



**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-Octubre 2025**

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 - Octubre 2025**.

FICHA TÉCNICA



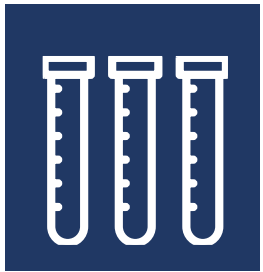
POBLACIÓN

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



ALCANCE

Nivel nacional



MUESTRA

748 encuestas efectivas
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: 5%



METODOLOGÍA UTILIZADA

Cuantitativa



MODALIDAD

Online
Duración: 3 minutos



FECHA DEL LEVANTAMIENTO

De Agosto a Octubre 2025



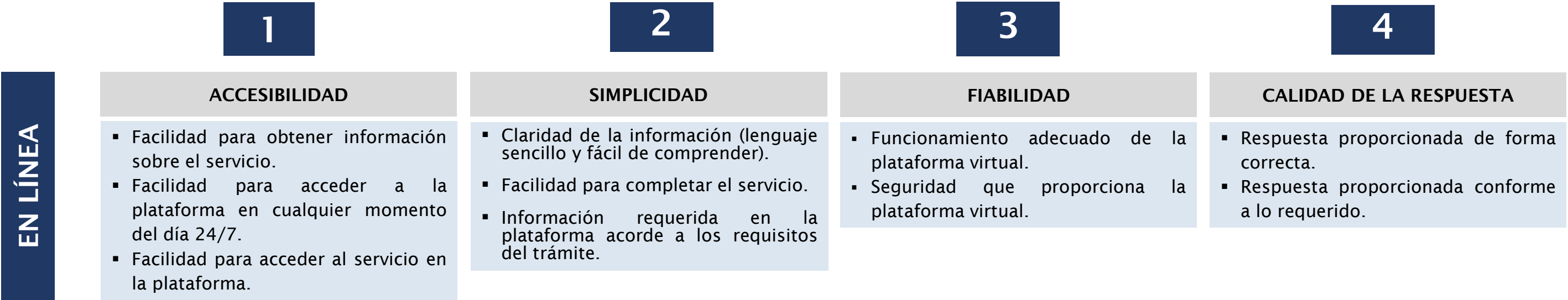
FICHA TÉCNICA | DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO

SERVICIOS PRESENCIALES Y EN LÍNEA	ENCUESTAS EFECTIVAS
1. Alta de Comprobantes Fiscales	184
2. Secuencia de Comprobantes Fiscales	192
3. Clave de Acceso a la Oficina Virtual	83
4. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	54
5. Modificaciones al RNC de Datos Básicos de Personas Jurídicas	73
6. Certificaciones Inscripción al RNC	163
7. Modificaciones al RNC de Personas Físicas	46
8. Cambio de Correo Electrónico	63
9. Inscripción al RNC de Personas Jurídicas	29
10. Certificaciones de Inmuebles	18
11. Inscripción al RNC de Persona Física	114
12. Certificaciones de Vehículos de Motor	31
13. Certificaciones de Cumplimiento o de Obligaciones Fiscales	14
14. Exención de ITBIS e ISC	40
TOTAL	1,107



ATRIBUTOS

SERVICIOS EN LÍNEA





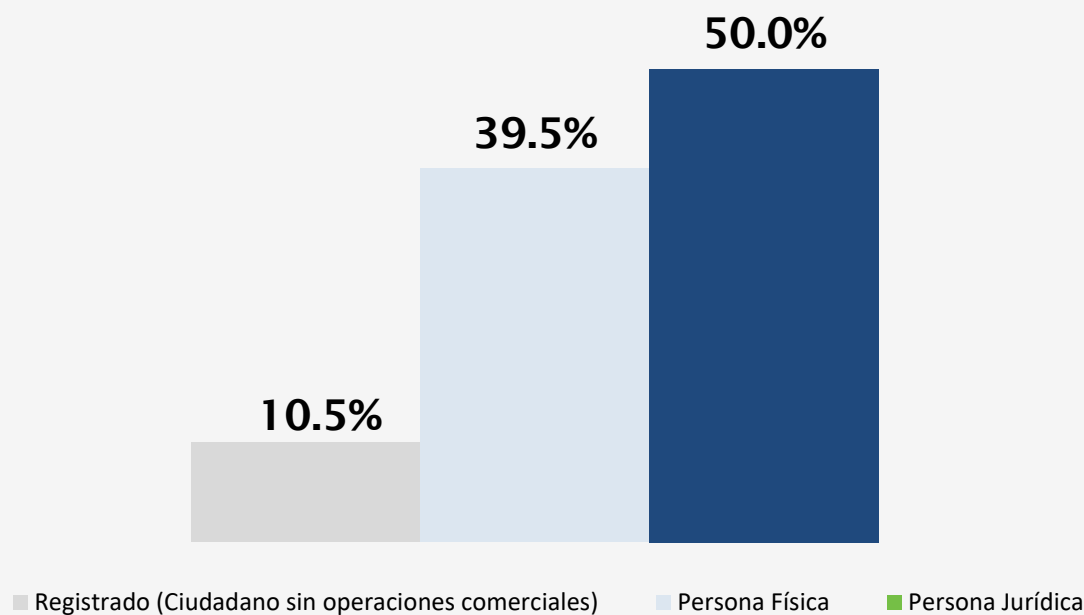
RESULTADOS GENERALES



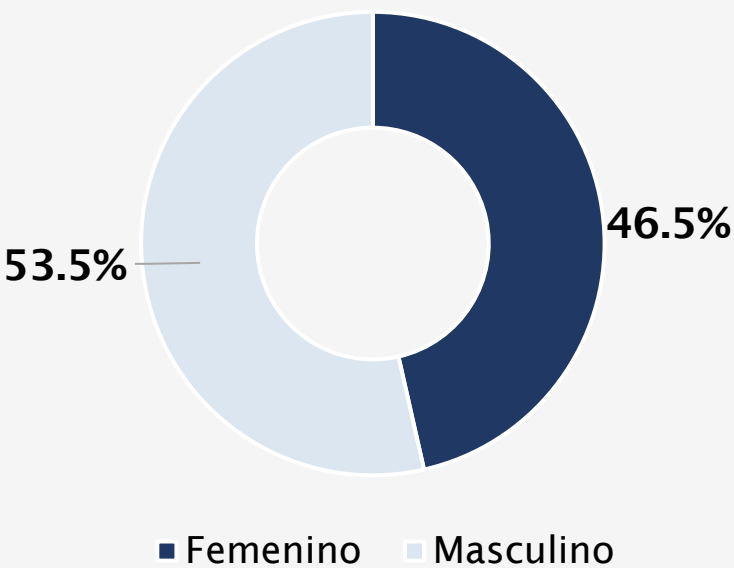
IMPUESTOS
INTERNOS

PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS COMPROMETIDOS

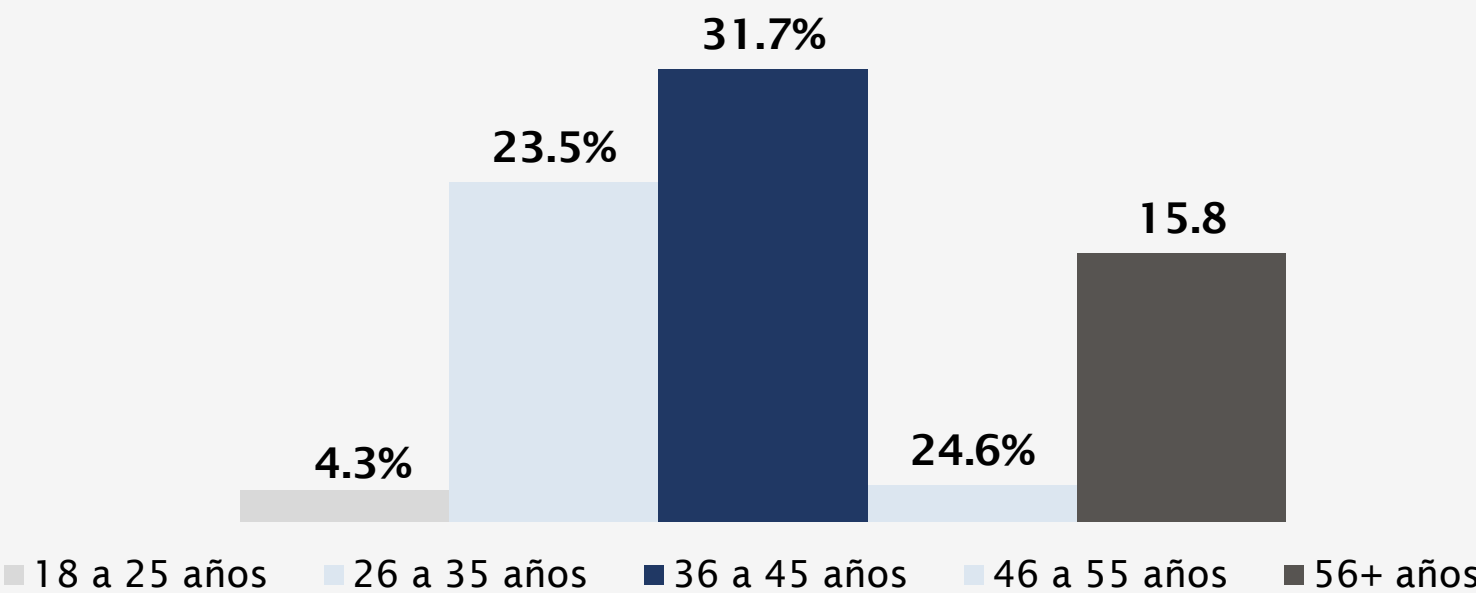
Tipo de registrado



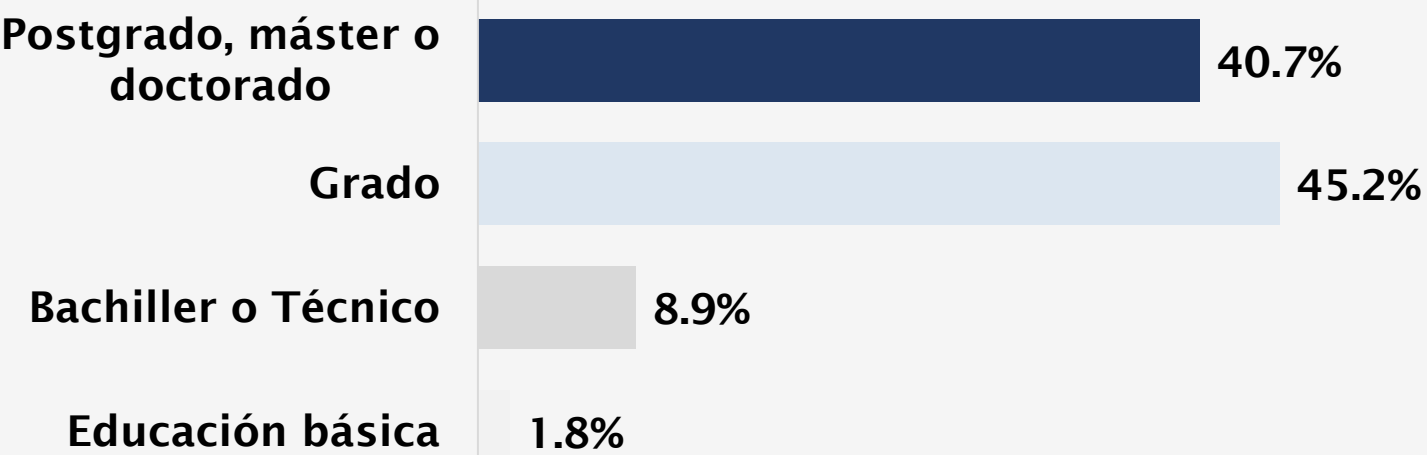
Género



Rango de edad



Último grado académico alcanzado





RESULTADOS GENERALES POR SERVICIO Y ATRIBUTO

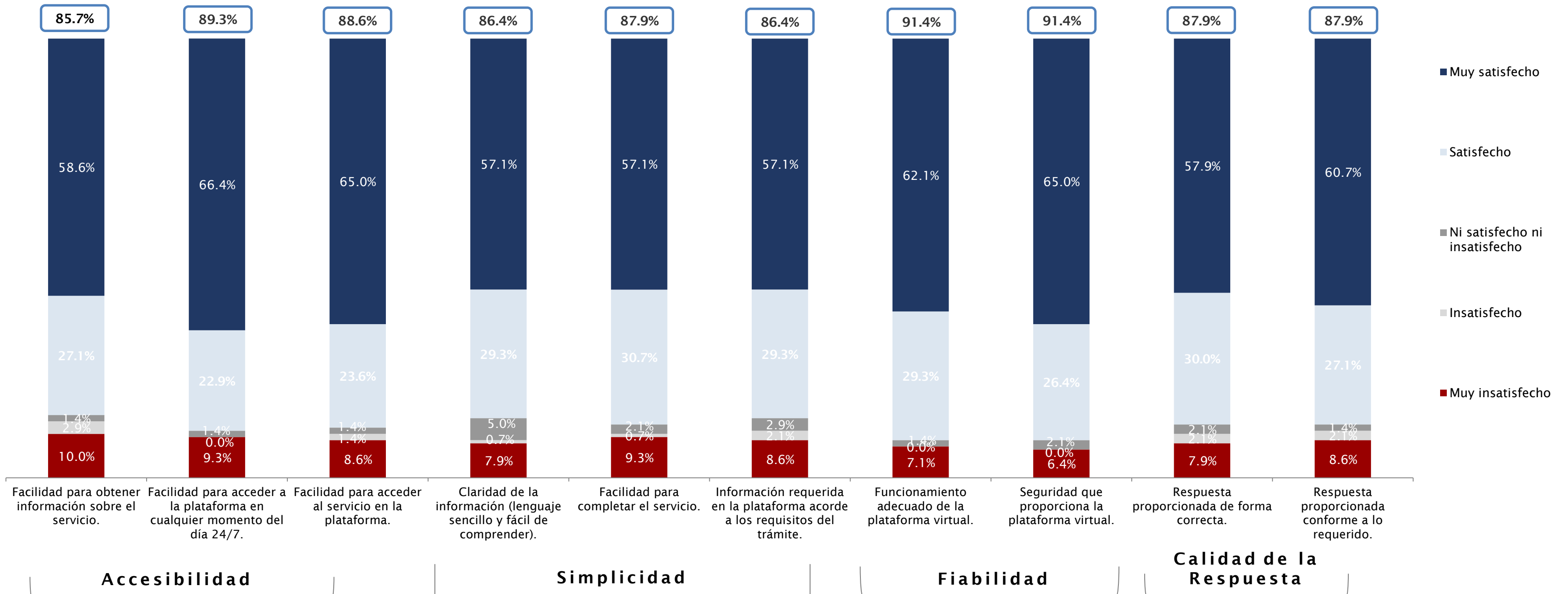


IMPUESTOS
INTERNOS



Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



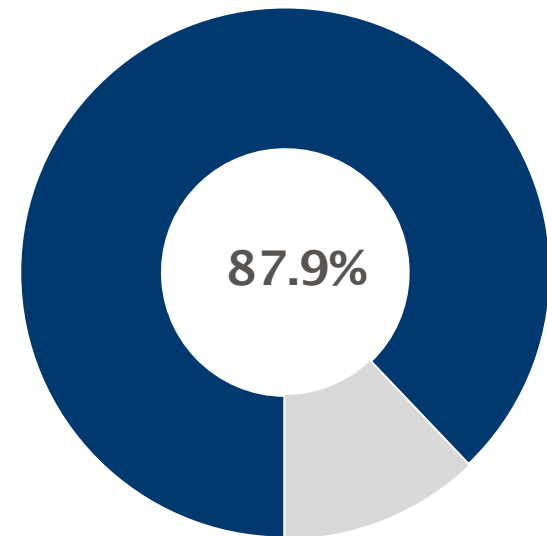
N= 140 respuestas

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

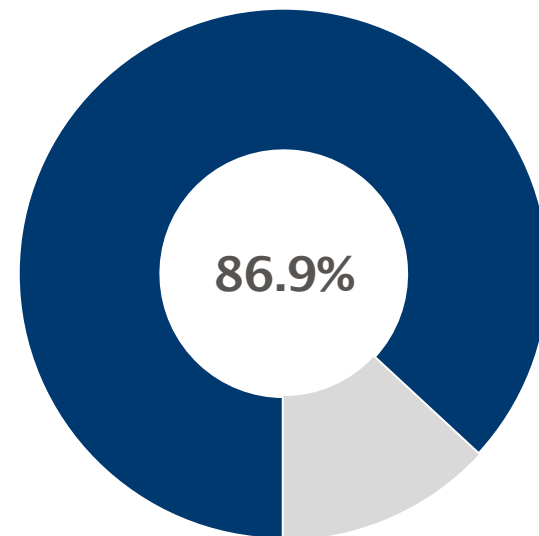


Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

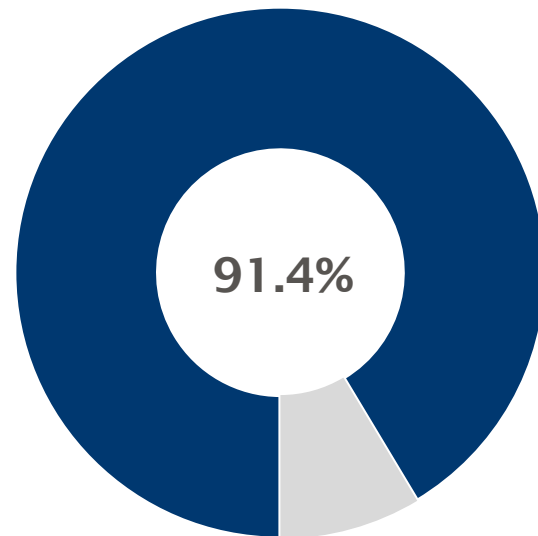
Resultados por Atributos



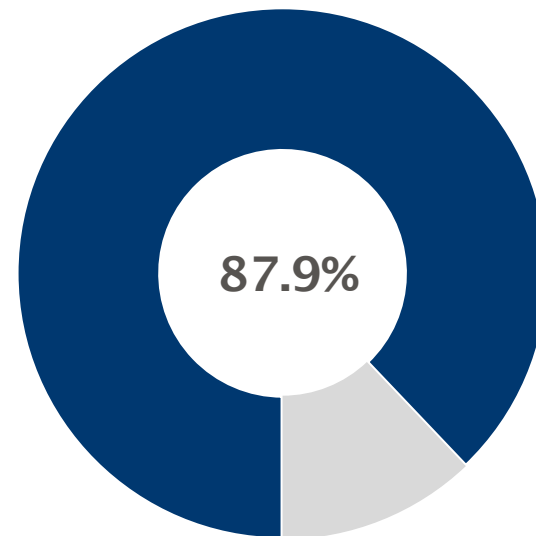
Accesibilidad



Simplicidad

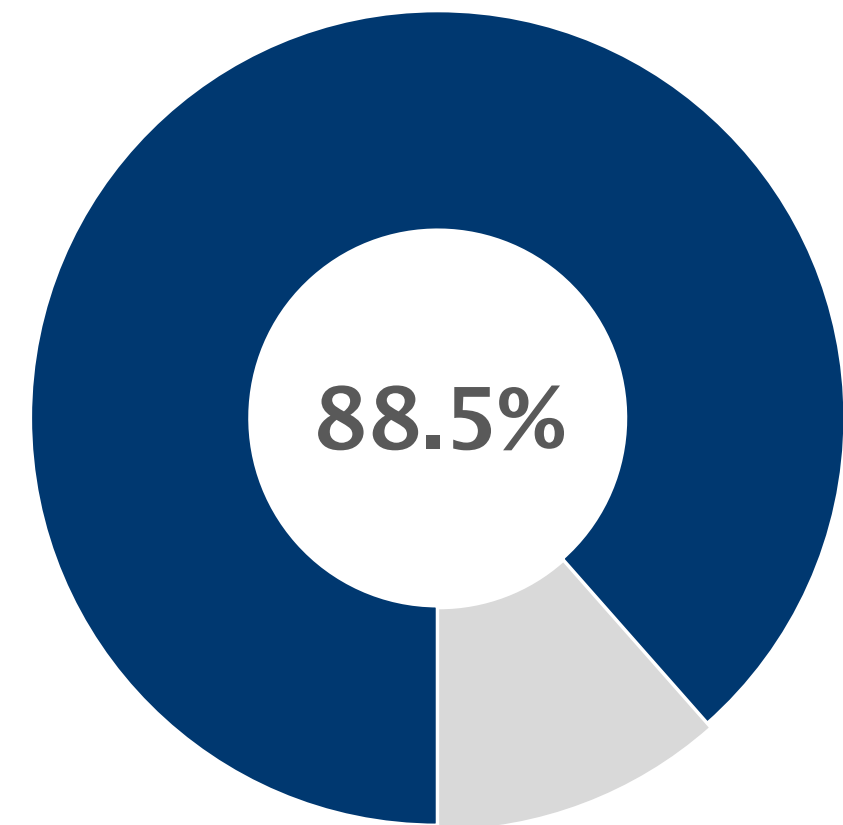


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Alta de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



