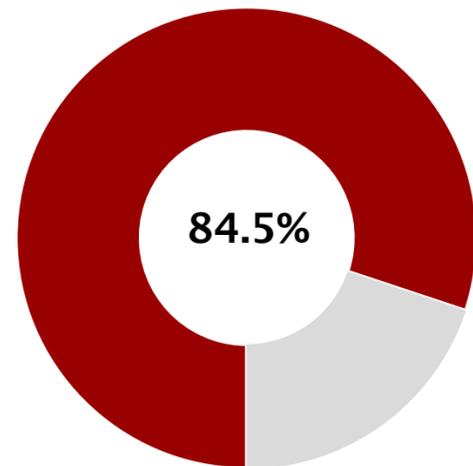
## Resultados por Atributos



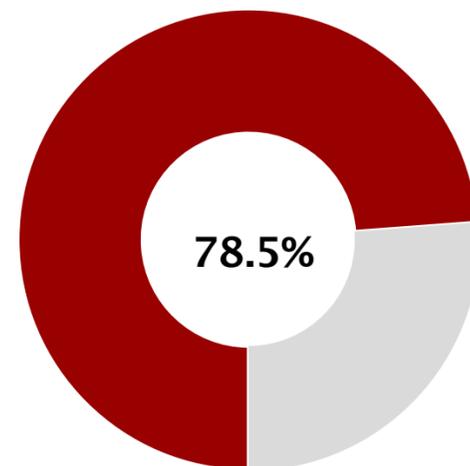
Accesibilidad



Simplicidad

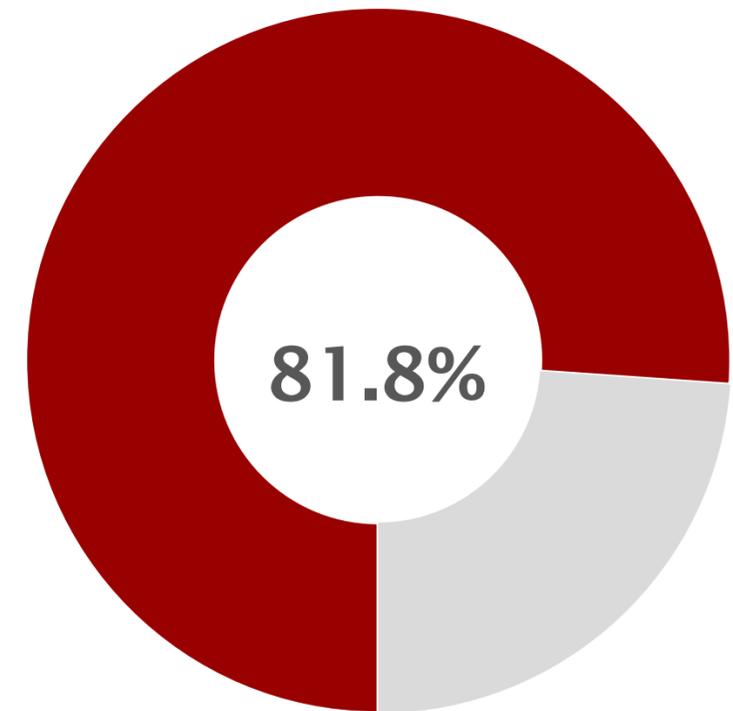


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General  
Atributos | Inscripción al  
RNC de Persona Física



