



**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 De Agosto 2024 a Enero 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 2024 – Enero 2025**.

FICHA TÉCNICA



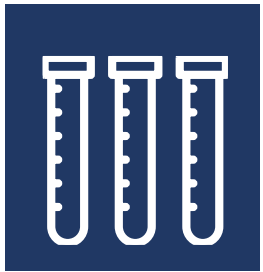
POBLACIÓN

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 Agosto 2024 a Enero 2025



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
TOTAL	2,861



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.



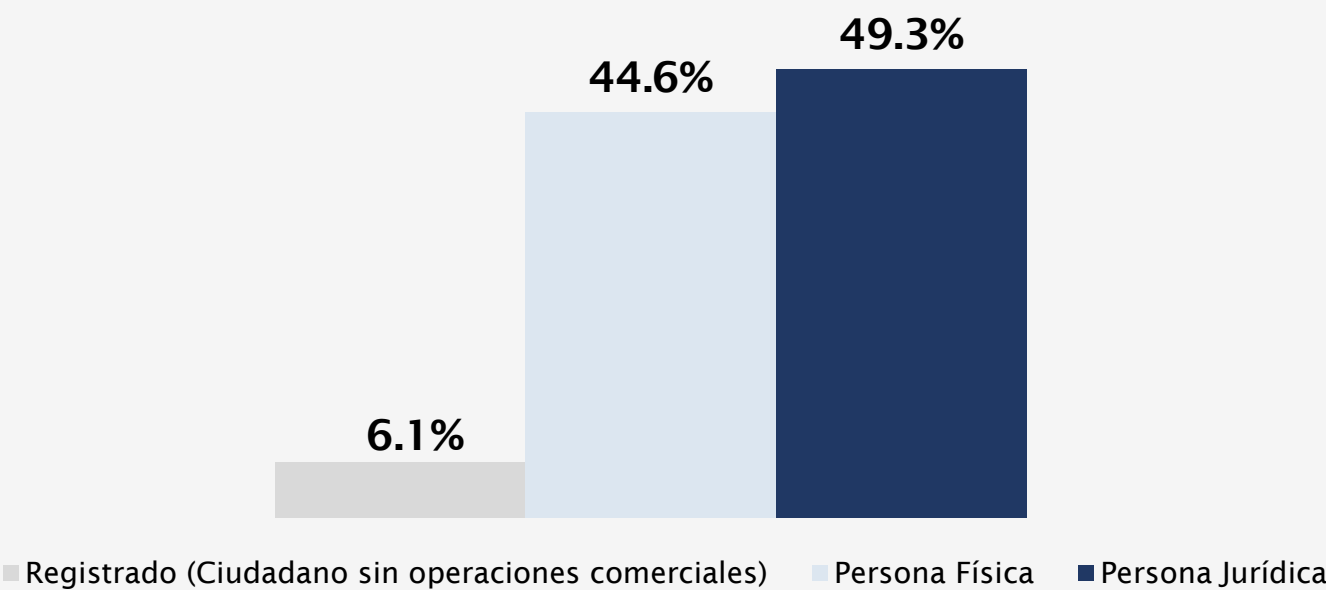
RESULTADOS GENERALES



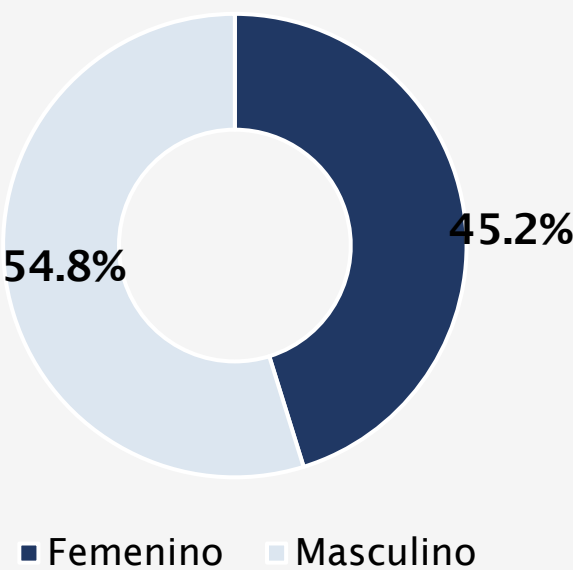
IMPUESTOS
INTERNOS

PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS COMPROMETIDOS