Por debajo del objetivo

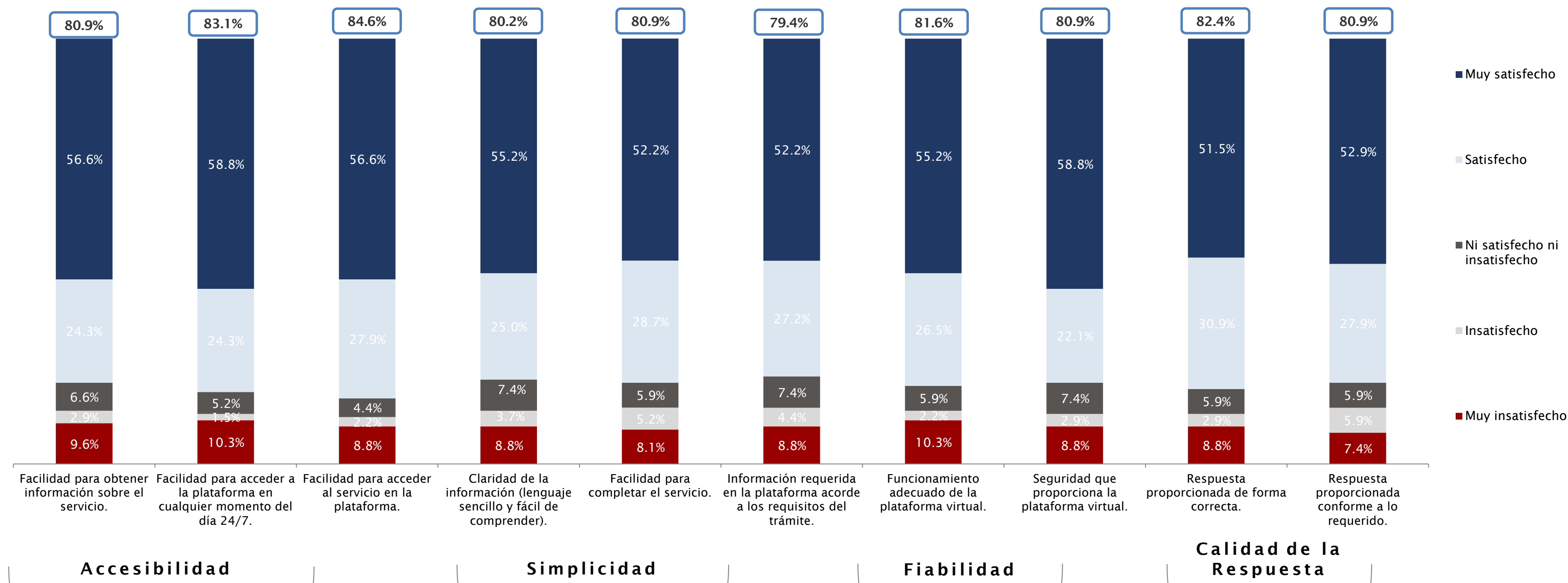


IMPUESTOS
INTERNOS



Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



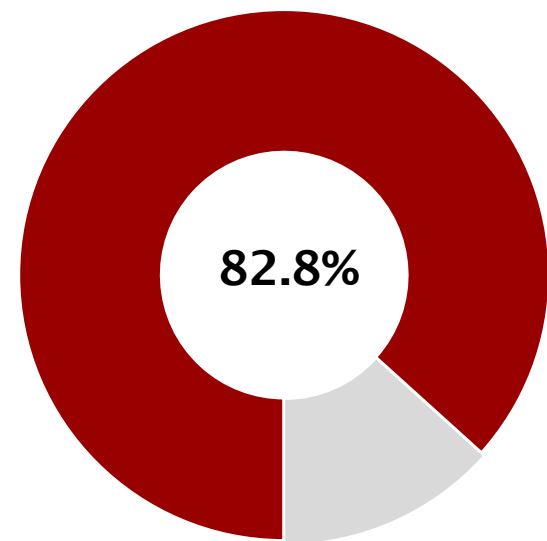
N= 192 respuestas

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

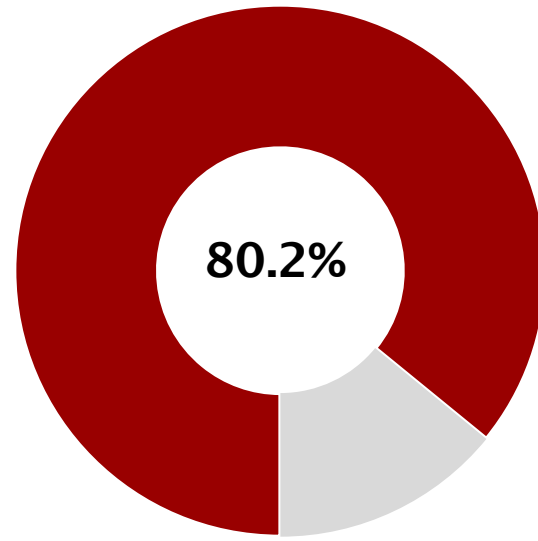


Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

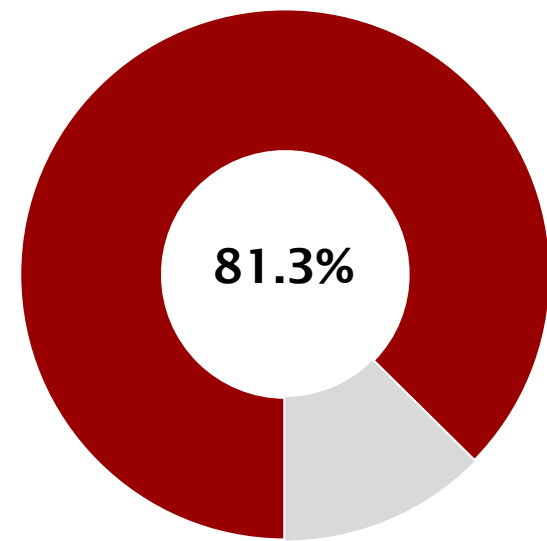
Resultados por Atributos



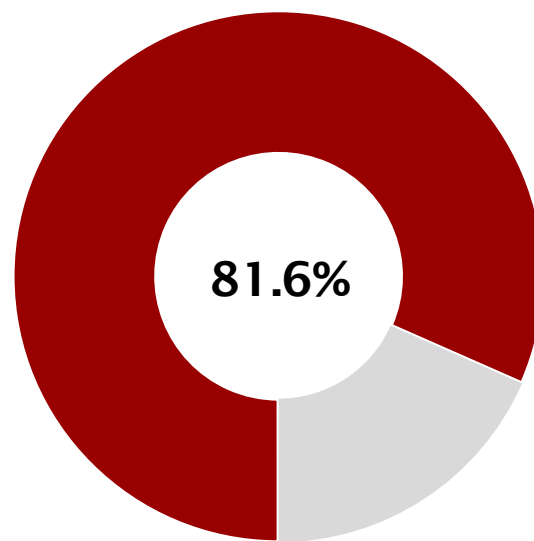
Accesibilidad



Simplicidad

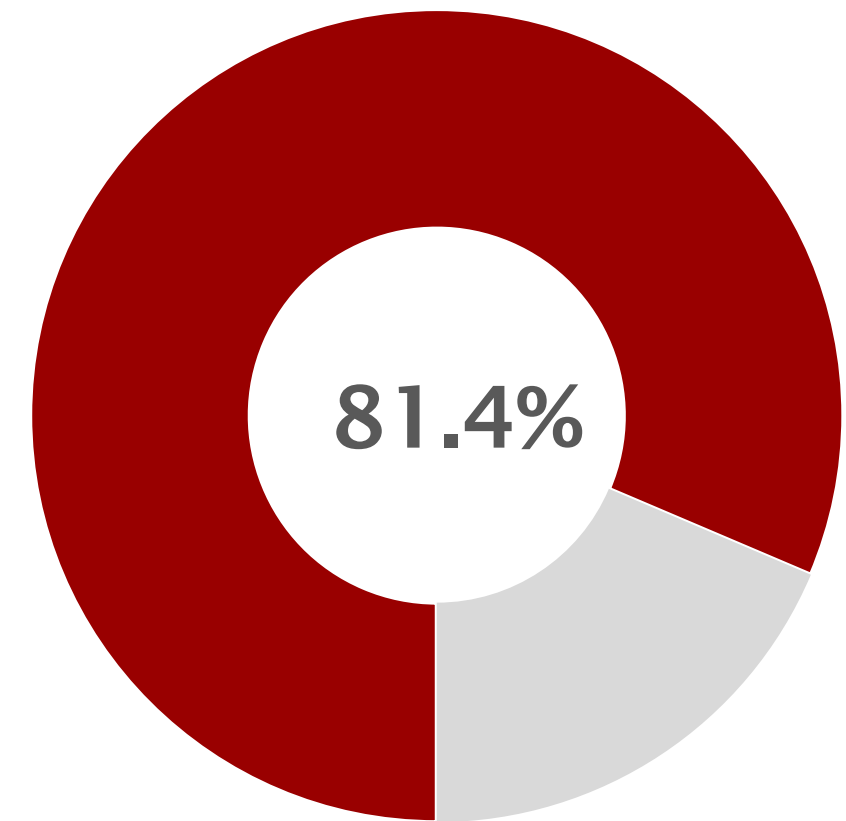


Fiabilidad



Calidad de la
Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



Por debajo del objetivo

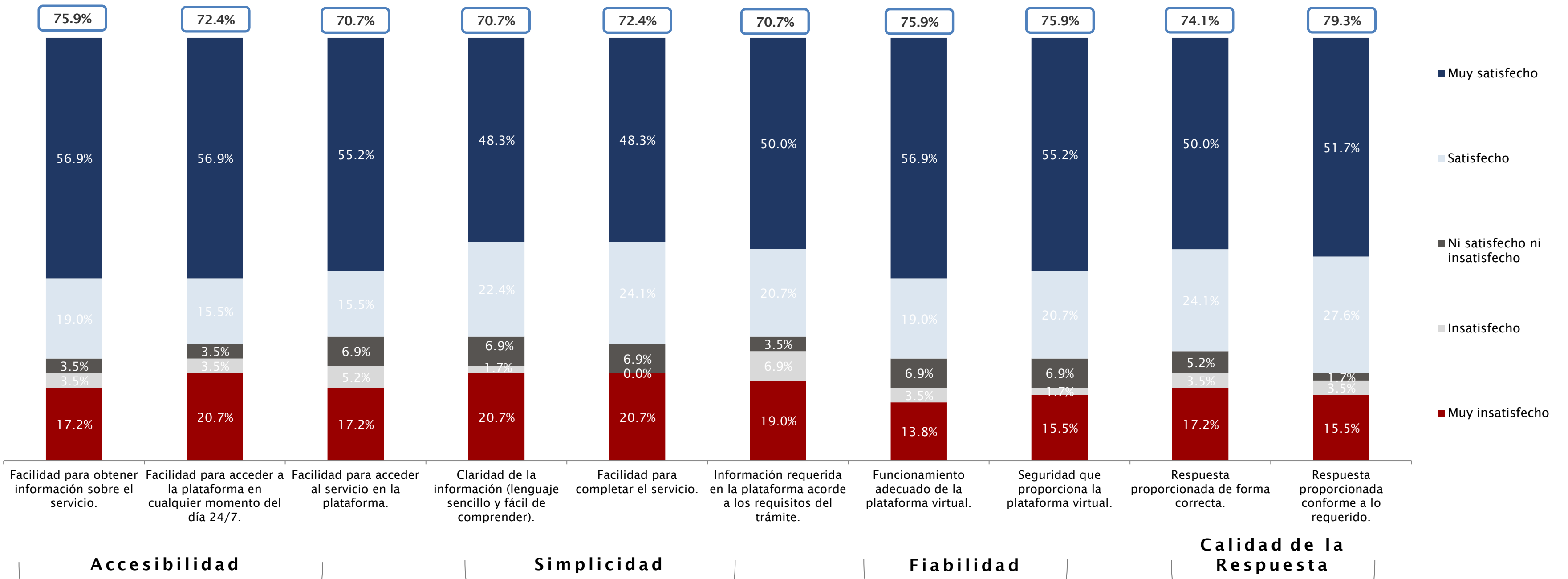


IMPUESTOS
INTERNOS



Clave de Acceso a la Oficina Virtual(En Línea)

Resultados Generales



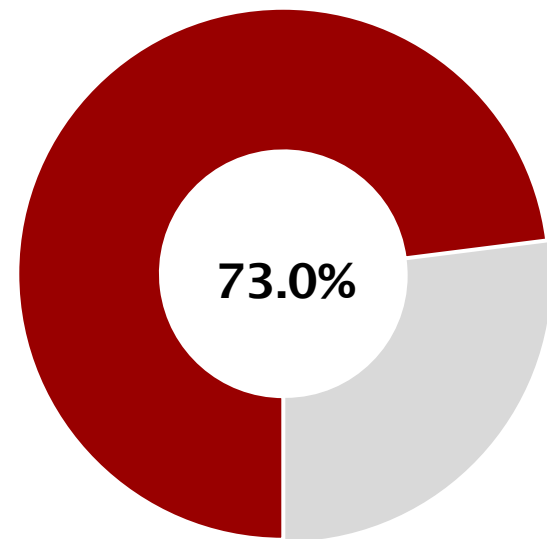
N= 83 respuestas

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

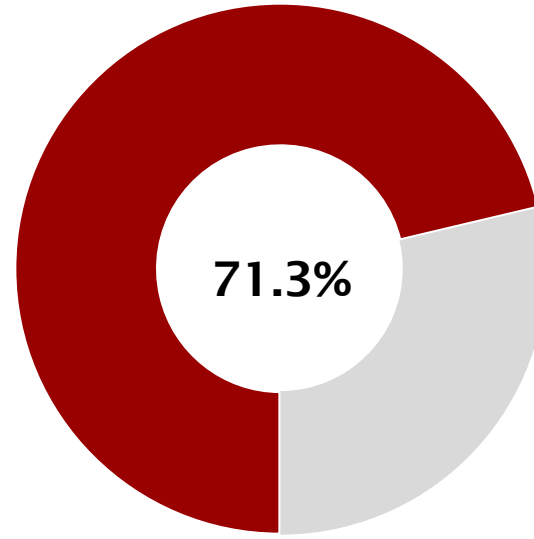


Clave de Acceso a la Oficina Virtual(En Línea)