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

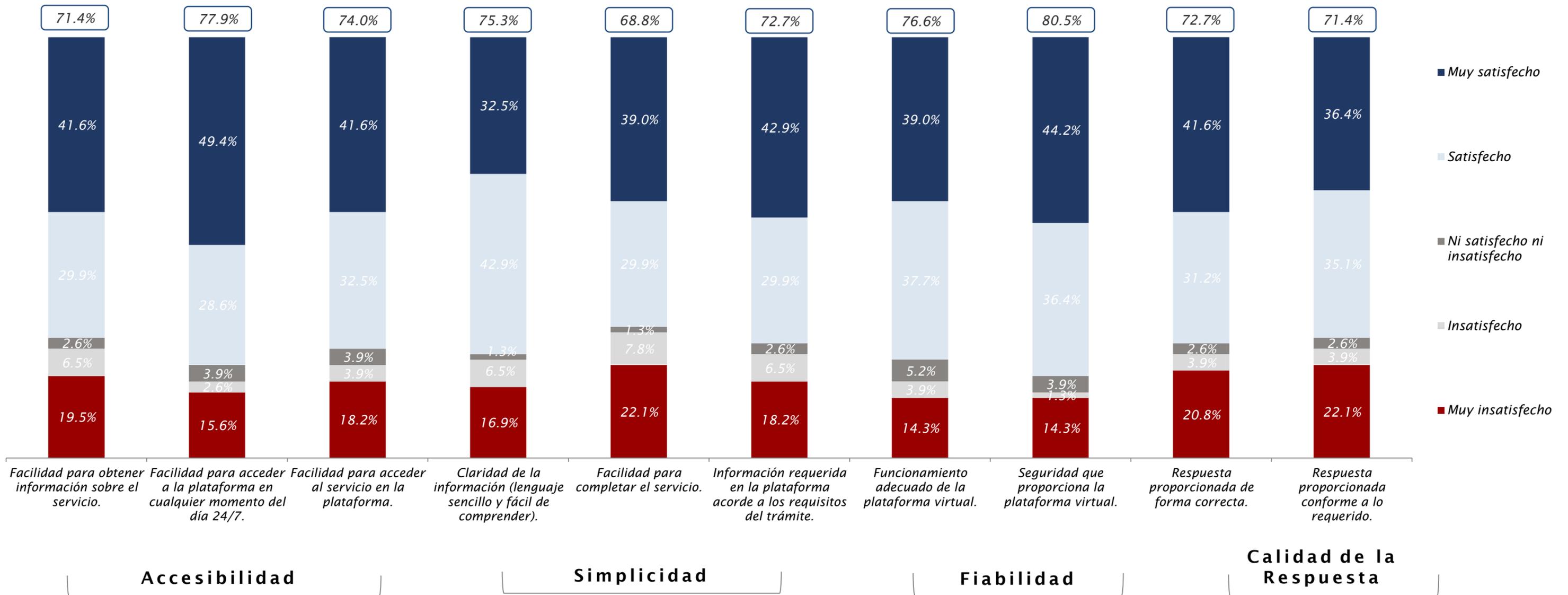


Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS

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

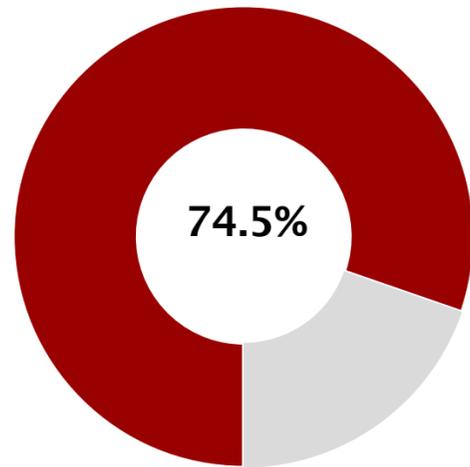


N= 114 respuestas

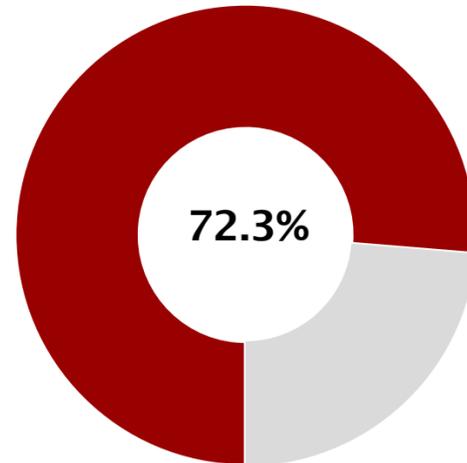
\*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



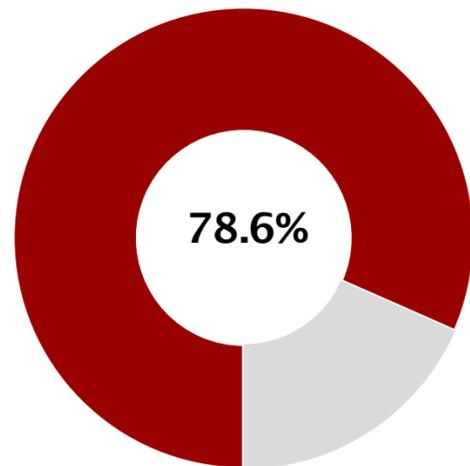
# Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados por Atributos