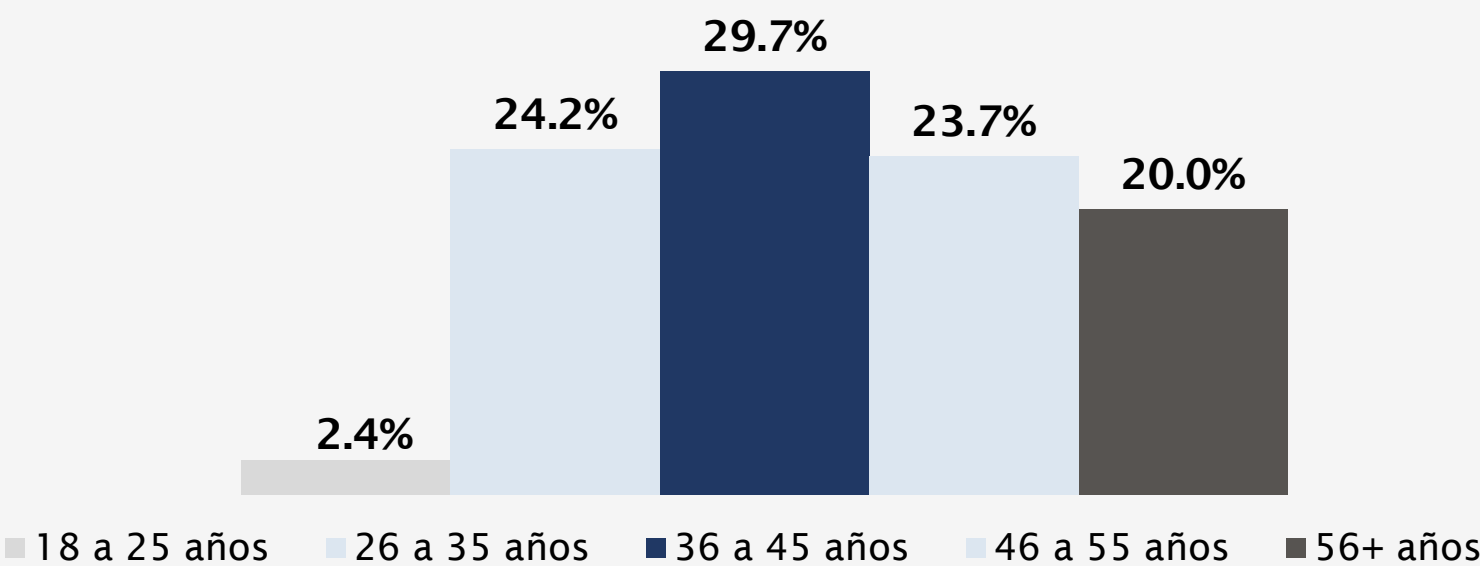
Tipo de registrado



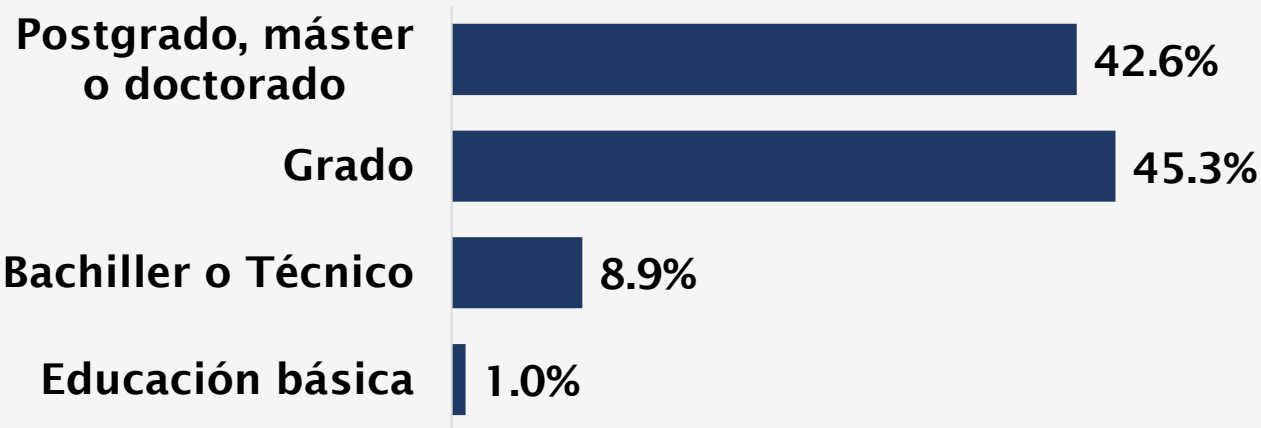
Género



Rango de edad



Último grado académico alcanzado





RESULTADOS GENERALES POR SERVICIO Y ATRIBUTO

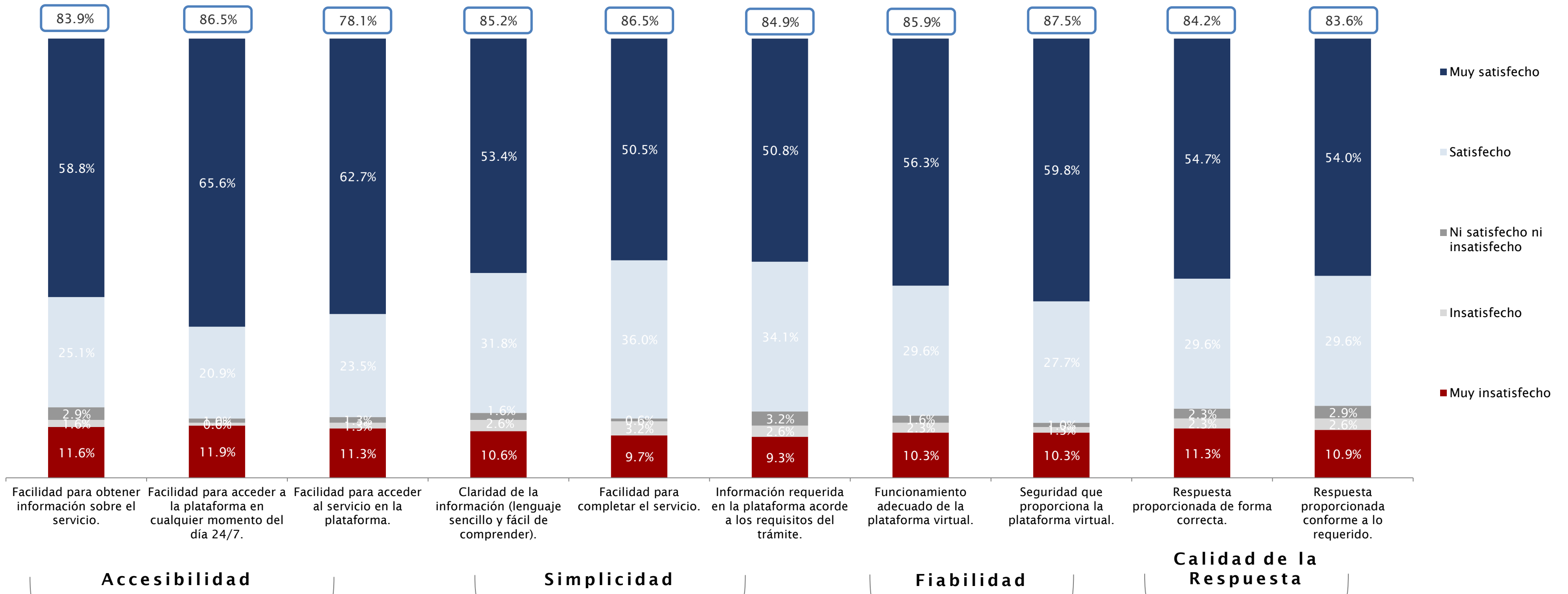


IMPUESTOS
INTERNOS



Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