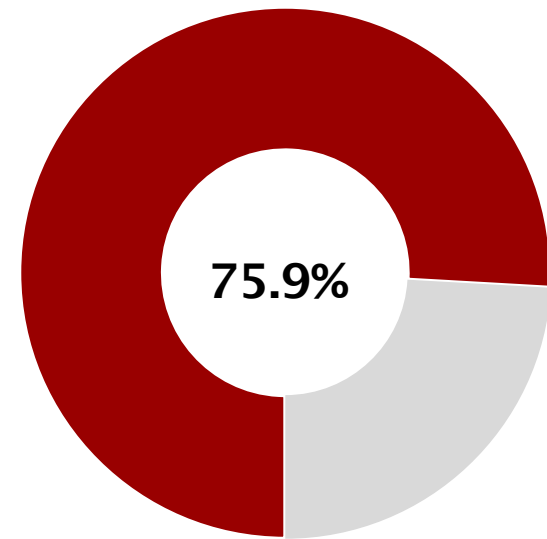
Resultados por Atributos



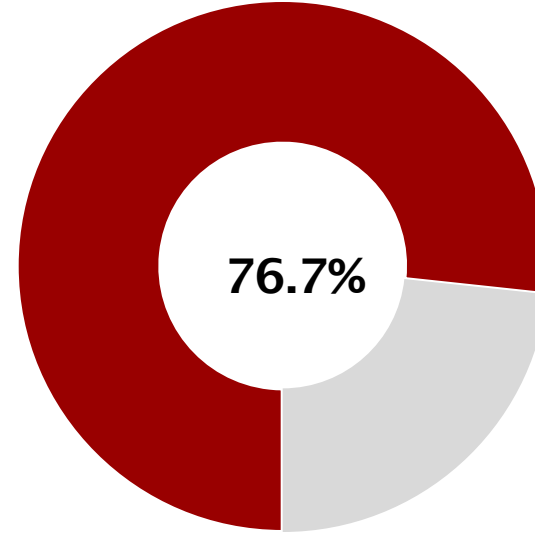
Accesibilidad



Simplicidad

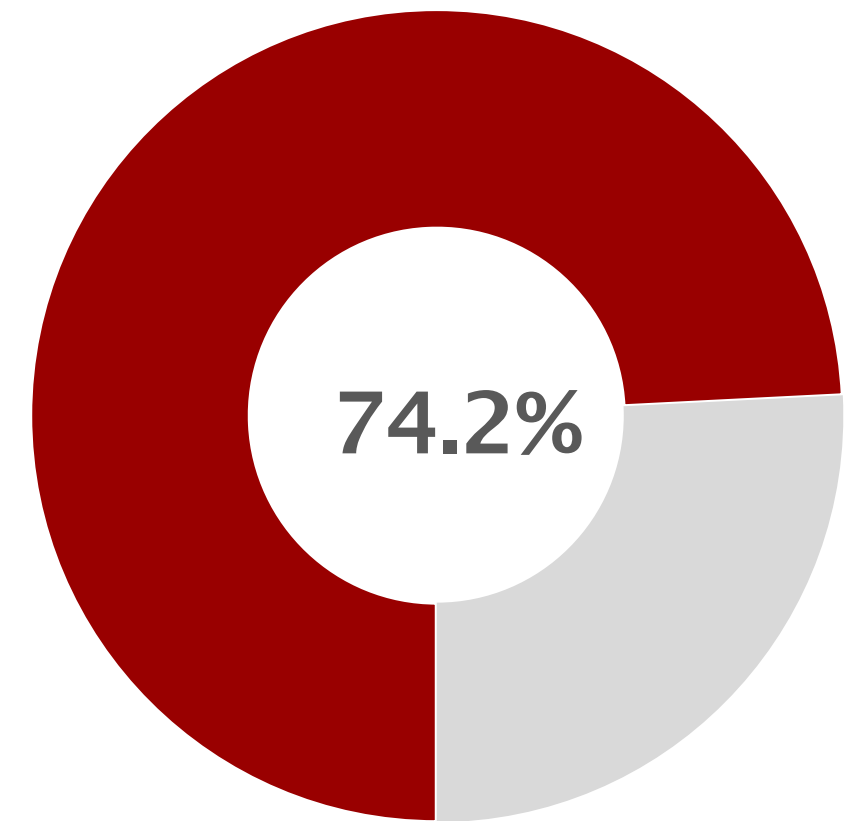


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



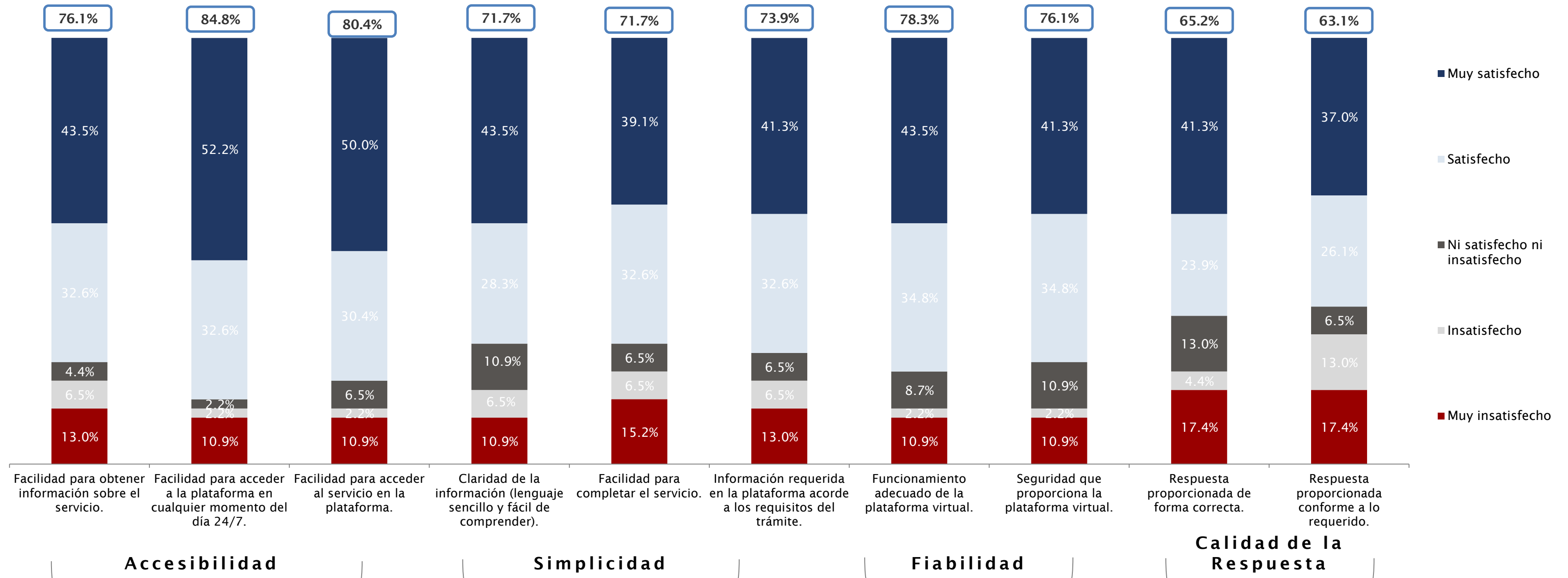
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS



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



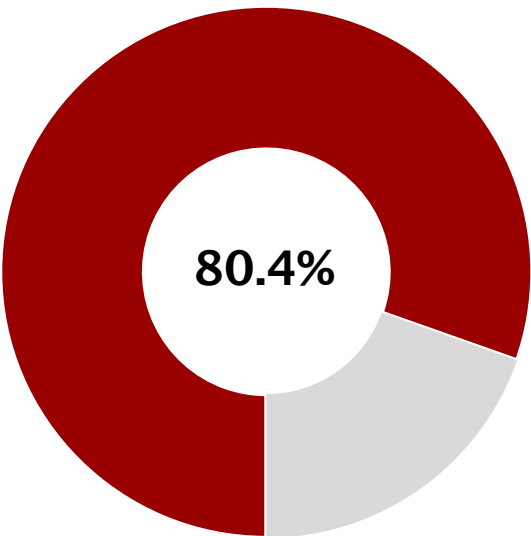
N= 54 respuestas

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

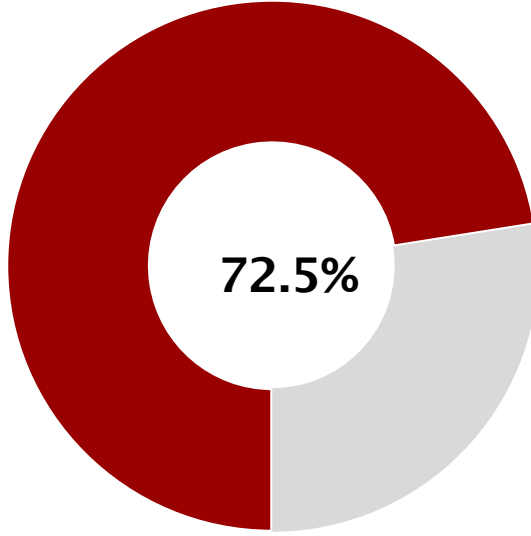


Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea)

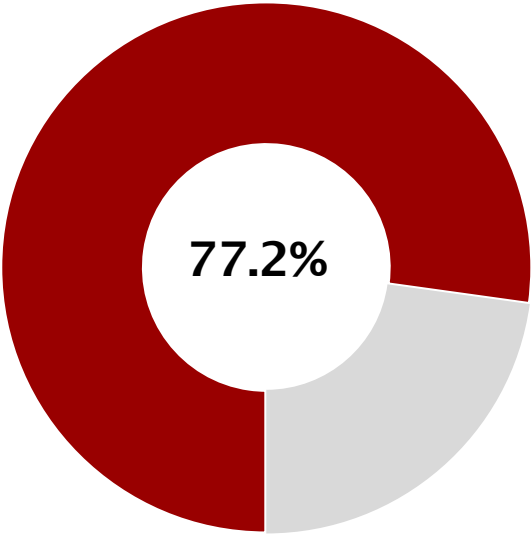
Resultados por Atributos



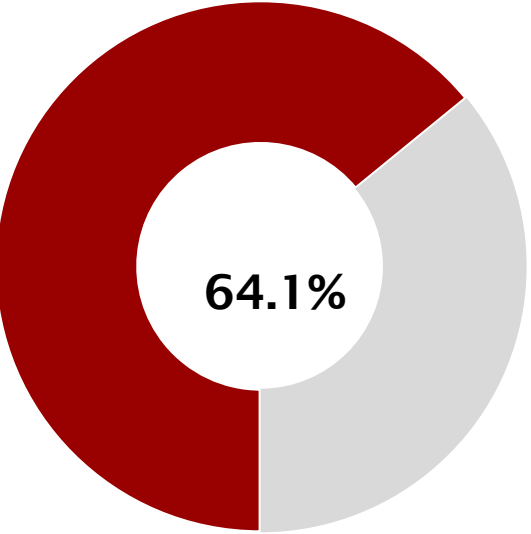
Accesibilidad



Simplicidad

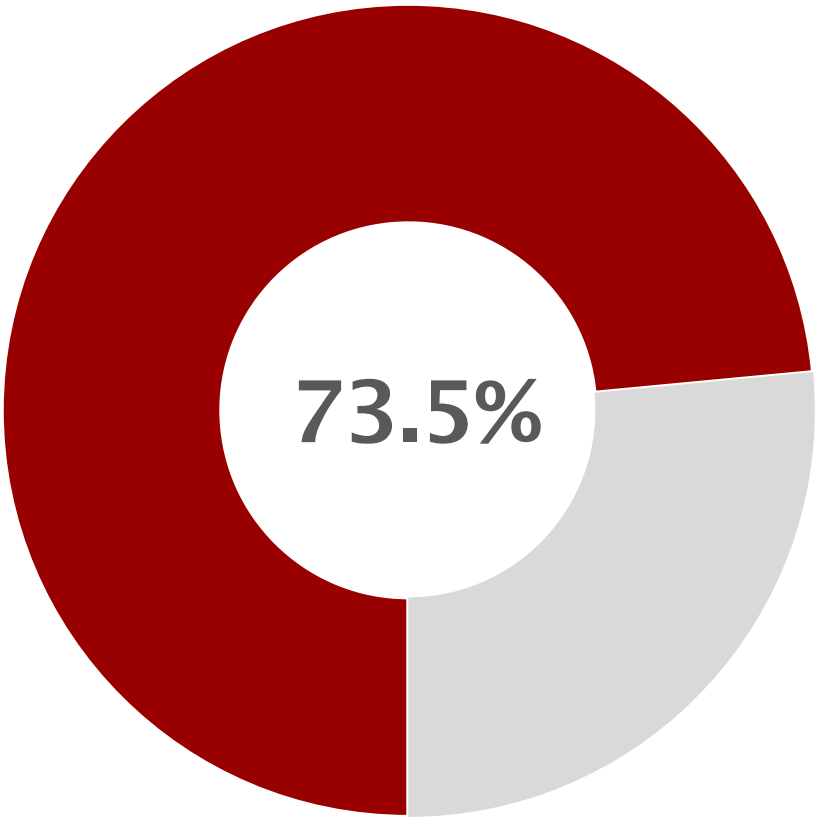


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
Régimen Simplificado de
Tributación



 Objetivo: 85.0%

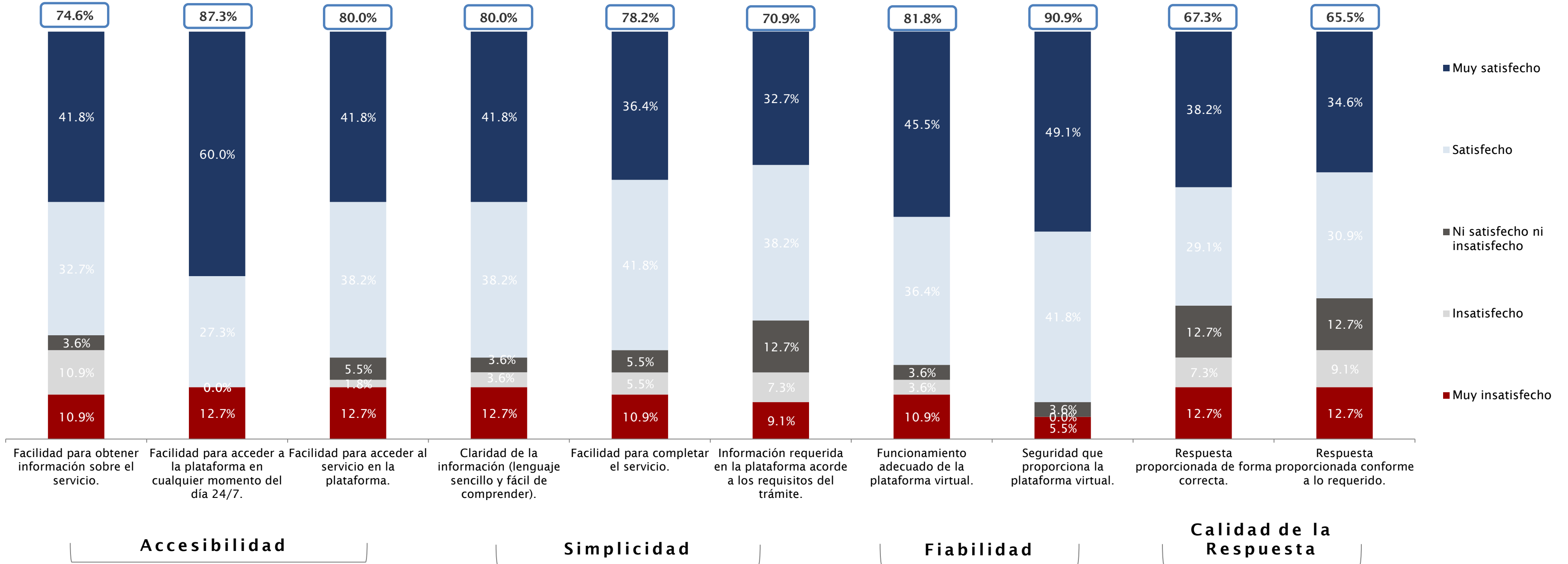
 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo





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

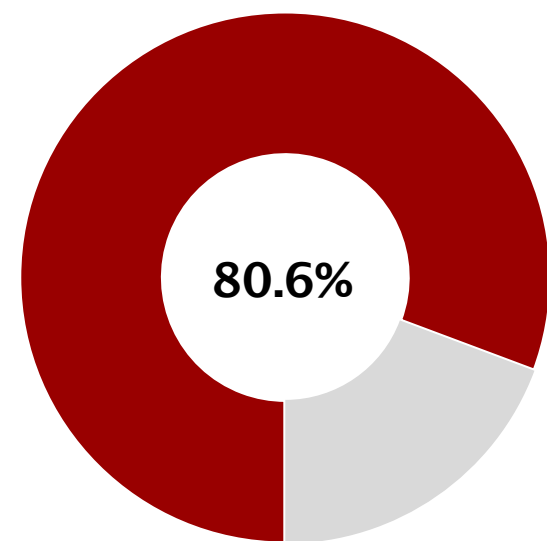


N= 73 respuestas

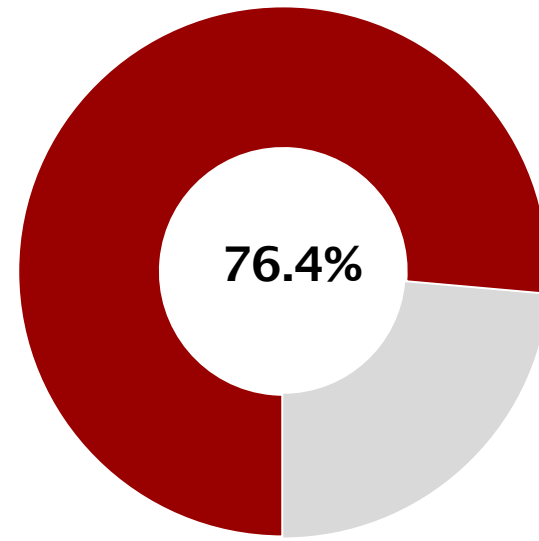
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



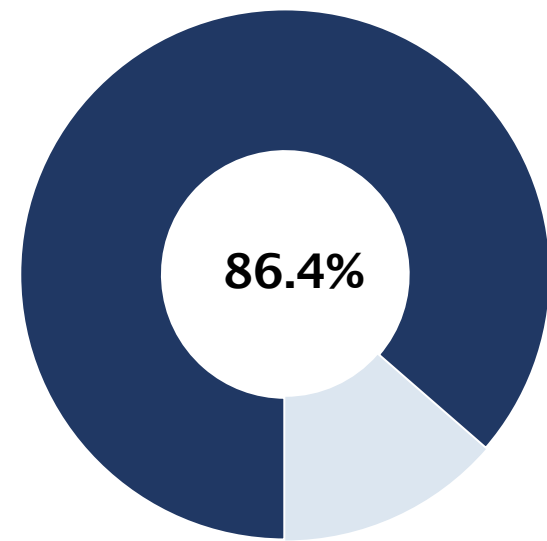
Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados por Atributos



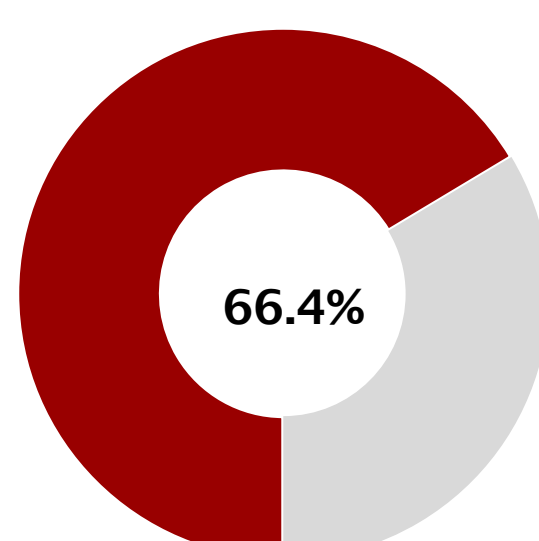
Accesibilidad



Simplicidad

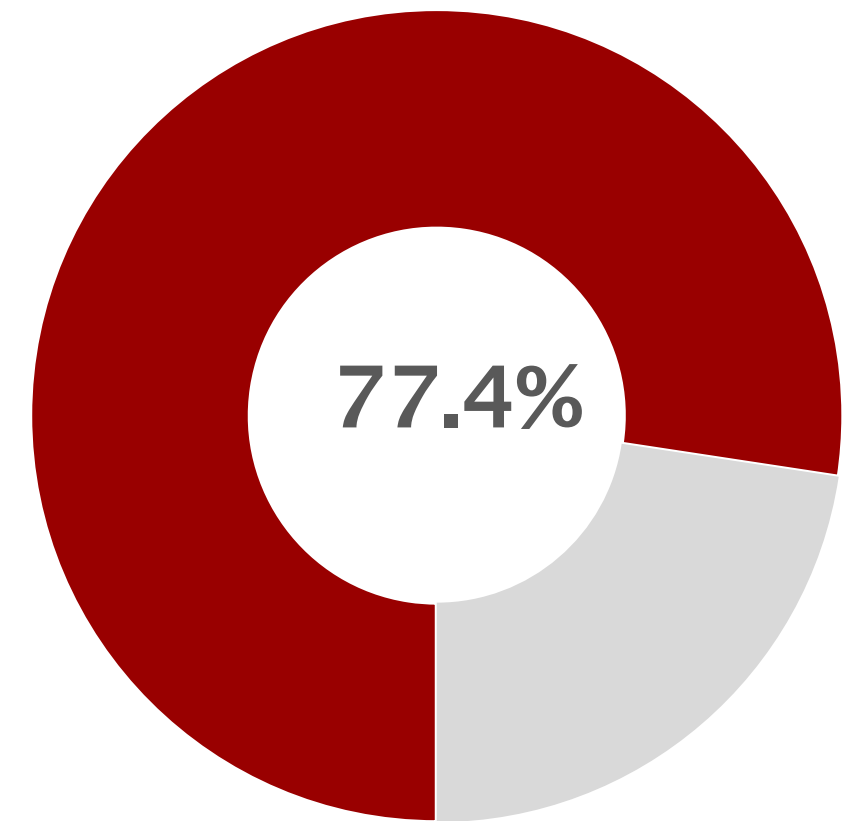


Fiabilidad



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

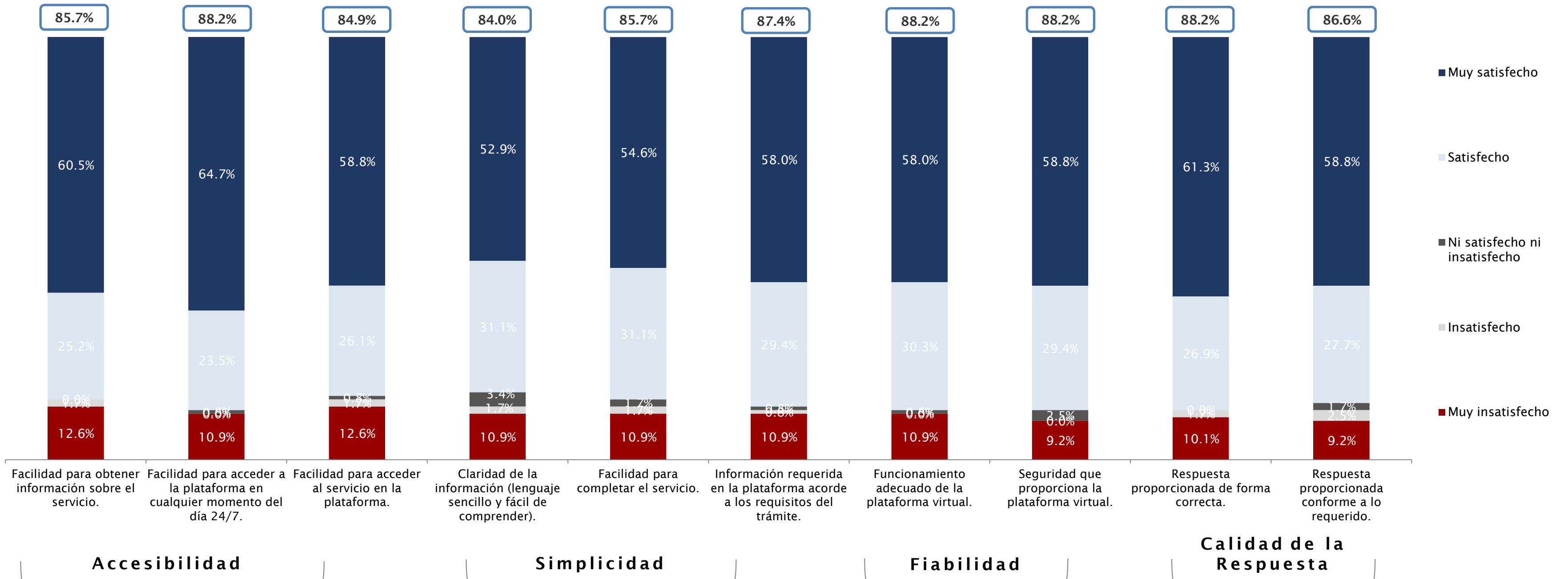


IMPUESTOS
INTERNOS



Certificaciones Inscripción al RNC (En Línea)