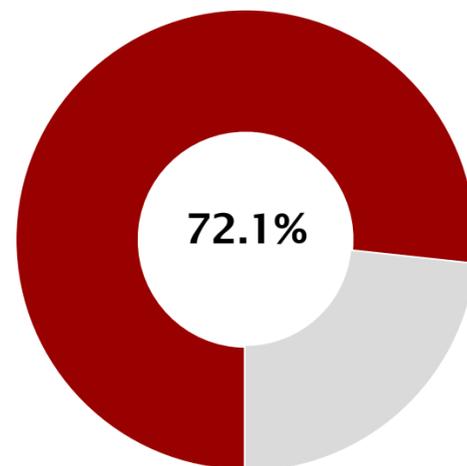
Accesibilidad



Simplicidad

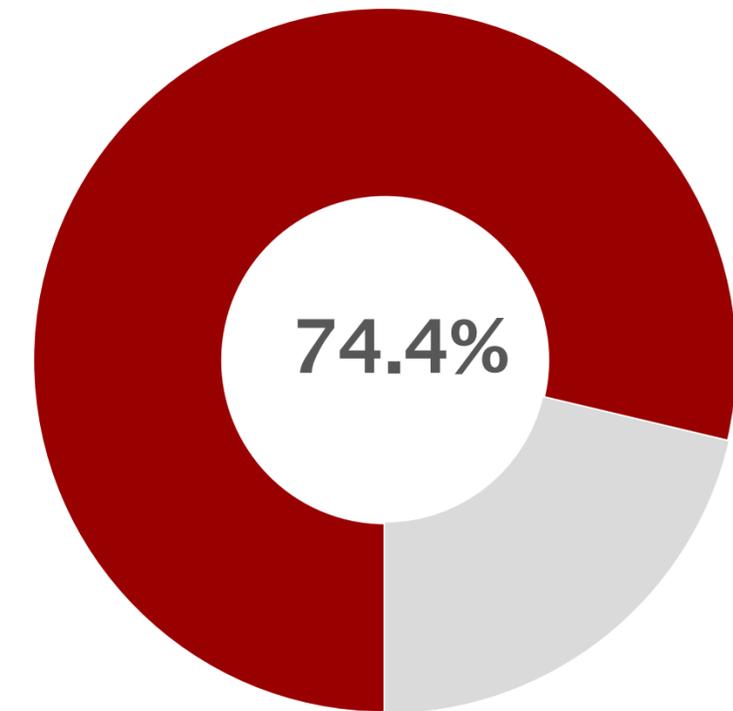


Fiabilidad



Calidad de la  
Respuesta

Promedio General  
Atributos | Modificaciones  
al RNC de Personas  
Físicas



Objetivo: 85.0%

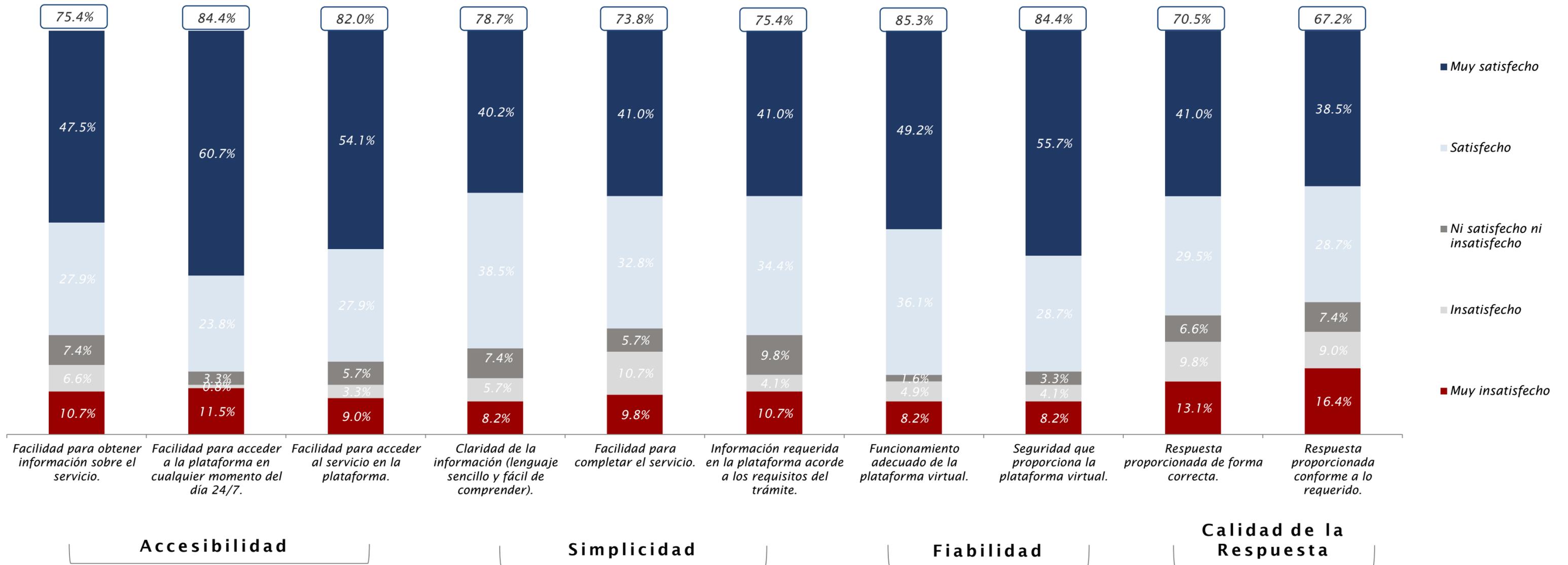
Igual o superior al objetivo

Por debajo del objetivo



IMPUESTOS  
INTERNOS

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

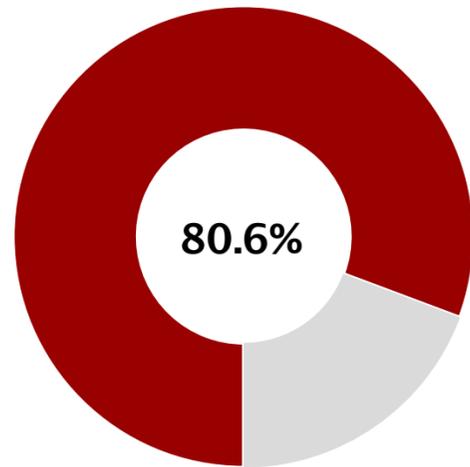


N= 177 respuestas

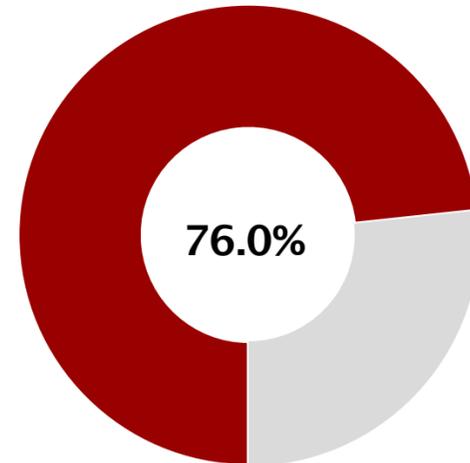
\*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



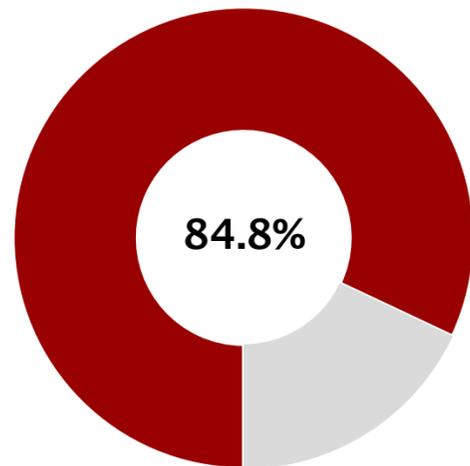
# Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados por Atributos