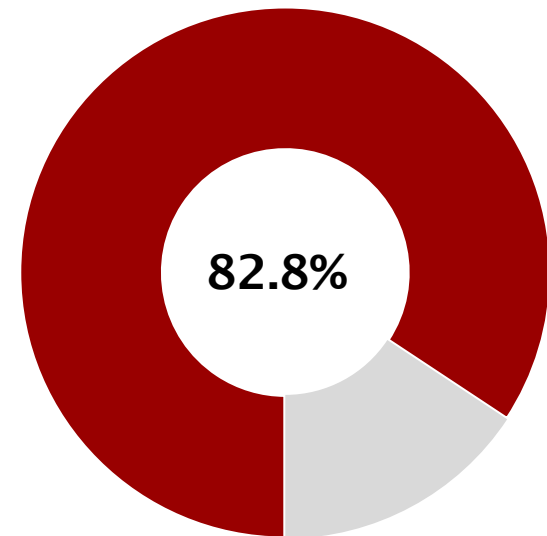
N= 311 respuestas

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

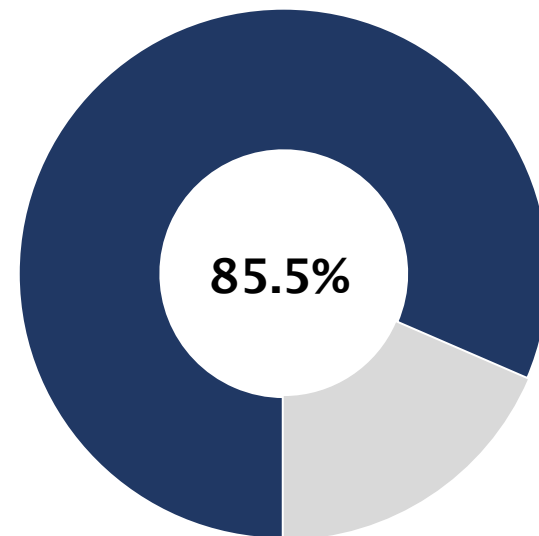


Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

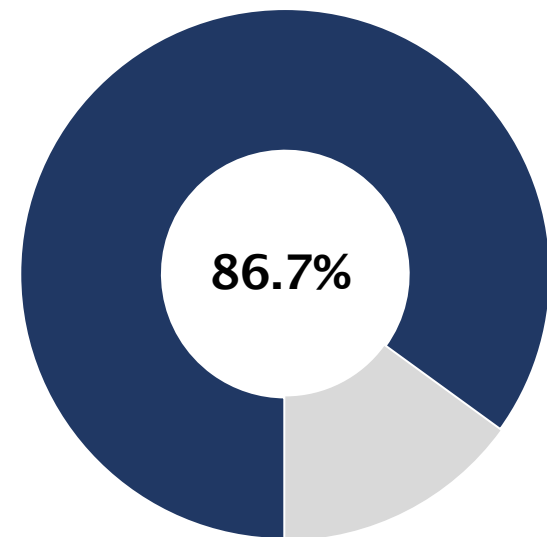
Resultados por Atributos



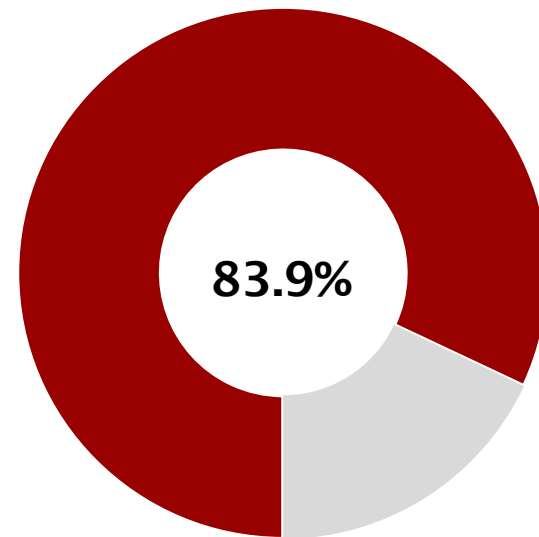