Resultados Generales



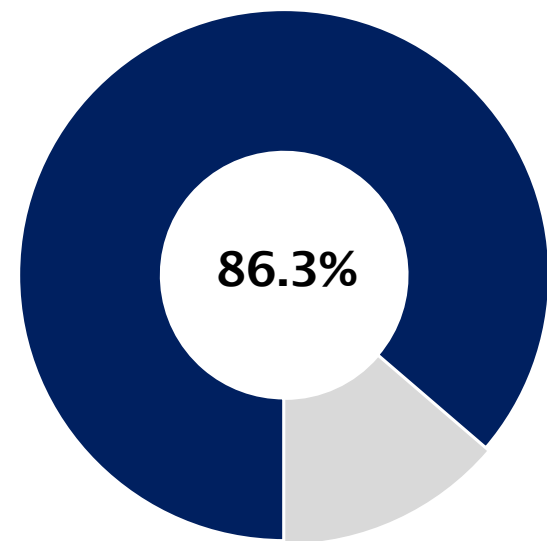
N= 163 respuestas

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

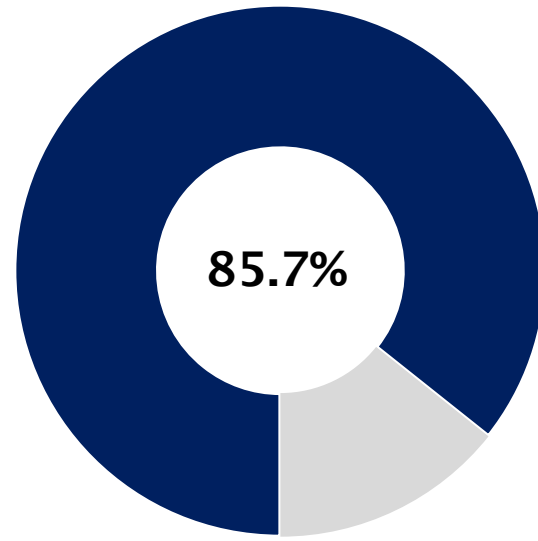


Certificaciones Inscripción al RNC (En Línea)

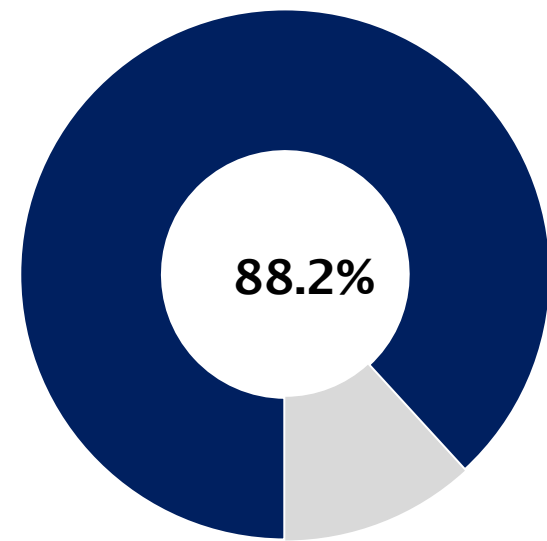
Resultados por Atributos



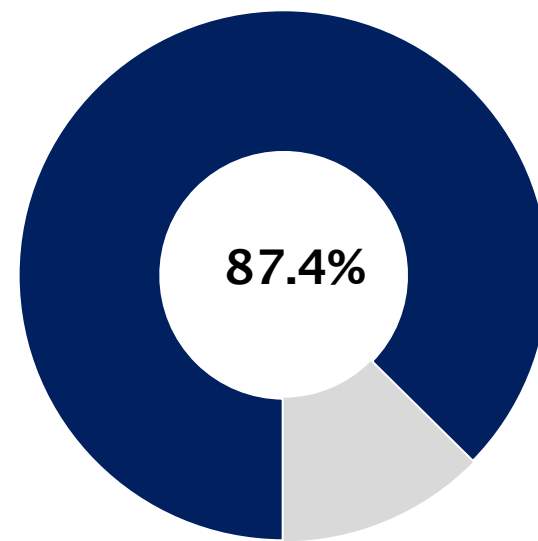
Accesibilidad



Simplicidad

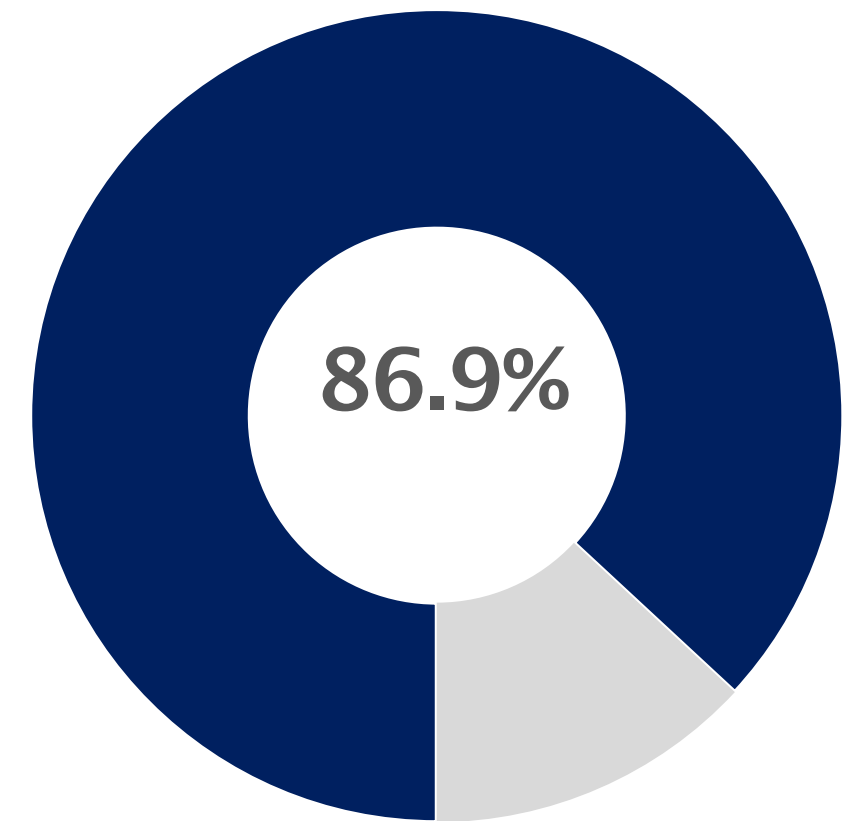


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



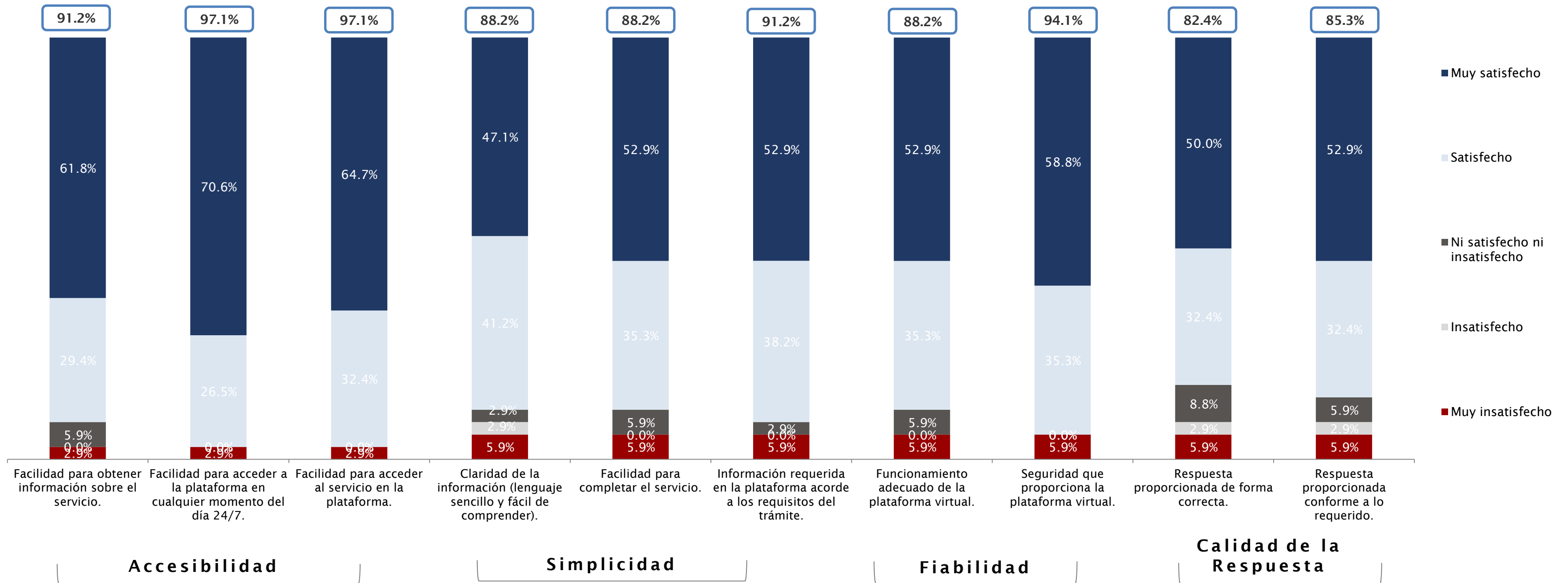
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS



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

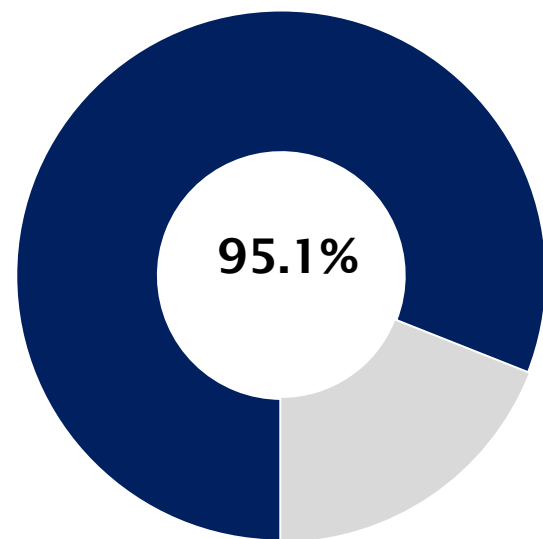


N= 46 respuestas

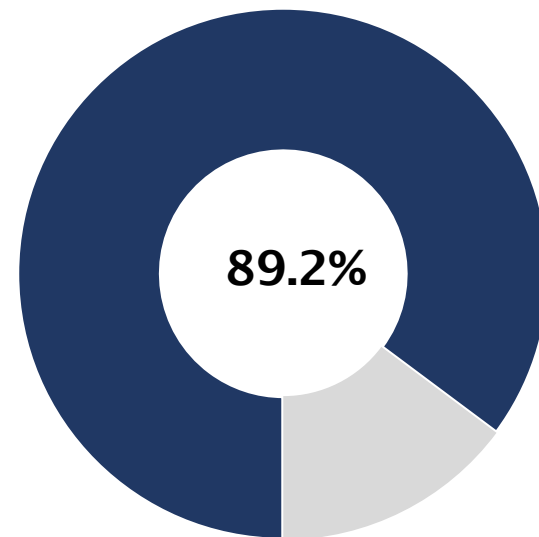
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



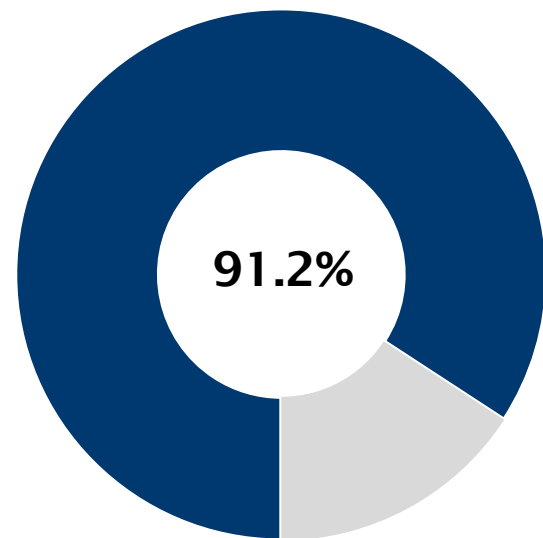
Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados por Atributos



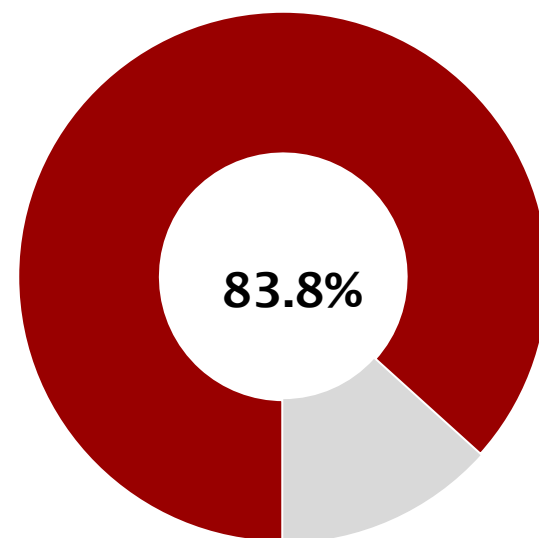
Accesibilidad



Simplicidad

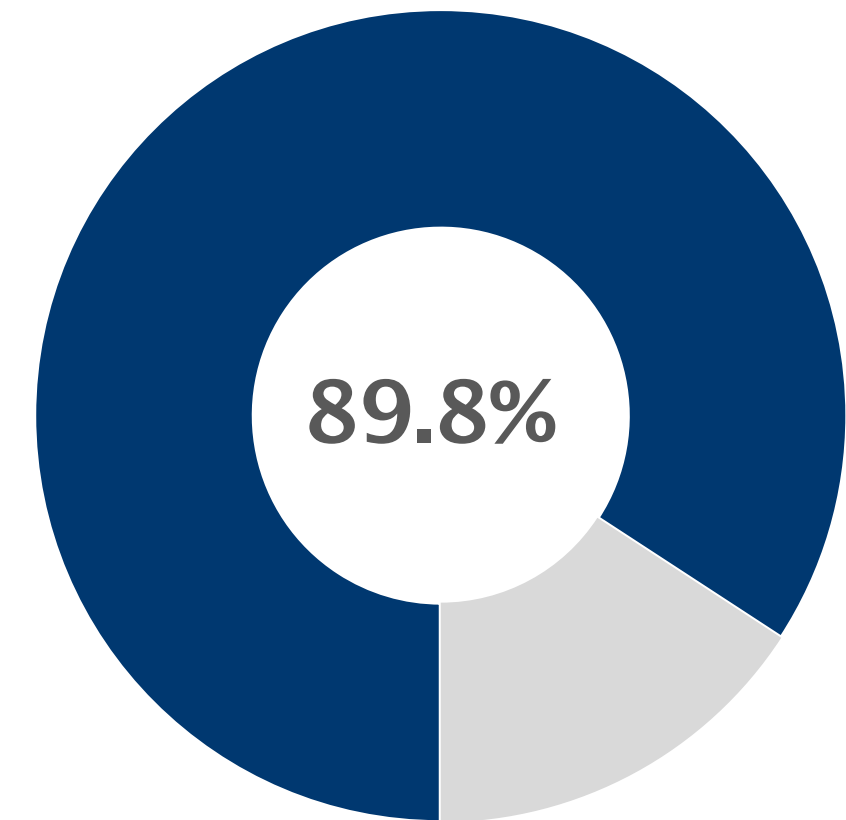


Fiabilidad



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

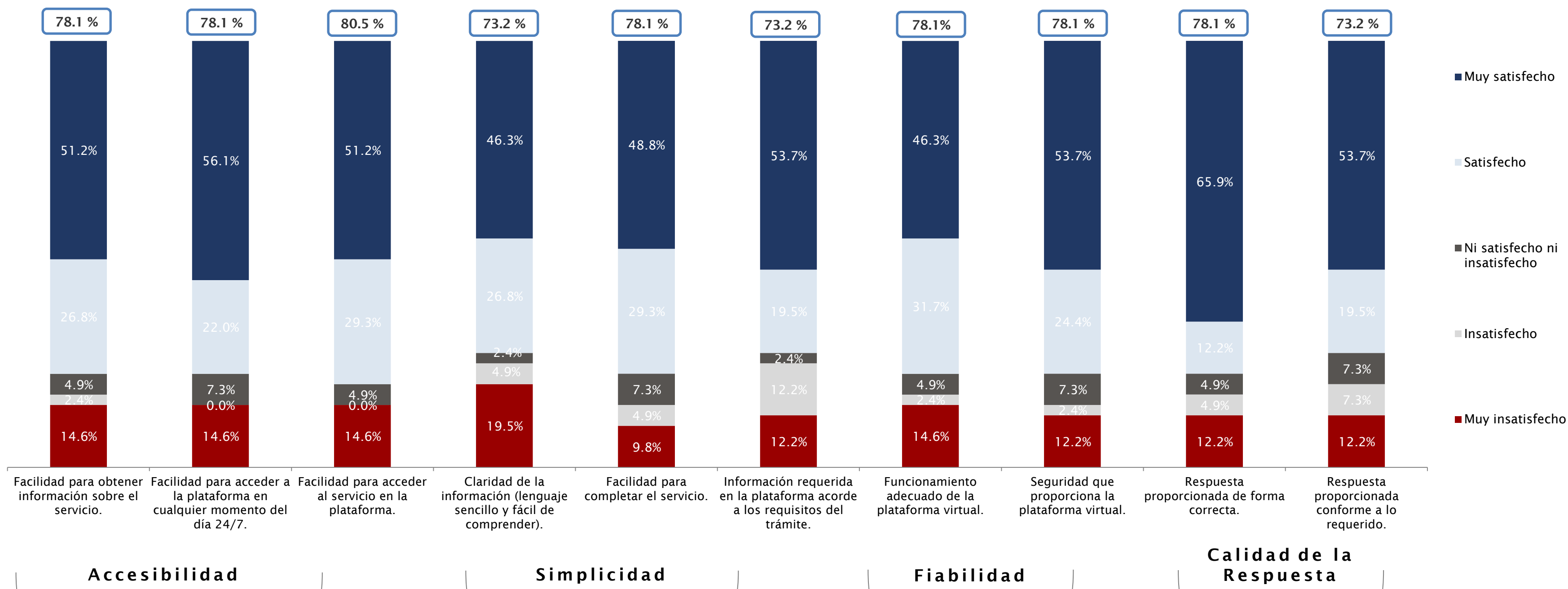


IMPUESTOS
INTERNOS



Cambio de Correo Electrónico (En Línea)