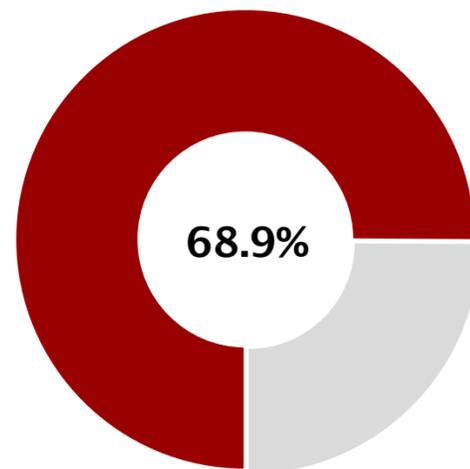
Accesibilidad



Simplicidad

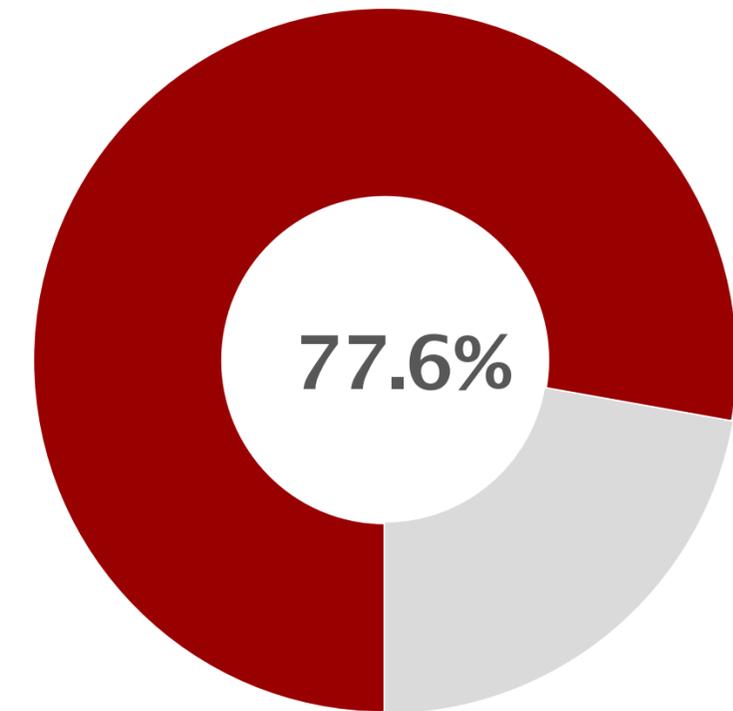


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

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



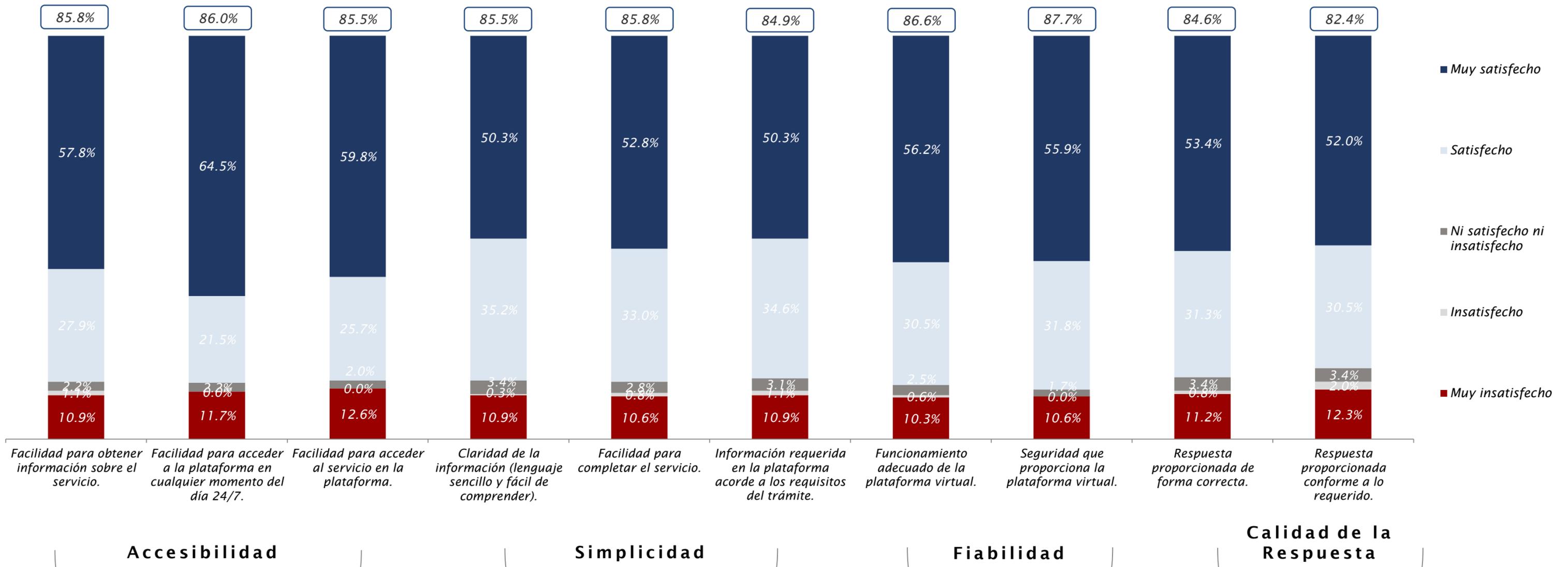
 Objetivo: 85.0%  
 Igual o superior al objetivo  
 Por debajo del objetivo





# Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

## Resultados Generales



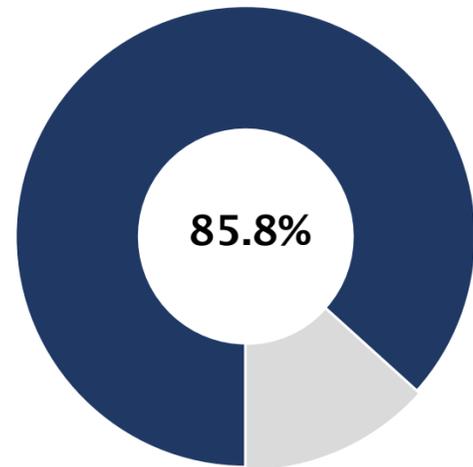
N= 517 respuestas

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

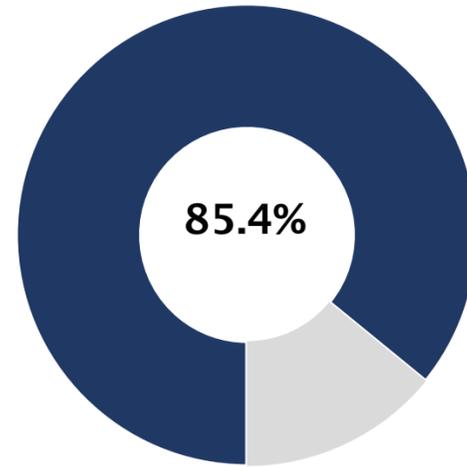


# Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

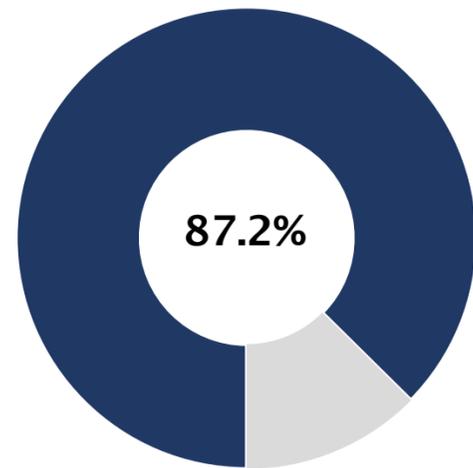
## Resultados por Atributos



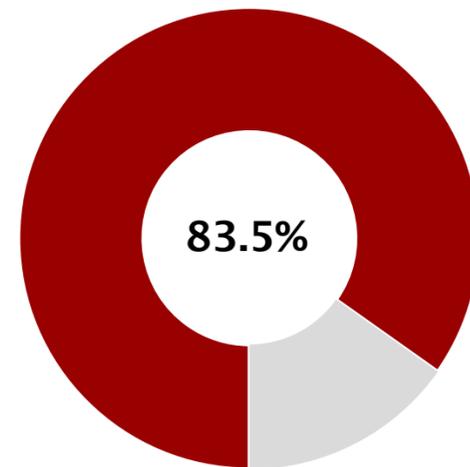
Accesibilidad



Simplicidad

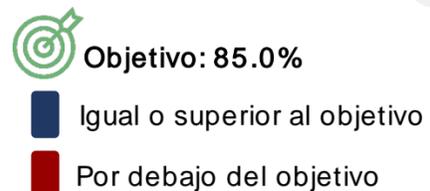
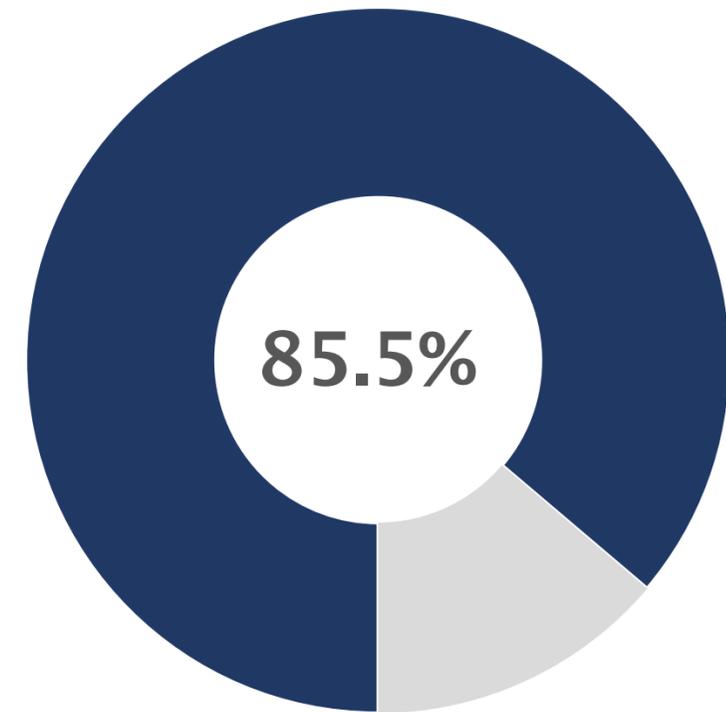