Accesibilidad



Simplicidad

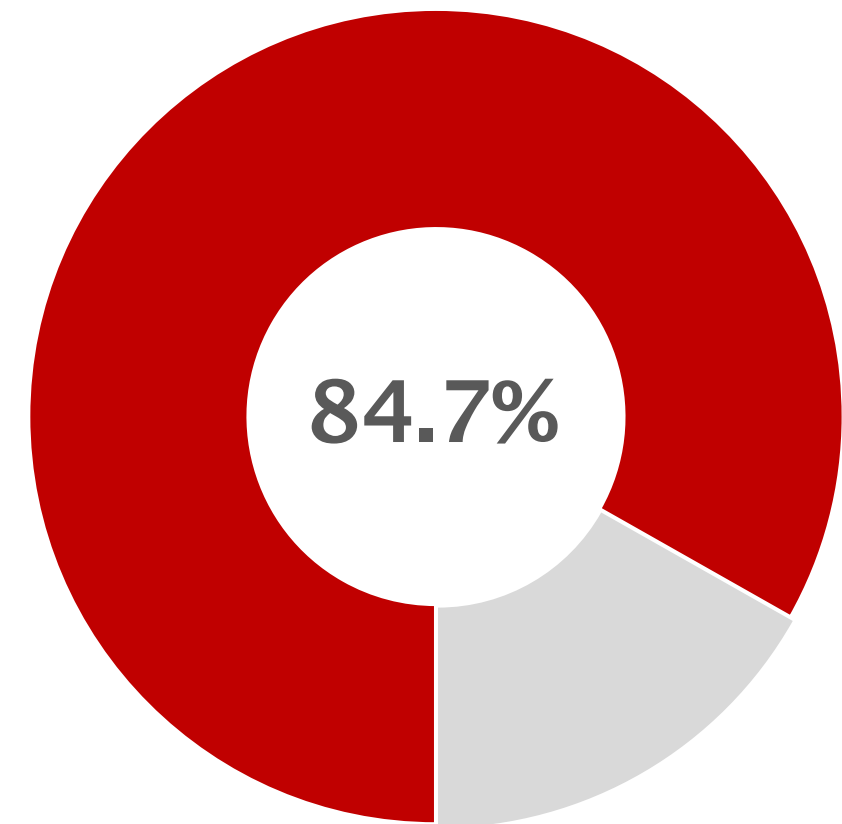


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Alta de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



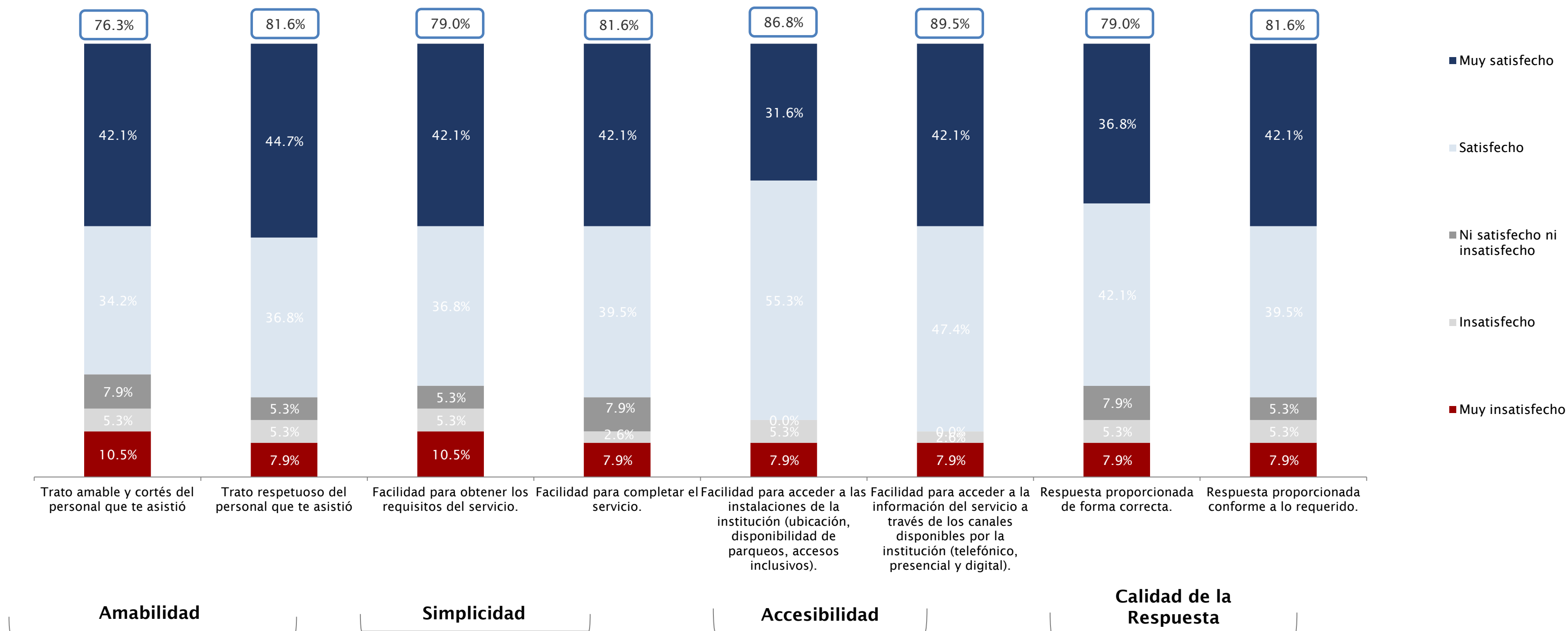
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial) | Resultados Generales