Resultados Generales



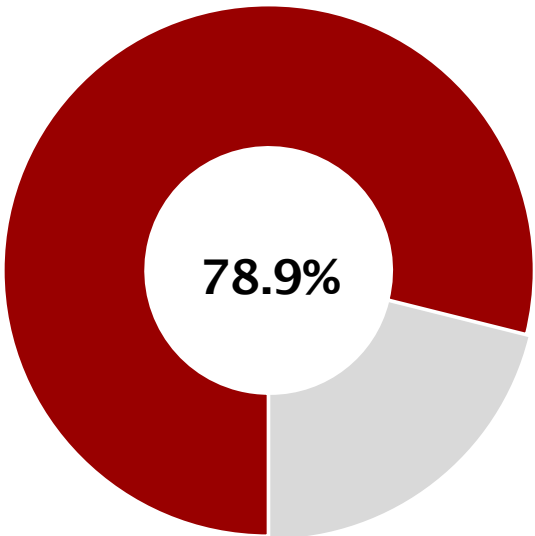
N= 63 respuestas

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

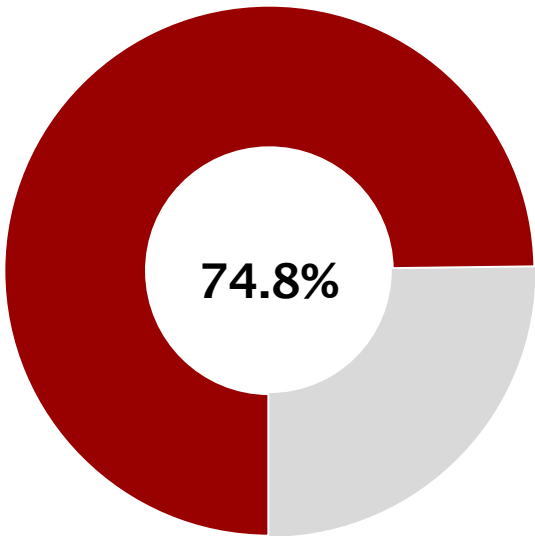


Cambio de Correo Electrónico(En Línea)

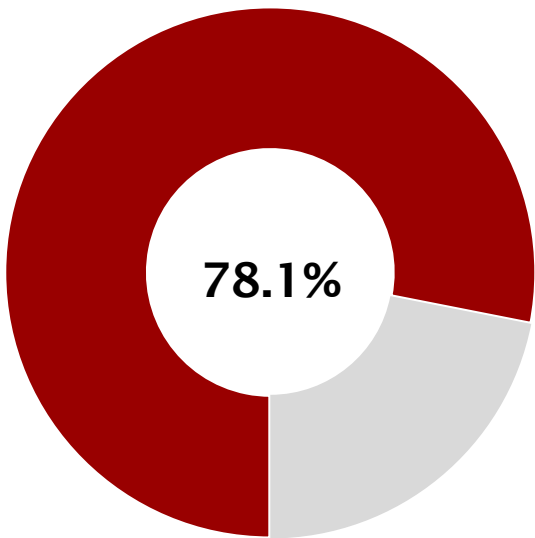
Resultados por Atributos



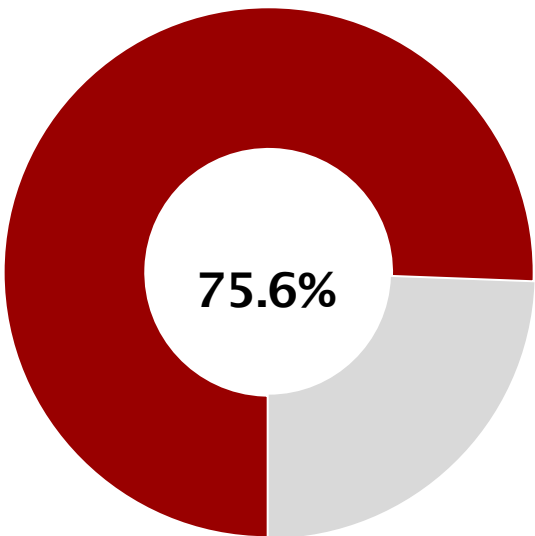
Accesibilidad



Simplicidad

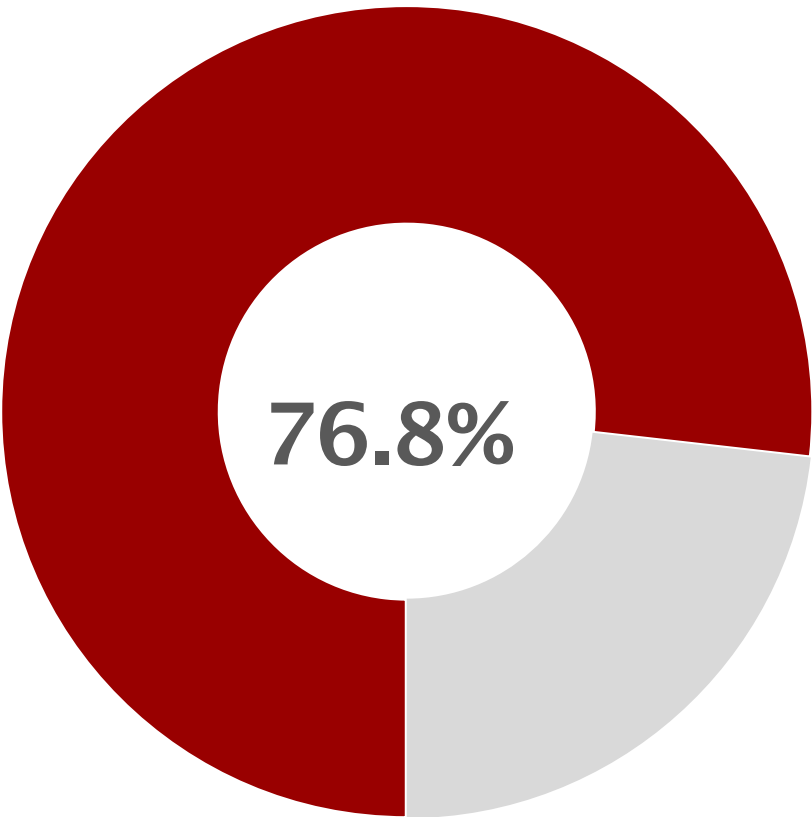


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



 Objetivo: 85.0%

 Igual o superior al objetivo

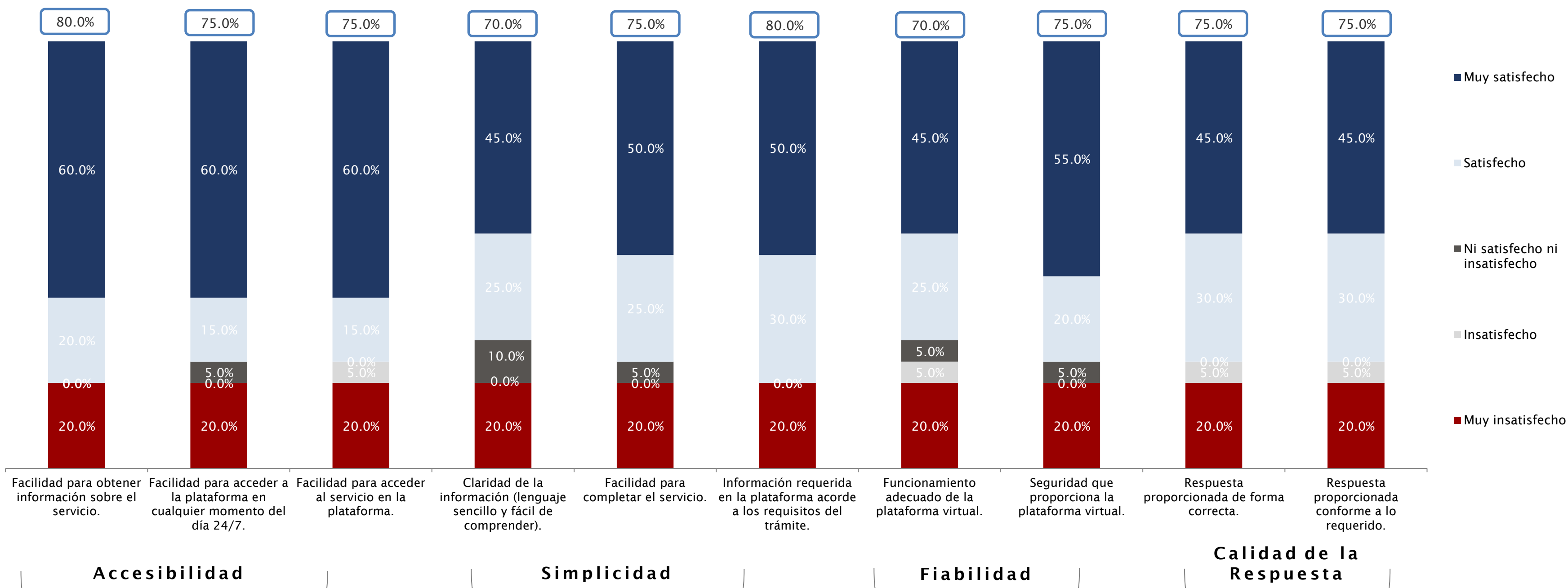
 Por debajo del objetivo





Inscripción al RNC de Personas Jurídicas (En Línea)

Resultados Generales



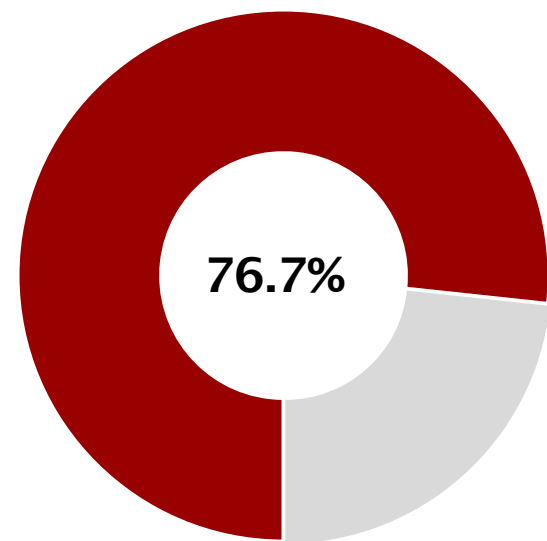
N= 29 respuestas

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

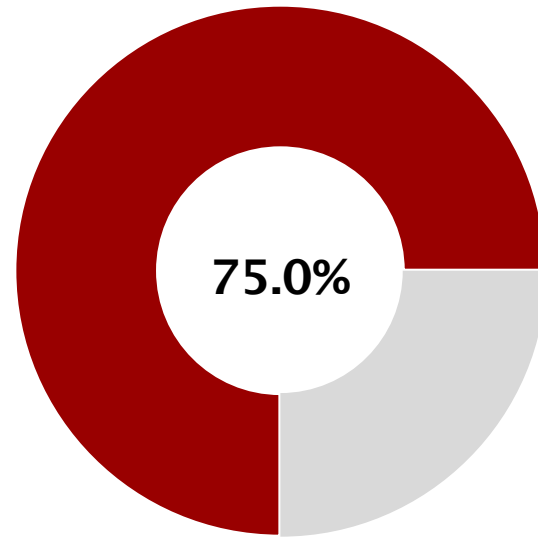


Inscripción al RNC de Personas Jurídicas(En Línea)

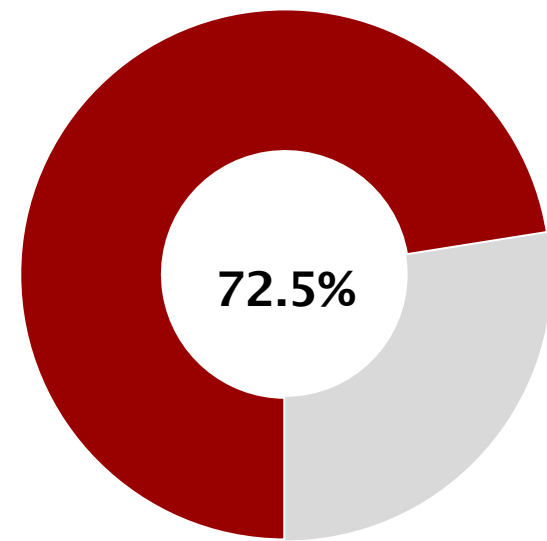
Resultados por Atributos



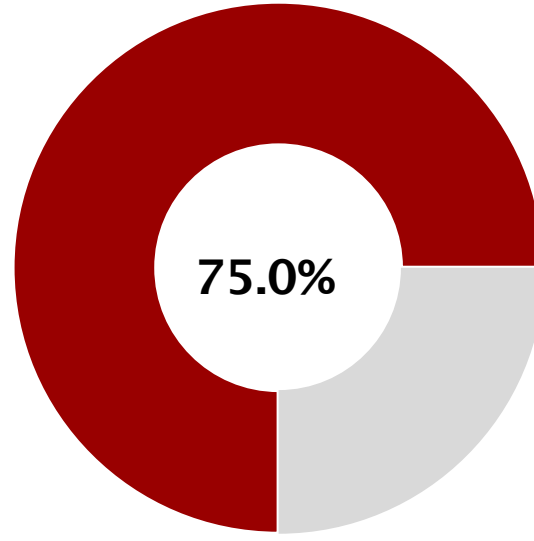
Accesibilidad



Simplicidad

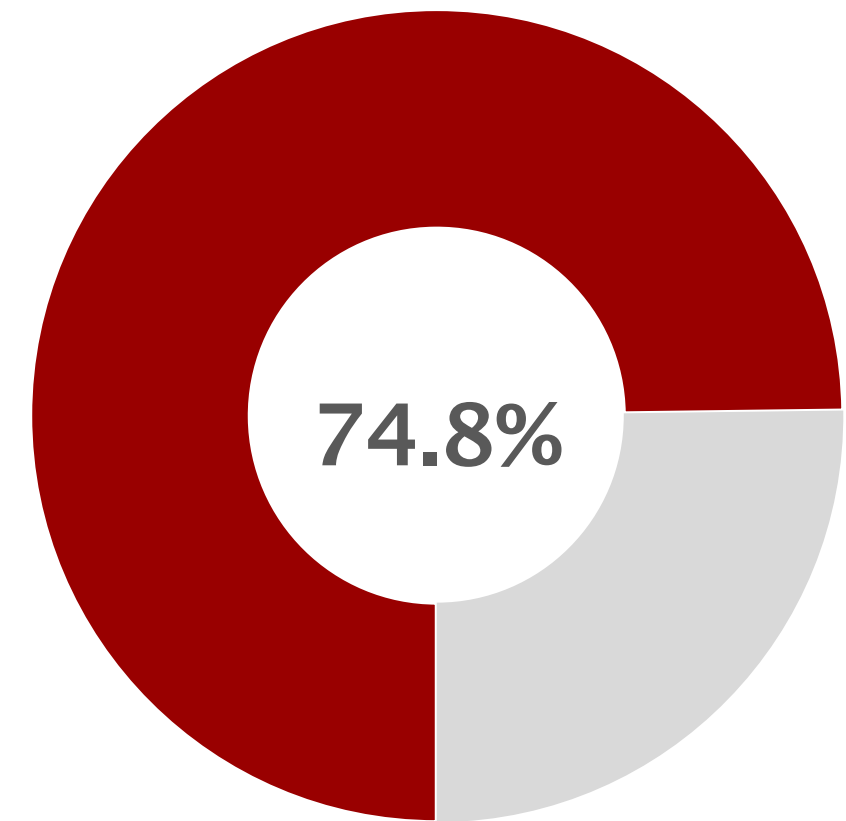


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



Por debajo del objetivo

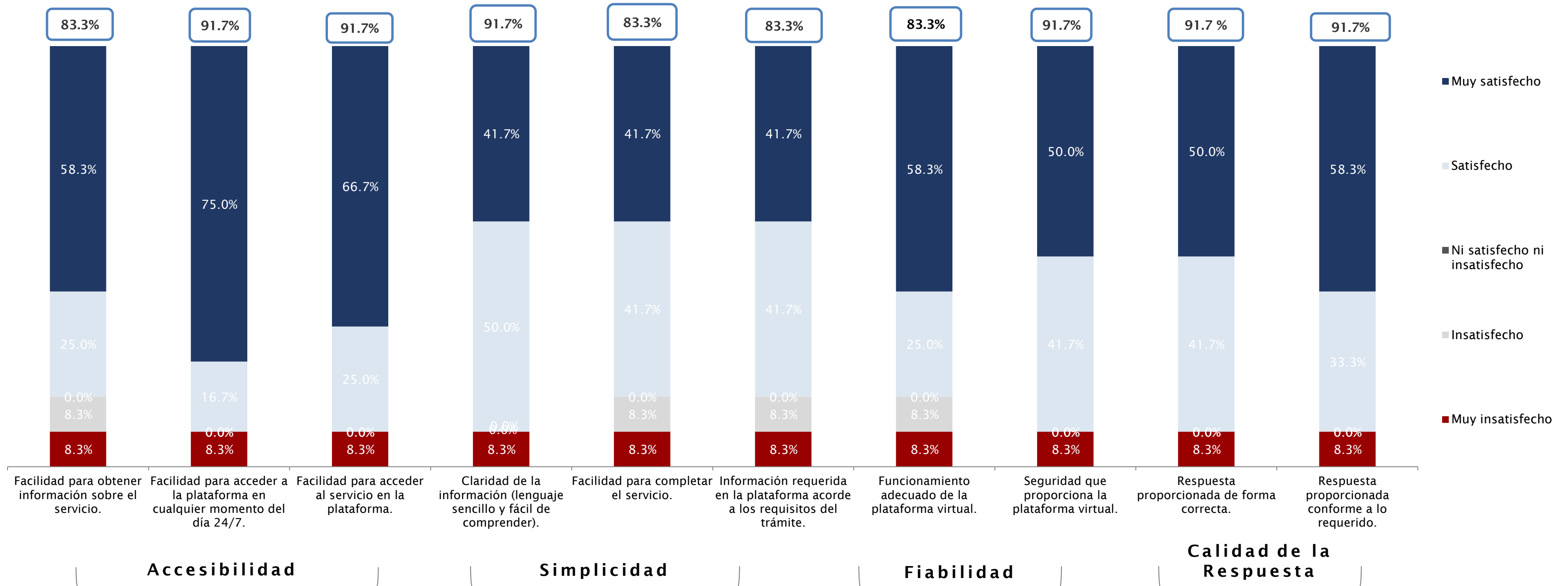


IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones De Inmuebles (En Línea)