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

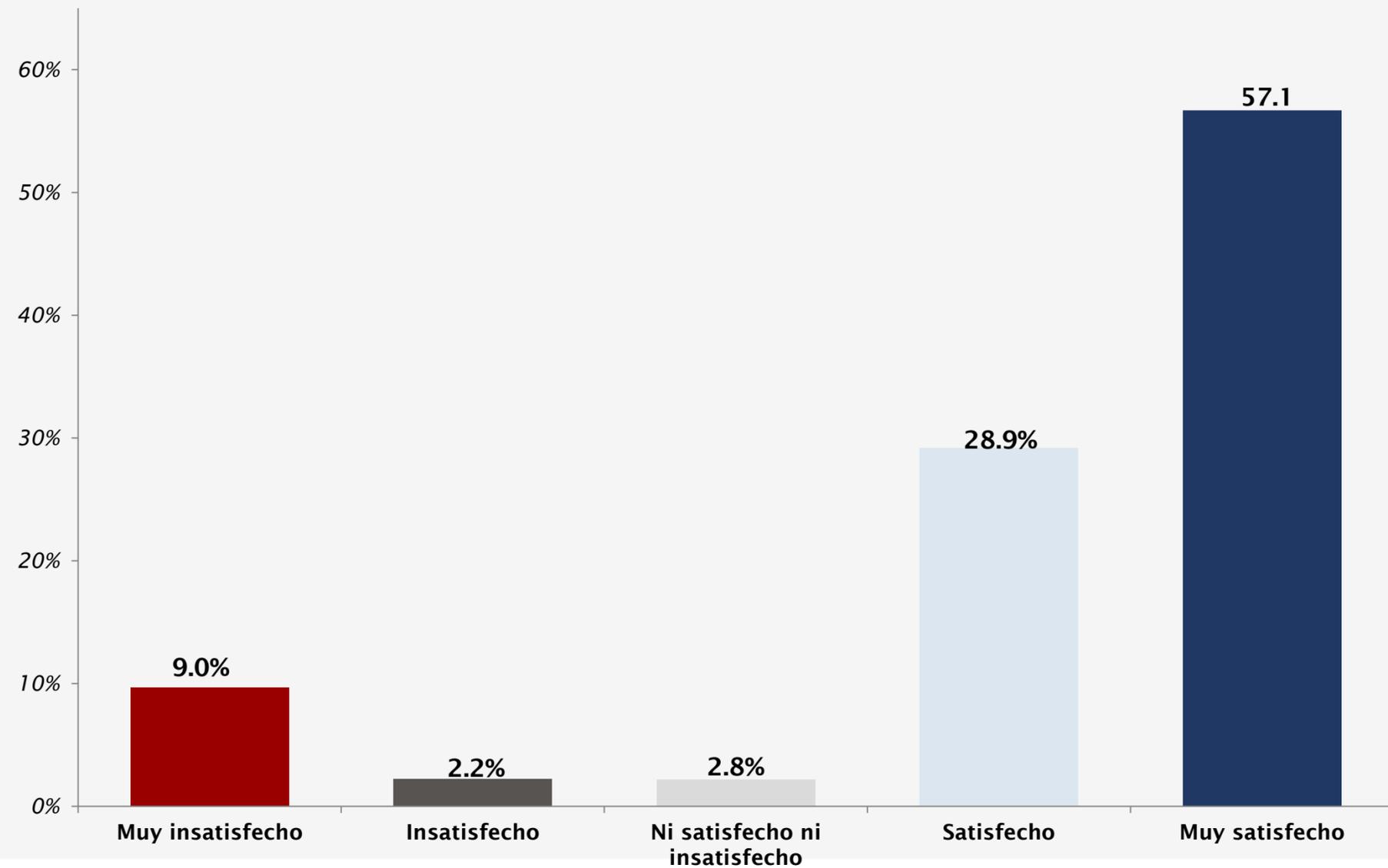
Promedio General  
Atributos | Secuencia de  
Comprobantes Fiscales