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



N= 2,861 respuestas

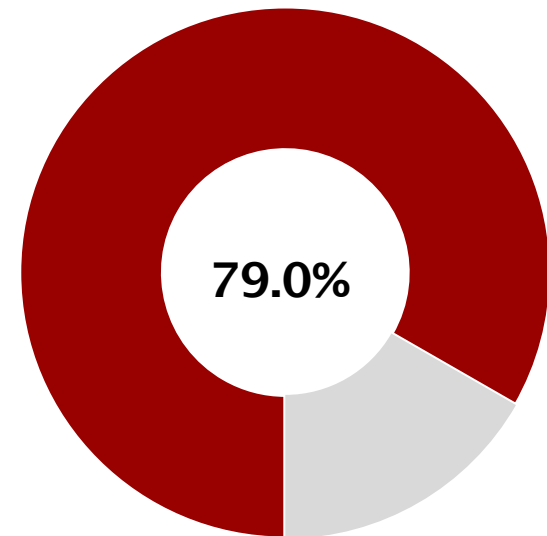
*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



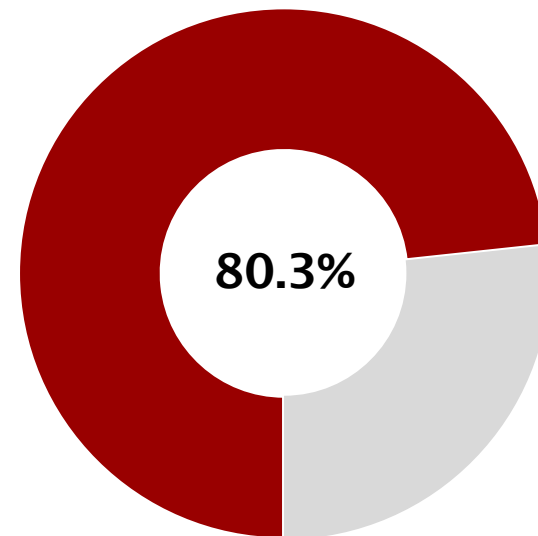
IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial)