Resultados Generales

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



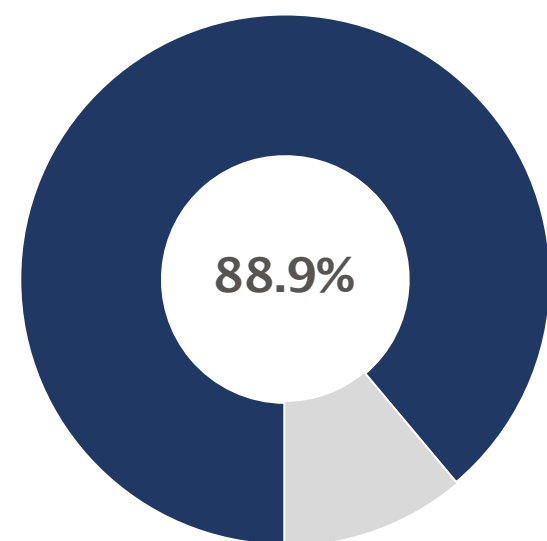
N= 12 respuestas

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

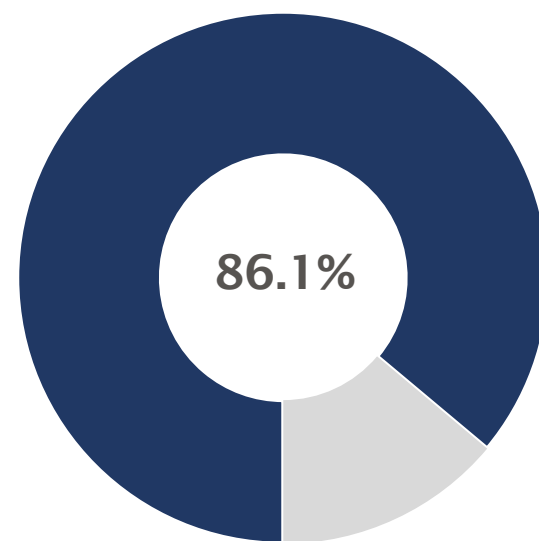


Certificaciones De Inmuebles (En Línea)

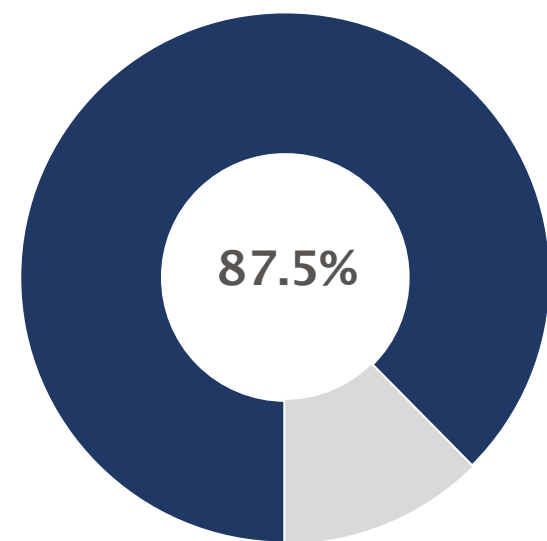
Resultados por Atributos



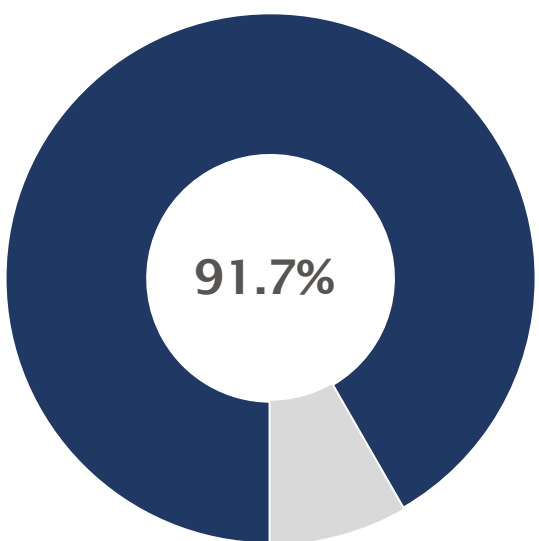
Accesibilidad



Simplicidad

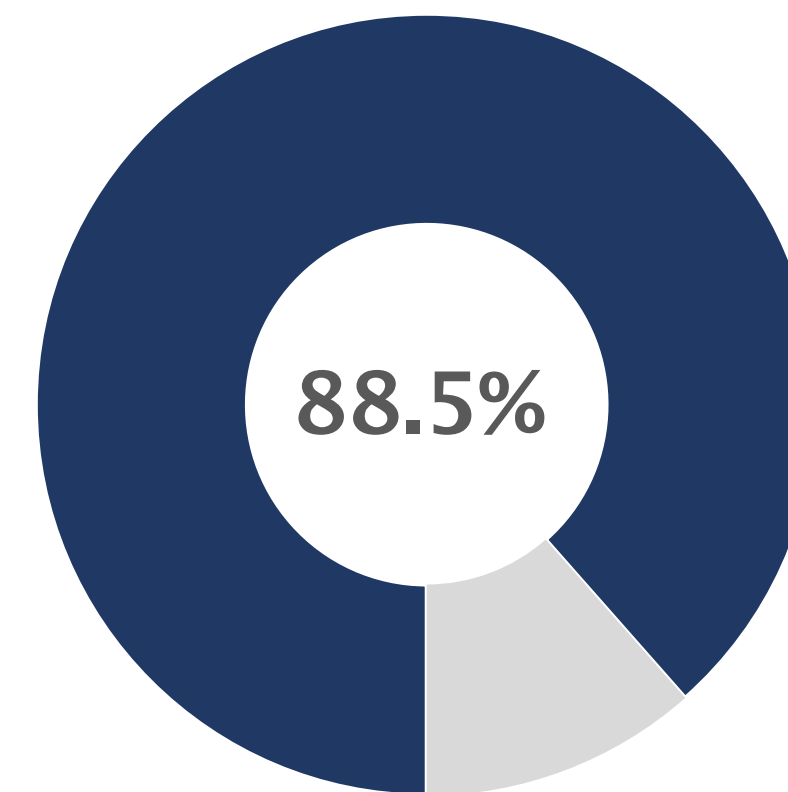


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones
Web



 Objetivo: 85.0%

 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo

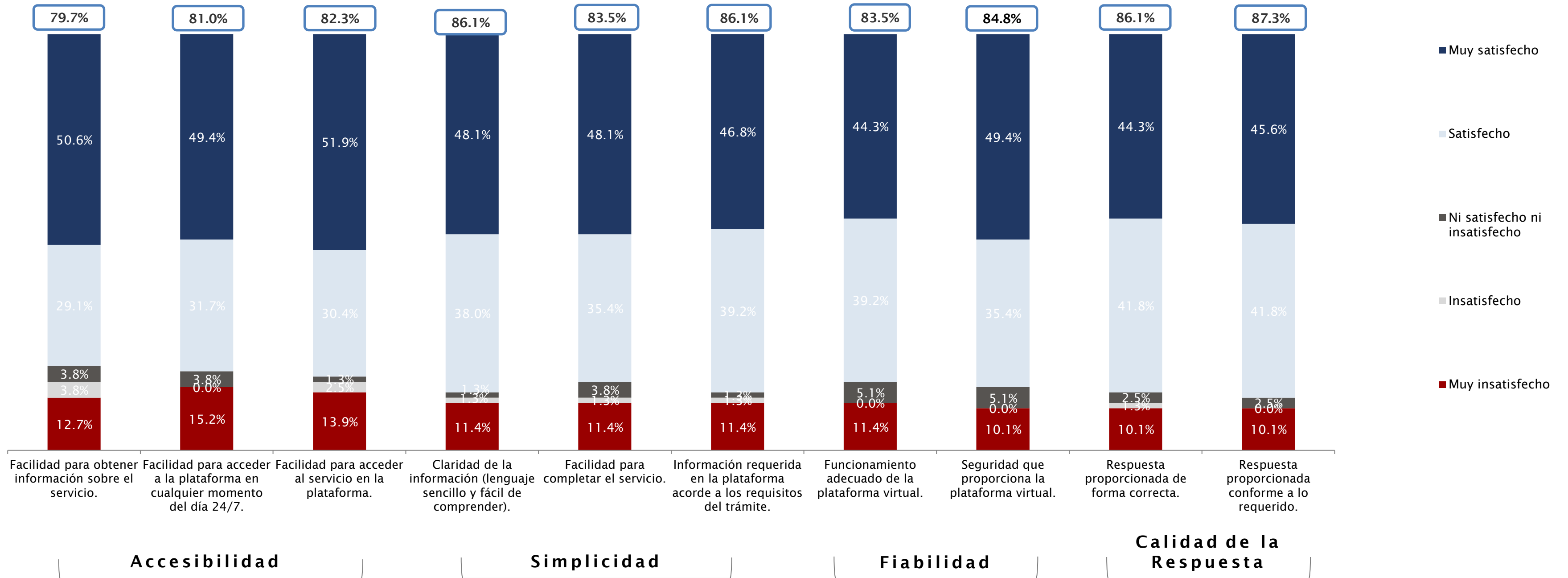


IMPUESTOS
INTERNOS

Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

Resultados Generales

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



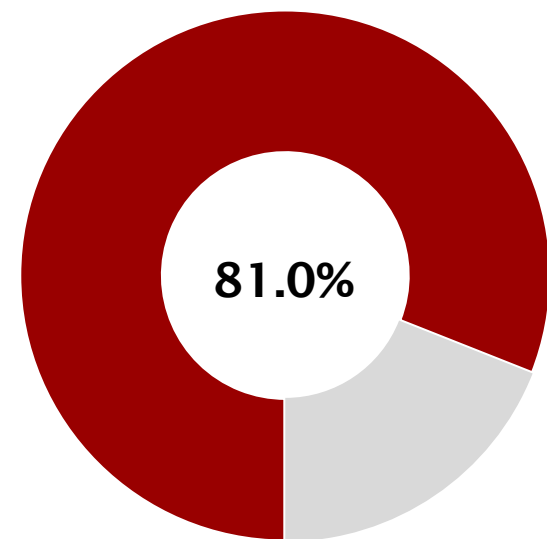
N= 114 respuestas

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

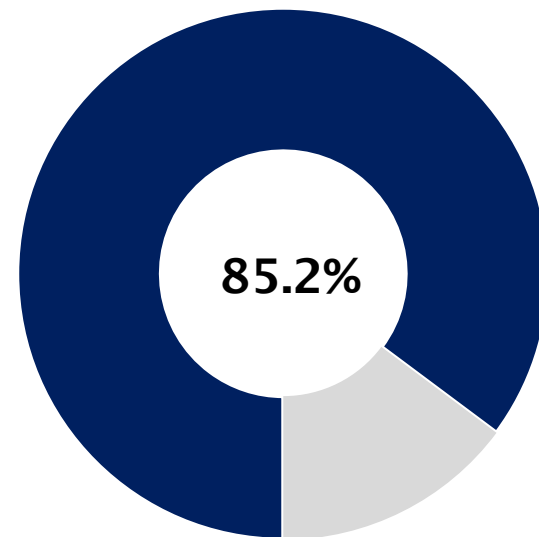


Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

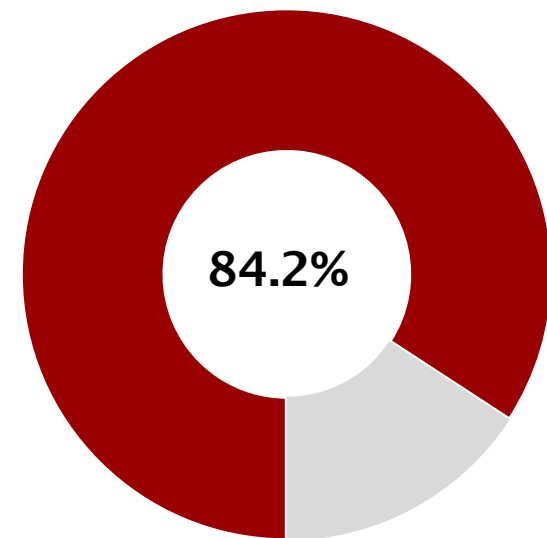
Resultados por Atributos



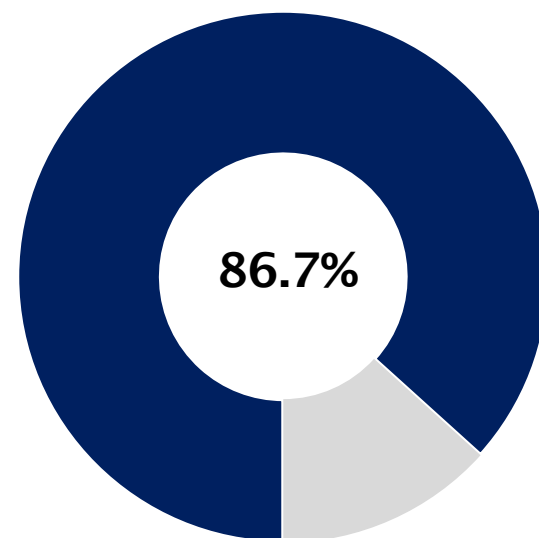
Accesibilidad



Simplicidad

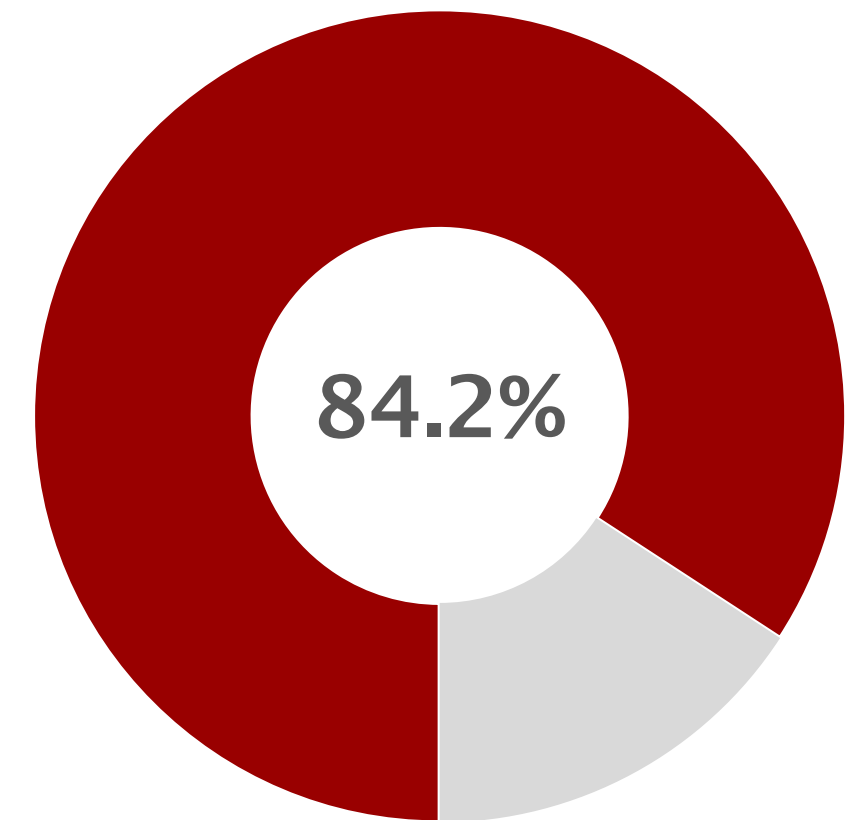


Fiabilidad



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



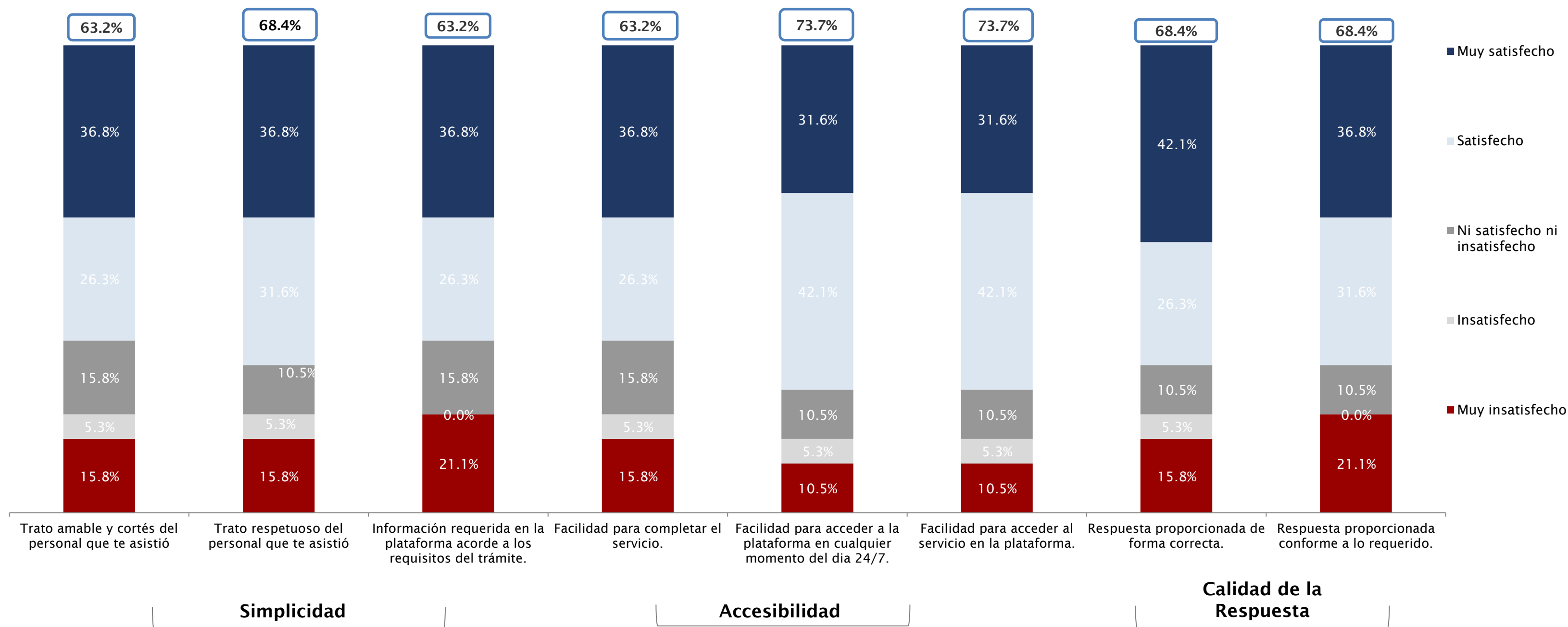
IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones de Vehículos de Motor

Registro e Historial (En Línea)

Resultados Generales

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



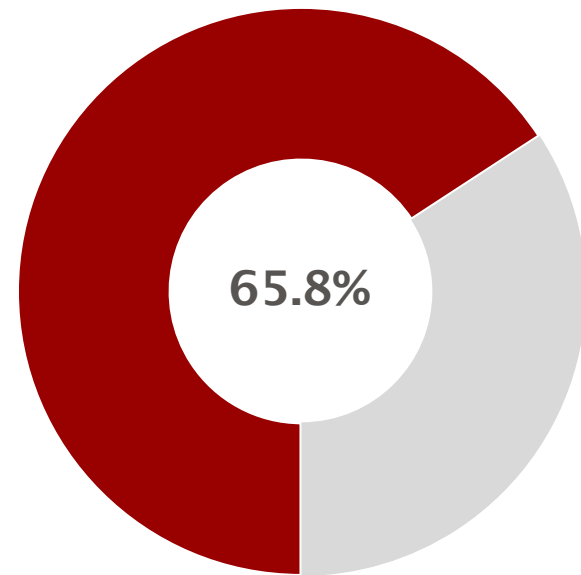
N=31 respuestas | No se recibieron resultados sobre el atributo: fiabilidad.