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

4

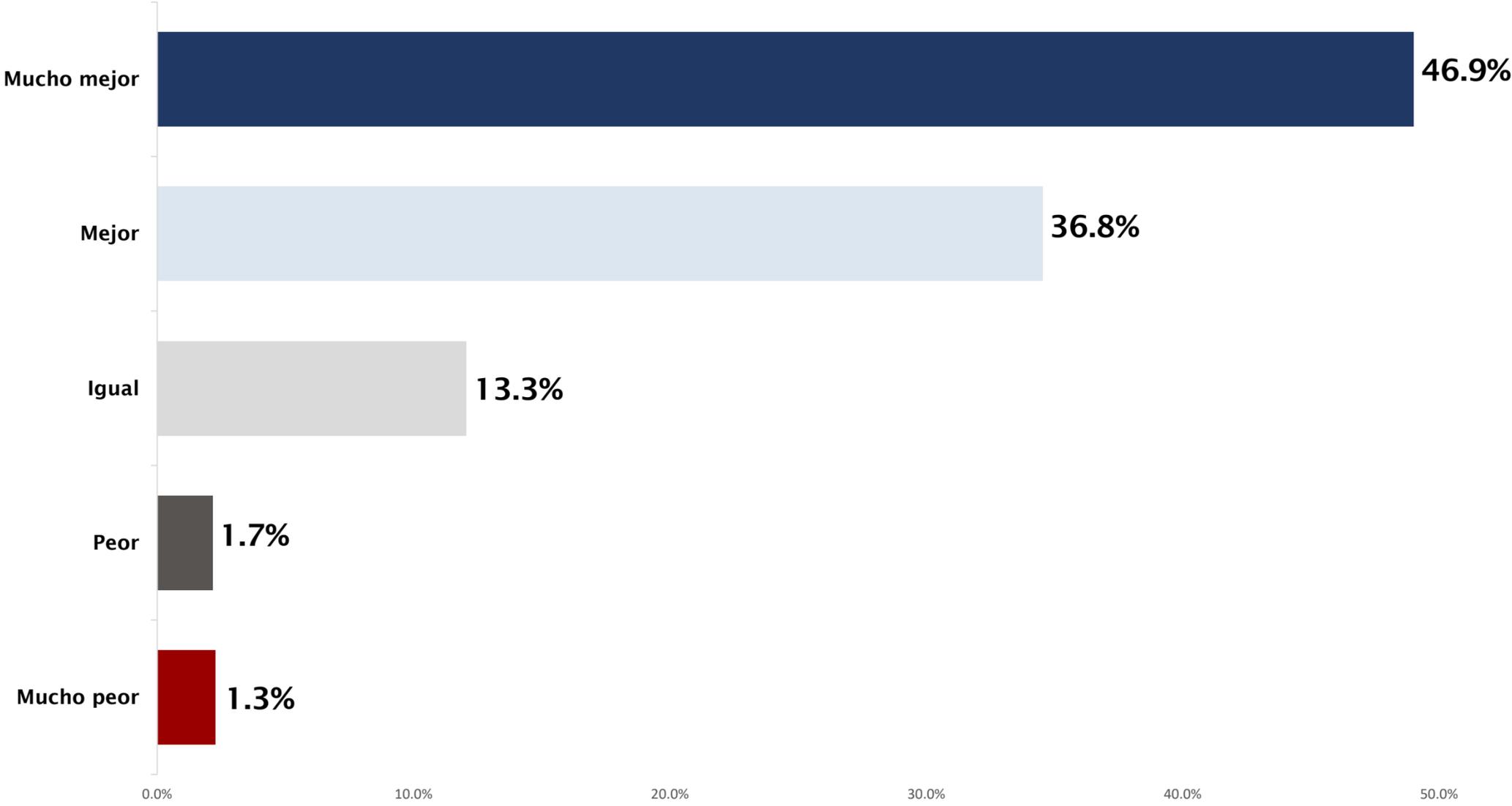
Valoración promedio



N= 2,861 respuestas



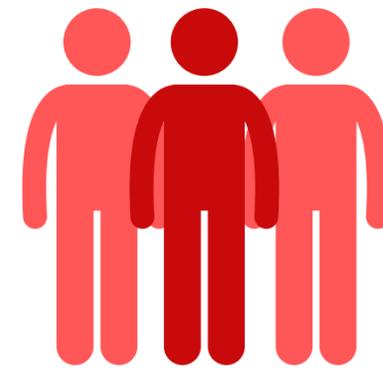
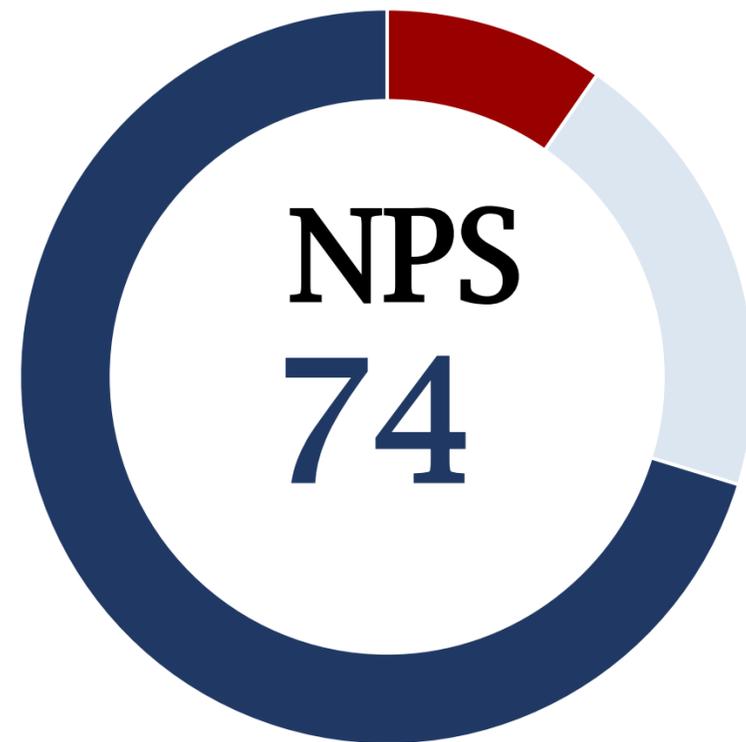
# Una vez completadas tus solicitudes, ¿el proceso fue mejor o peor de lo que esperabas?



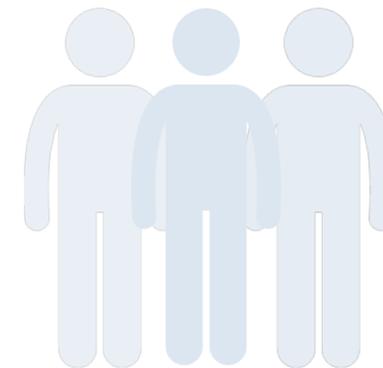
N= 2,861 respuestas



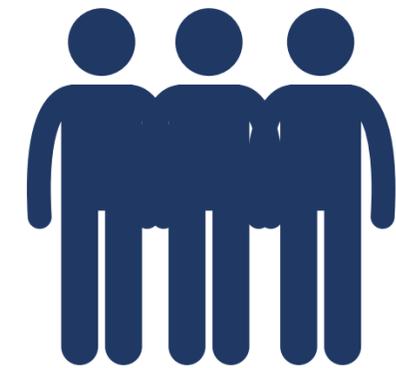
# ¿Qué tan probable es que recomiendes realizar estos servicios a tus amigos o familiares?



*Detractores*  
131 (6.1%)



*Pasivos*  
308 (14.3%)



*Promotores*  
1,715 (79.6%)