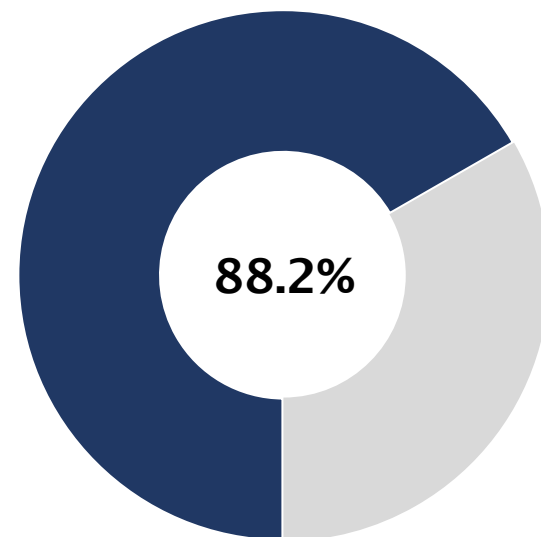
Resultados por Atributos



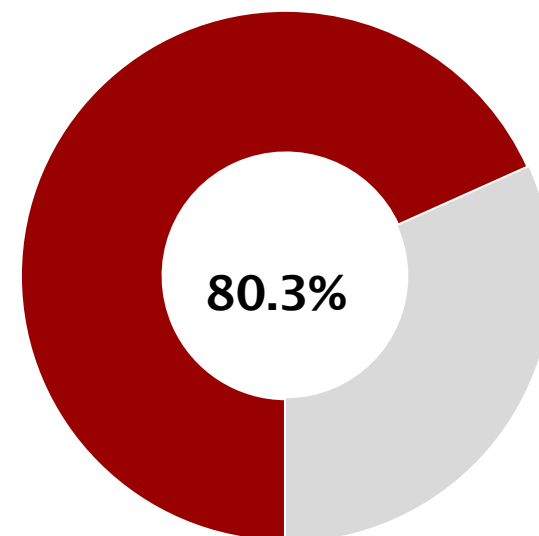
Amabilidad



Simplicidad

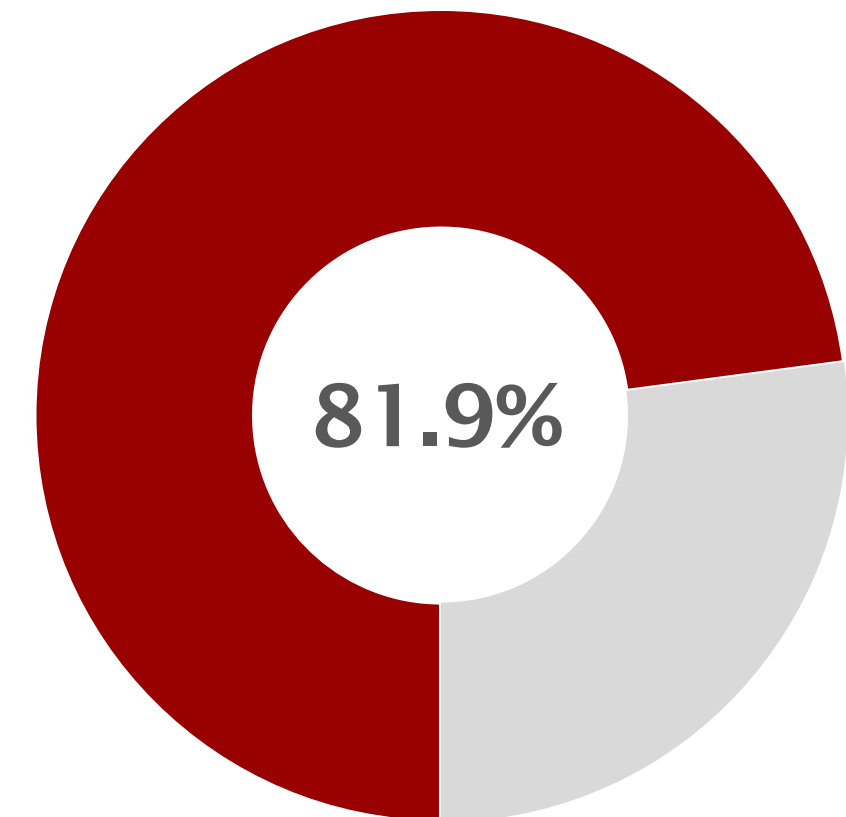


Accesibilidad



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

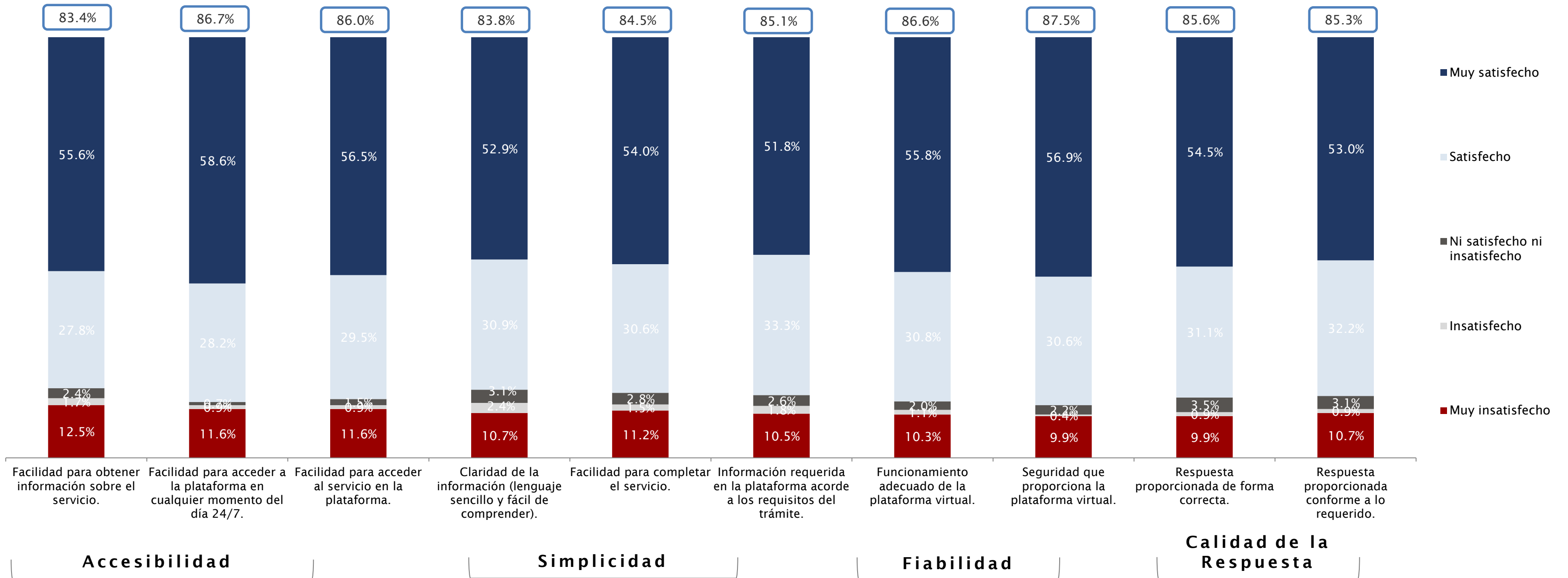


IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones Web (En Línea)