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

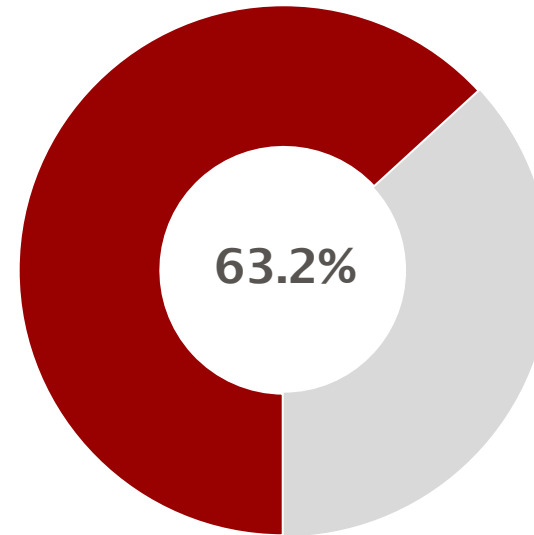


Certificaciones de Vehículos de Motor (Registro e Historial)

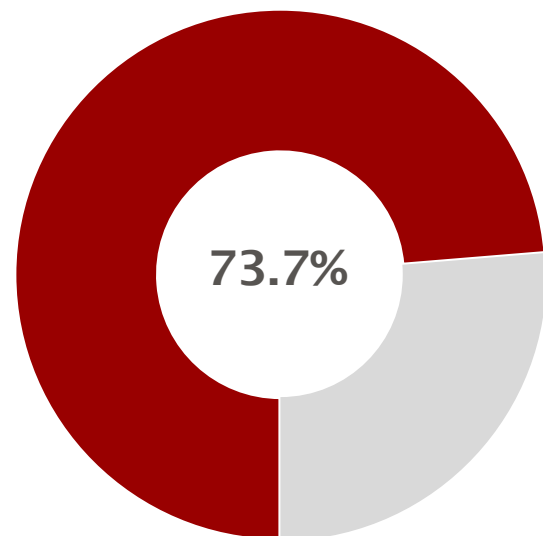
Resultados por Atributos



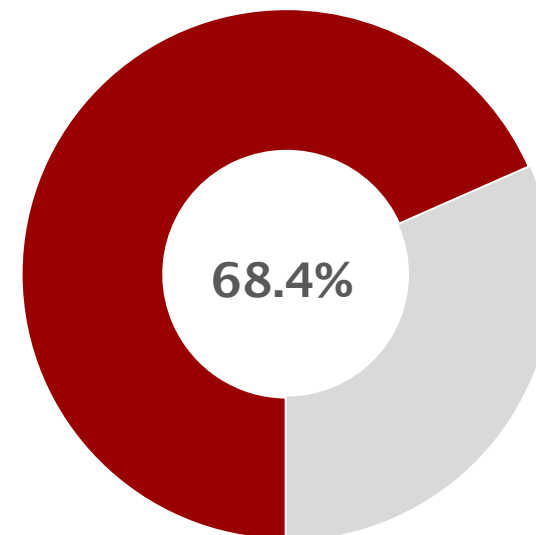
Simplicidad



Calidad de la Respuesta

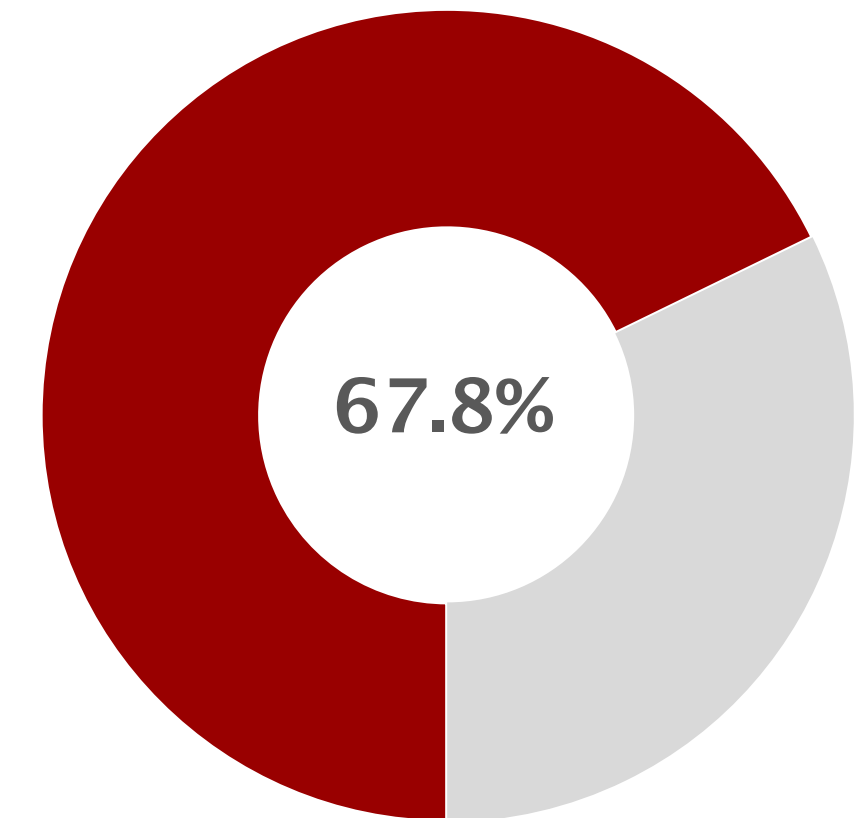


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones
de Vehículos de Motor (En
Línea)



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



Por debajo del objetivo

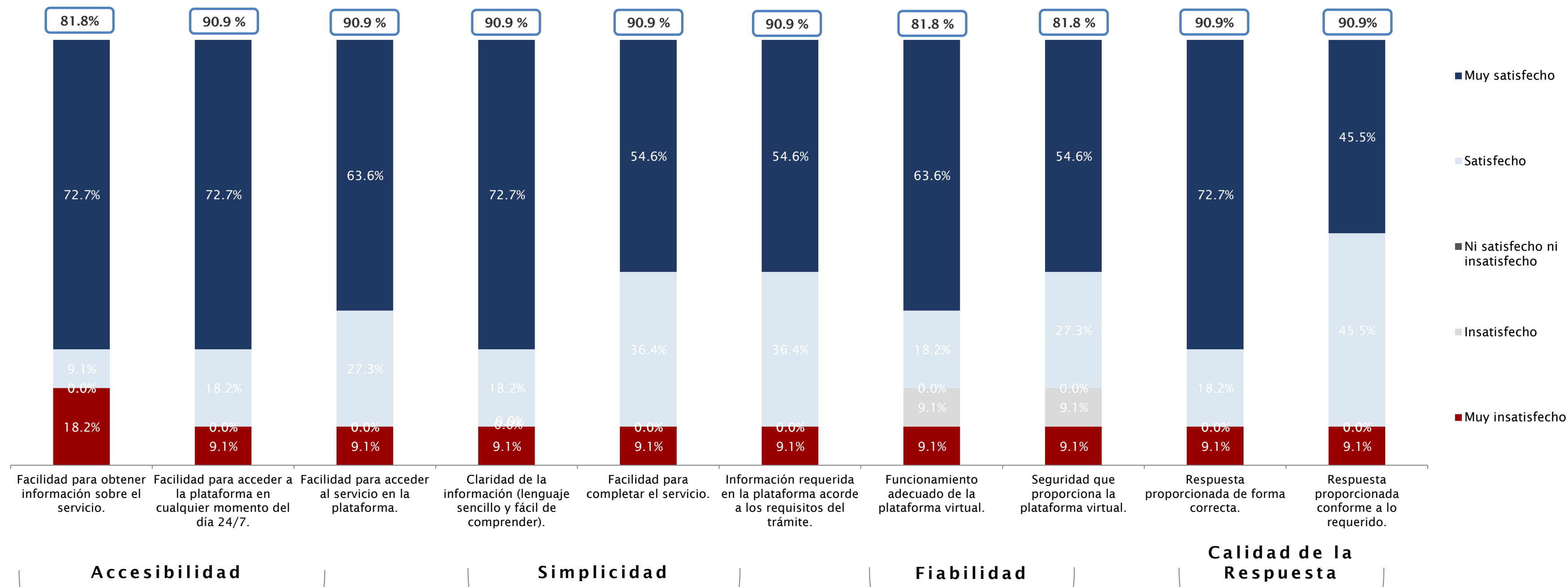


IMPUESTOS
INTERNOS



Certificaciones de Cumplimiento o de Obligaciones Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



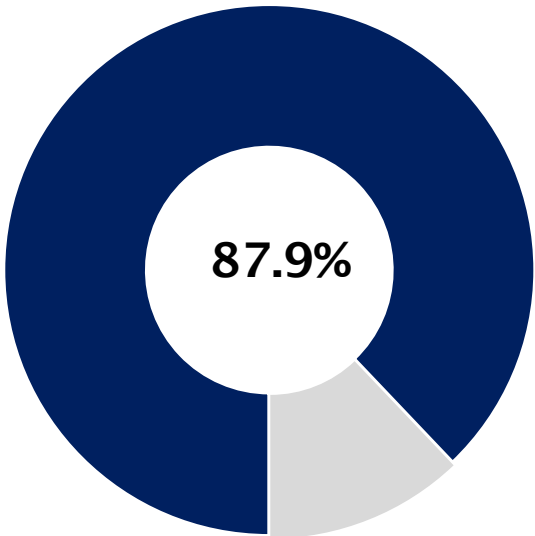
N= 14 respuestas

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

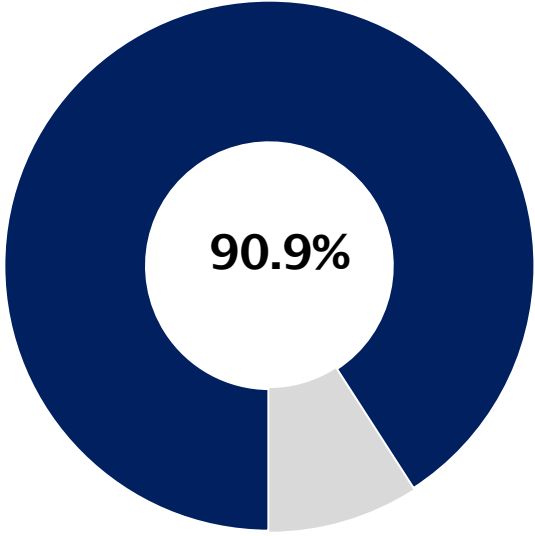


Certificaciones de Cumplimiento o de Obligaciones Fiscales (En Línea)

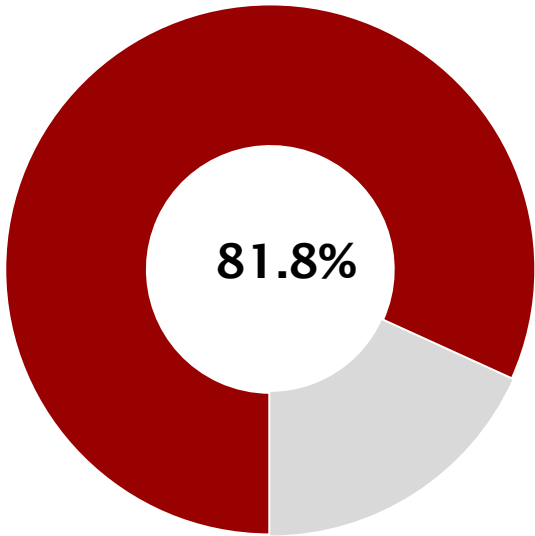
Resultados por Atributos



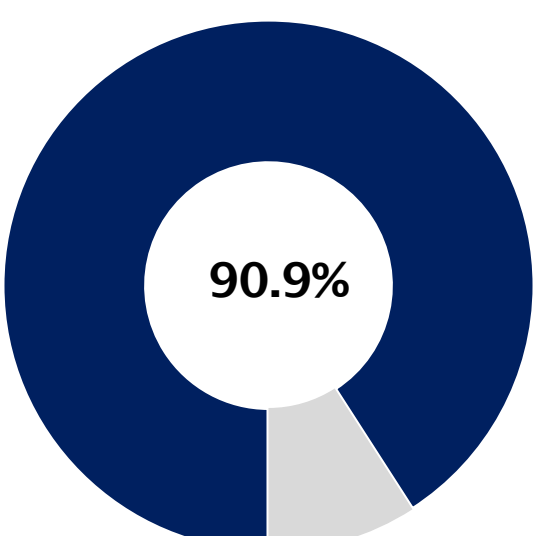
Accesibilidad



Simplicidad

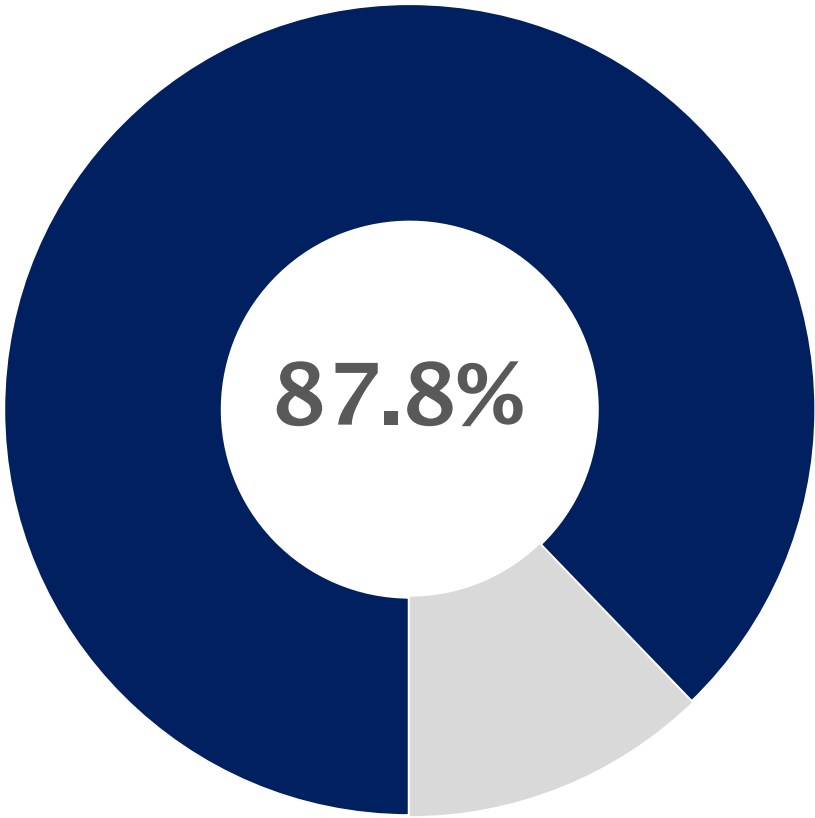


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



 Objetivo: 85.0%

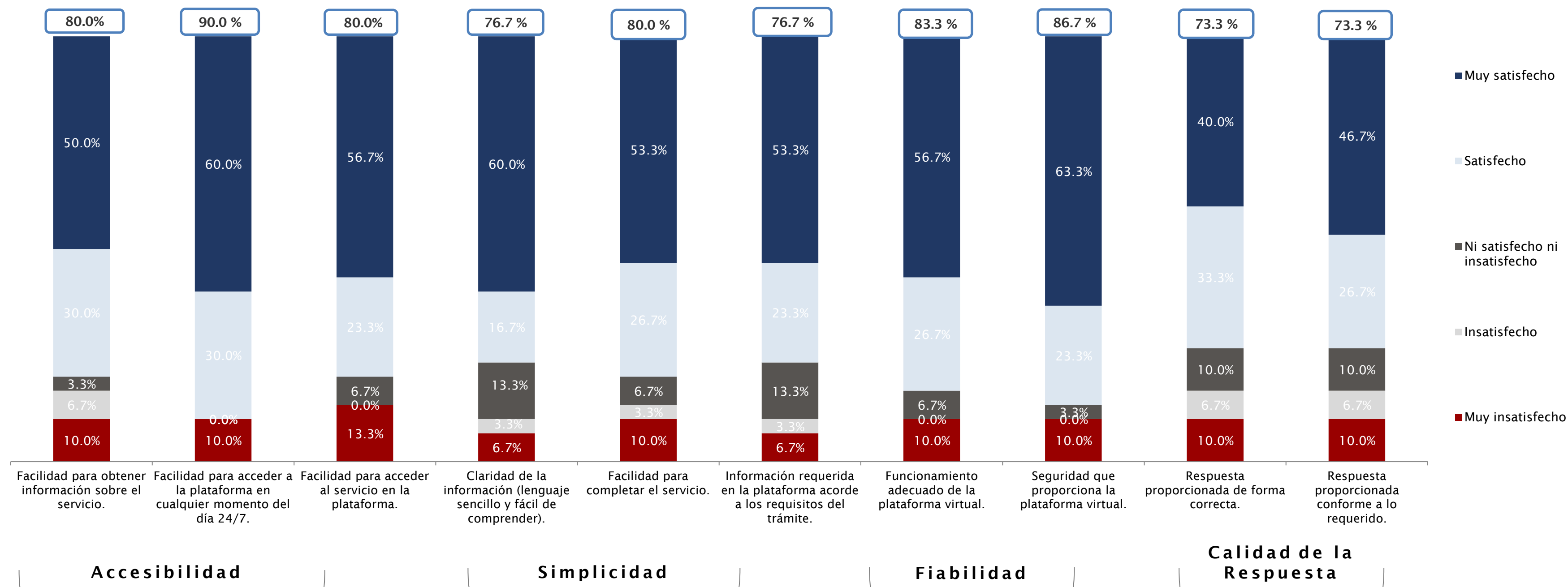
 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo



Exención de ITBIS e ISC (En Línea)

Resultados Generales



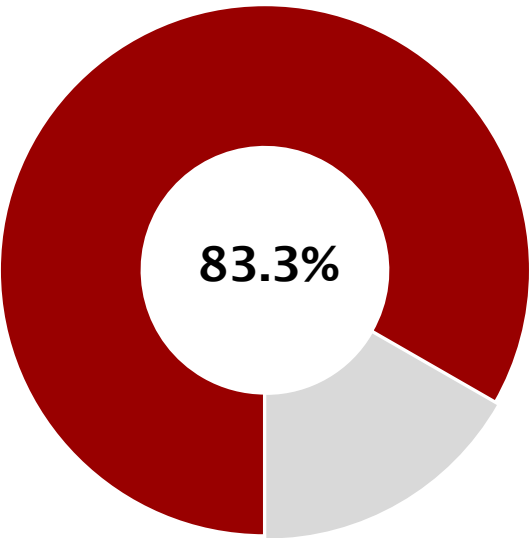
N=40 respuestas

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

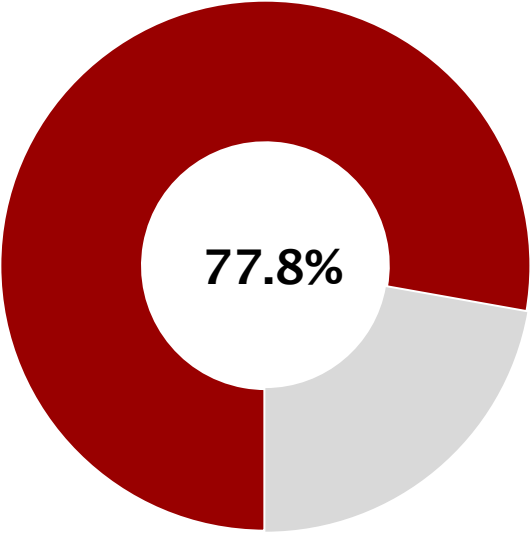


Exención de ITBIS e ISC (En Línea)