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

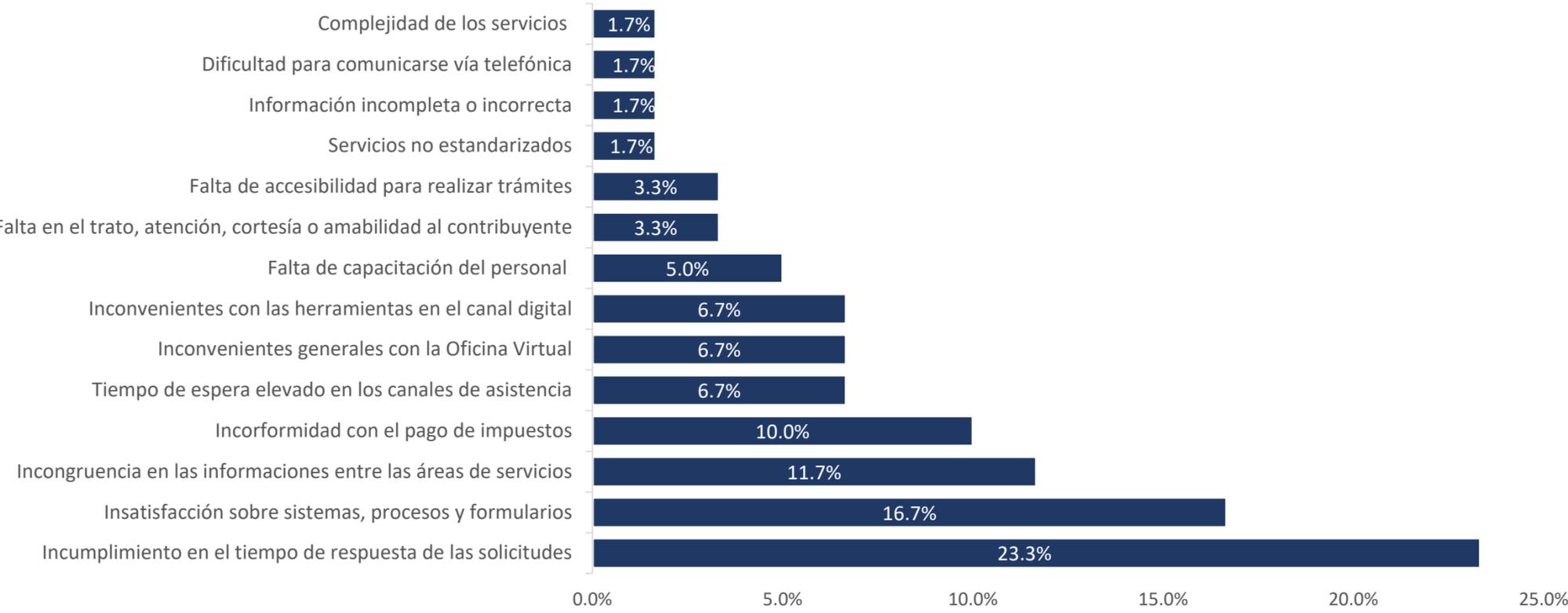
$$*NPS = \text{PROMOTORES: 79.6\%} - \text{DETRACTORES: 6.1\%} \times 100 = 74$$

N= 2,154 respuestas

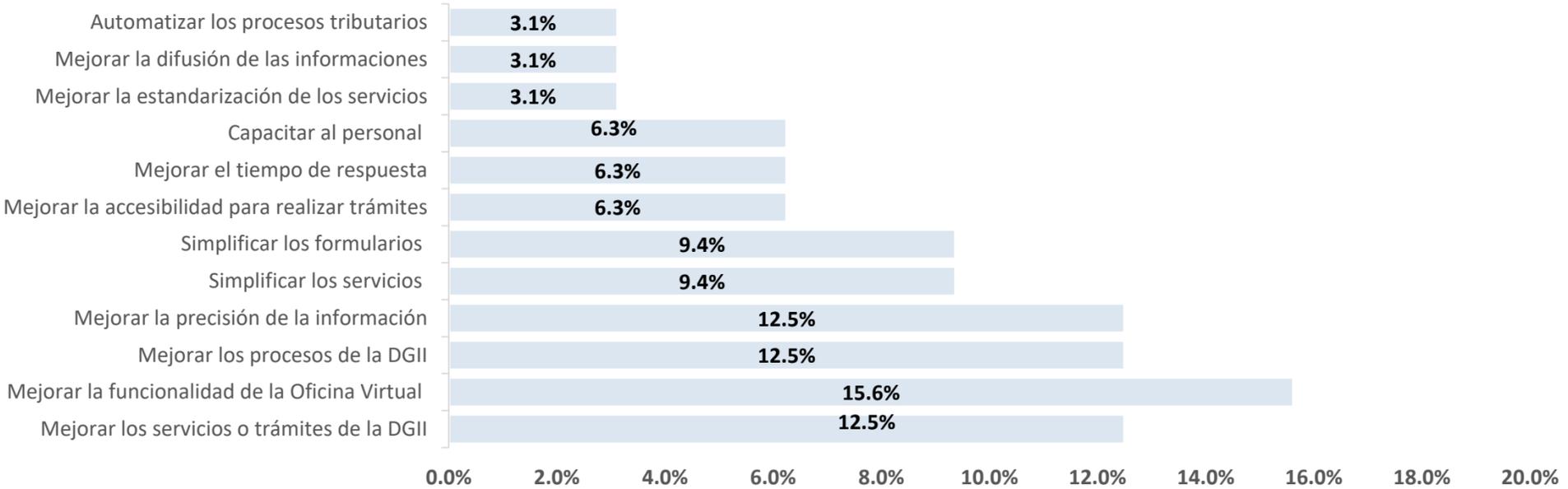
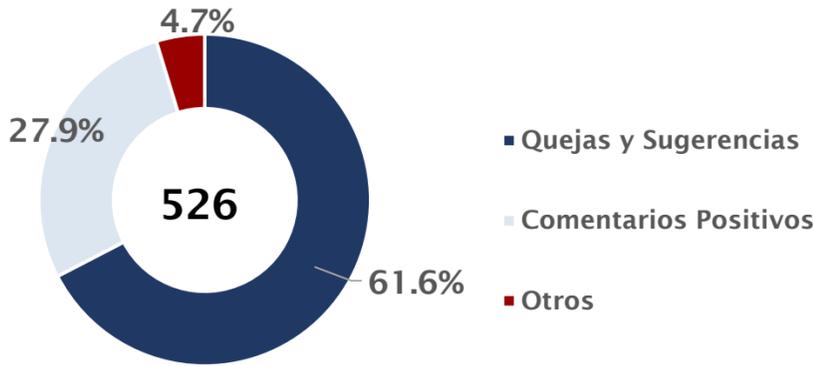
\*Nota: Net Promoter Score (NPS) es un indicador que mide la lealtad de los clientes.



# COMENTARIOS MÁS FRECUENTES | QUEJAS Y SUGERENCIAS



CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS





**IMPUESTOS  
INTERNOS**

# **DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**

## **GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO**

**DGII.GOV.DO**  
**REDES SOCIALES @DGII**