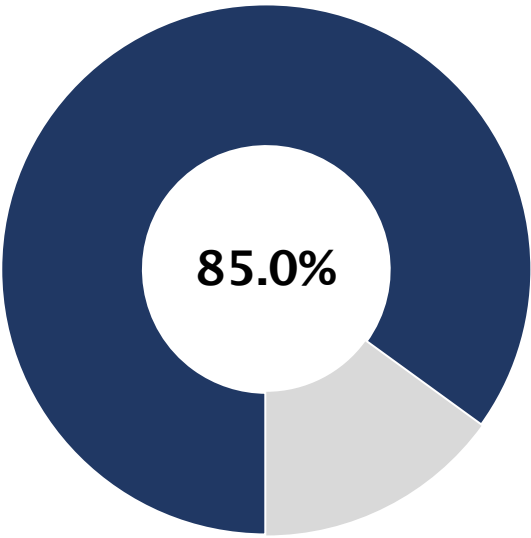
Resultados por Atributos



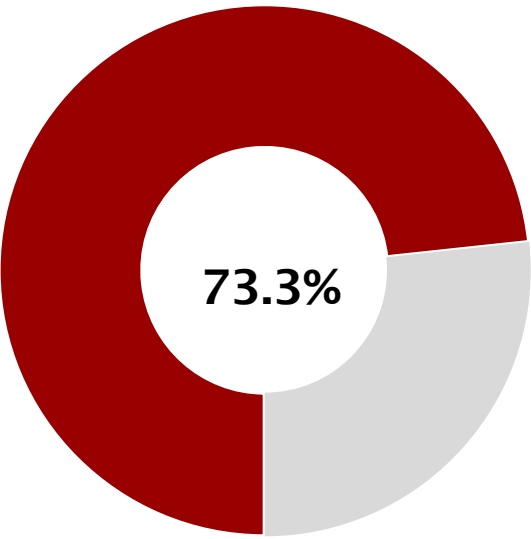
Accesibilidad



Simplicidad

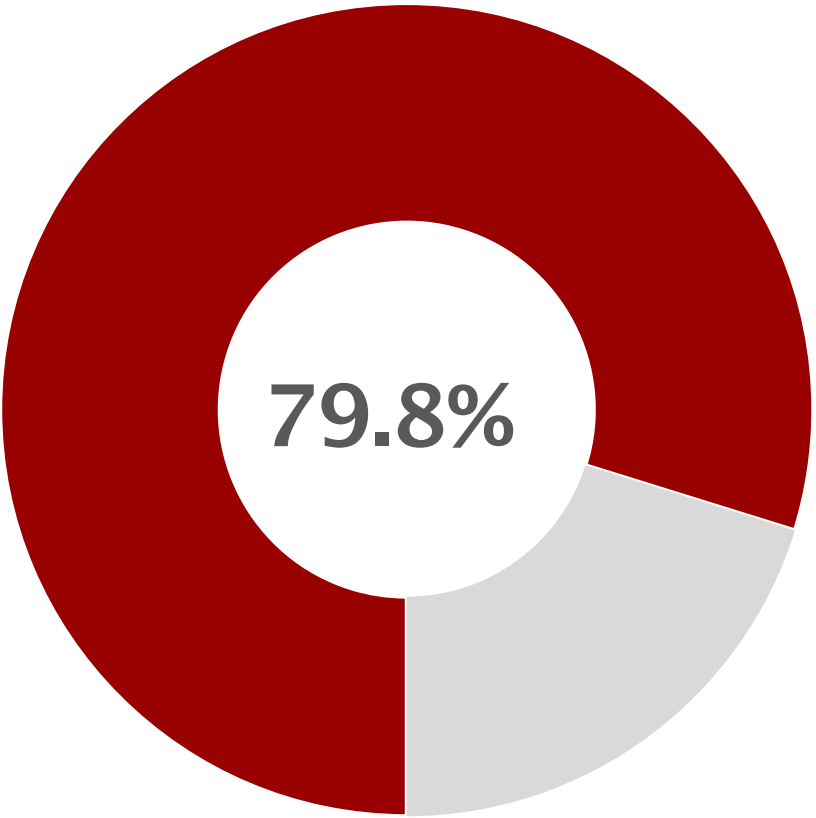


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



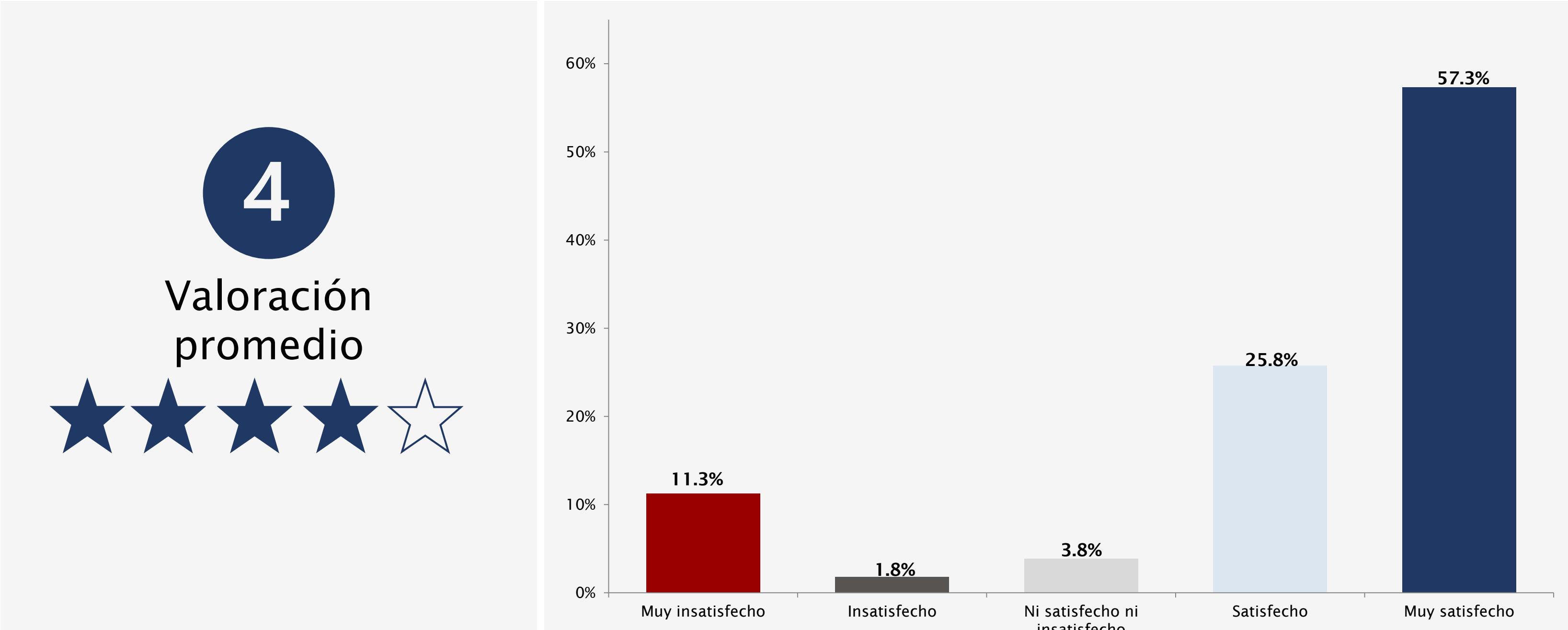
 Objetivo: 85.0%

 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo



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

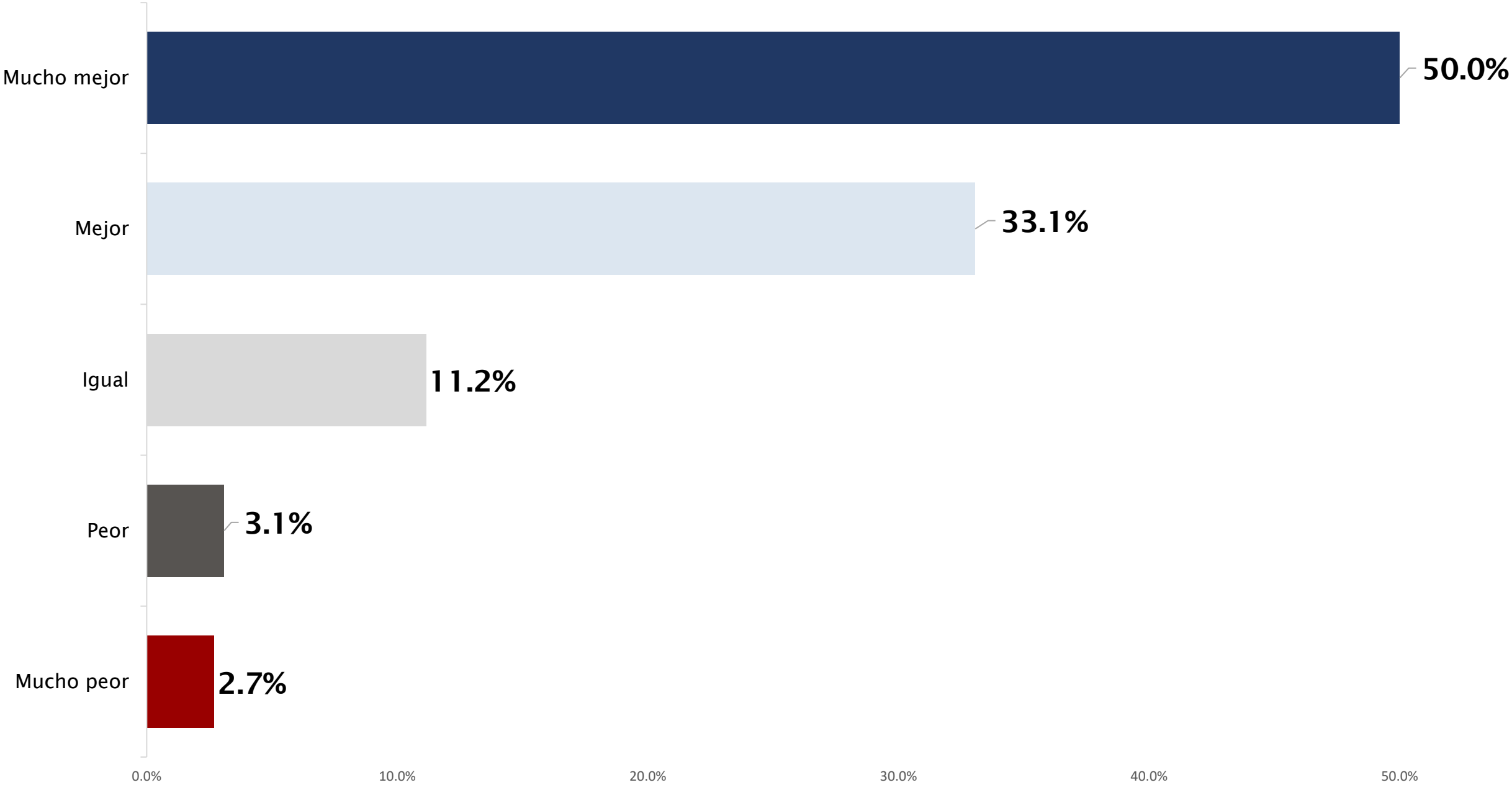


N= 711 respuestas



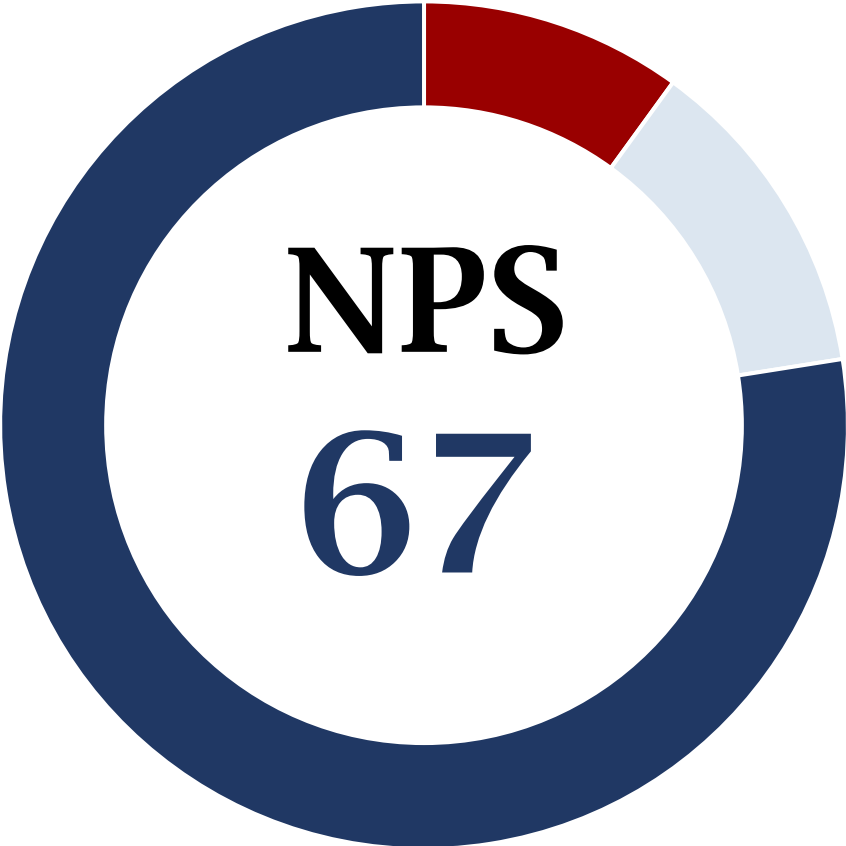
IMPUESTOS
INTERNOS

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

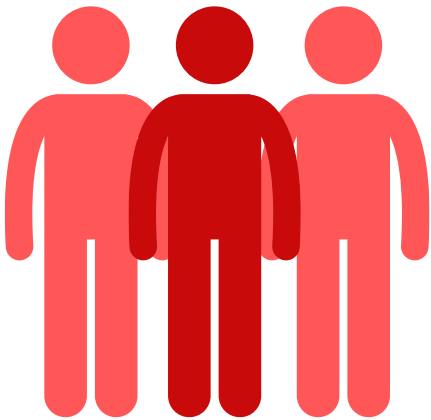


N= 744 respuestas

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



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



Detractores
74(10.0%)



Pasivos
92(12.5%)



Promotores
571 (77.5%)

$$*NPS = \text{PROMOTORES: 77.5\%} - \text{DETRACTORES: 10.0\%} \times 100 = 71$$

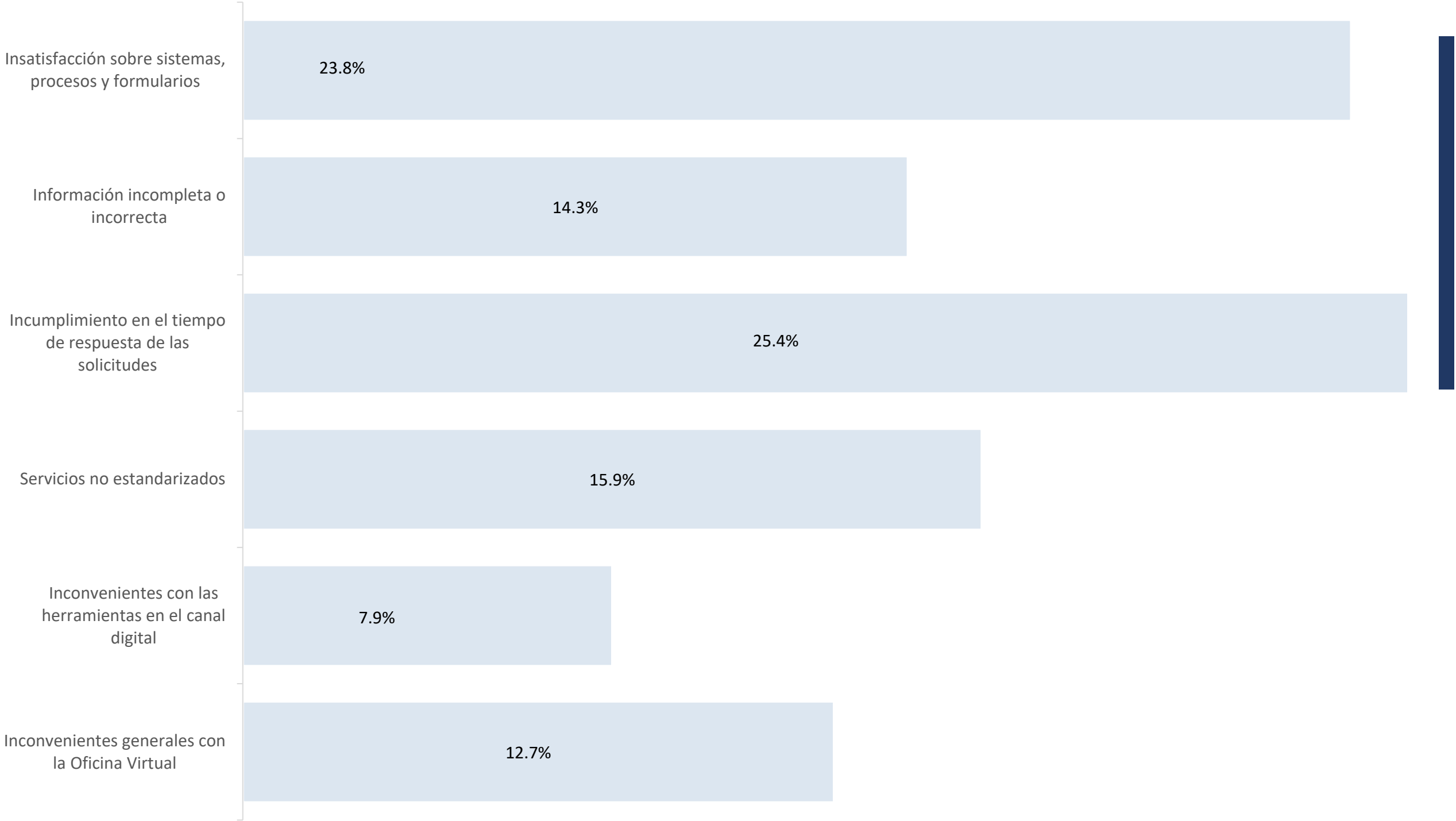
N= 766 respuestas

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

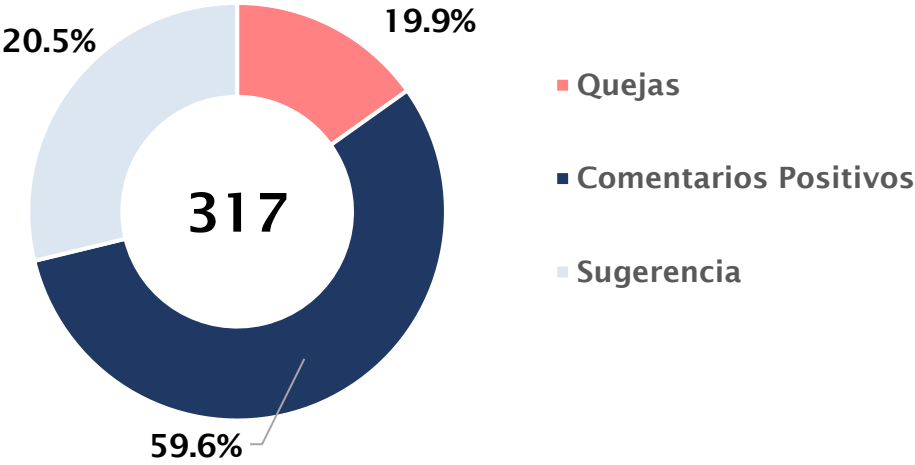


COMENTARIOS MÁS FRECUENTES | QUEJAS

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



CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS





IMPUESTOS
INTERNOS

DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

DGII.GOV.DO
REDES SOCIALES @DGII