Resultados Generales

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



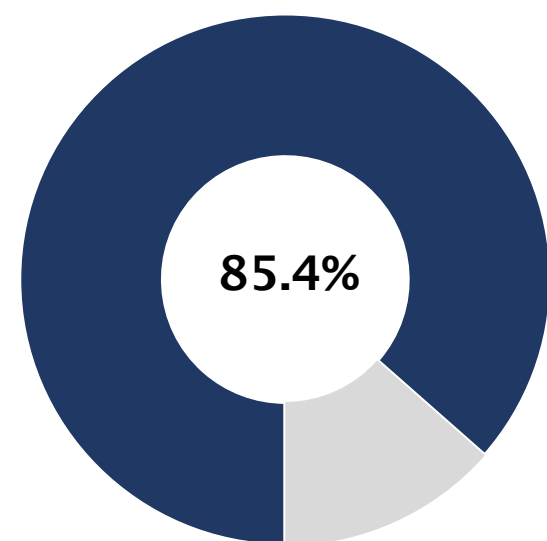
N= 543 respuestas

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

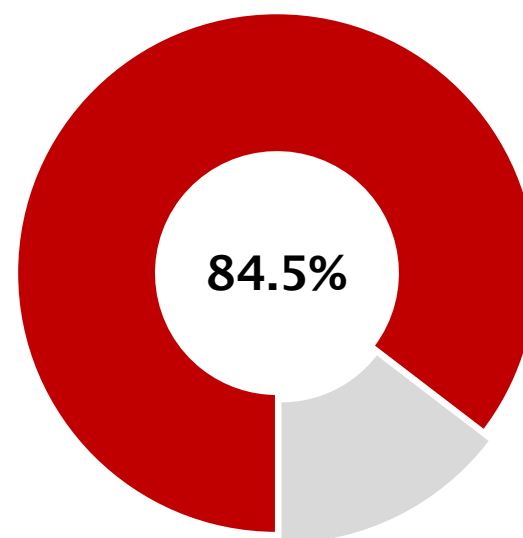


Certificaciones Web (En Línea)

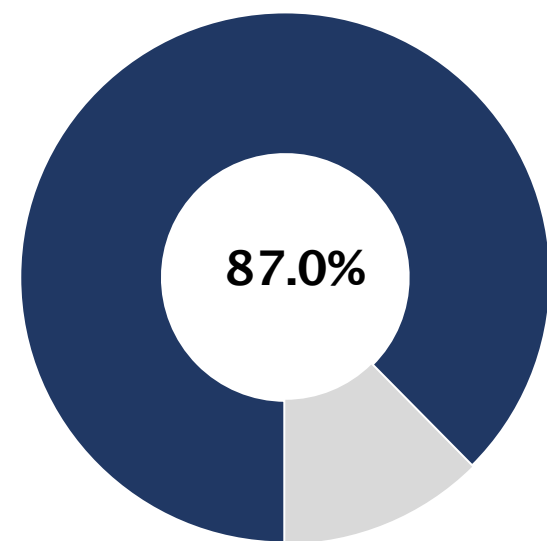
Resultados por Atributos



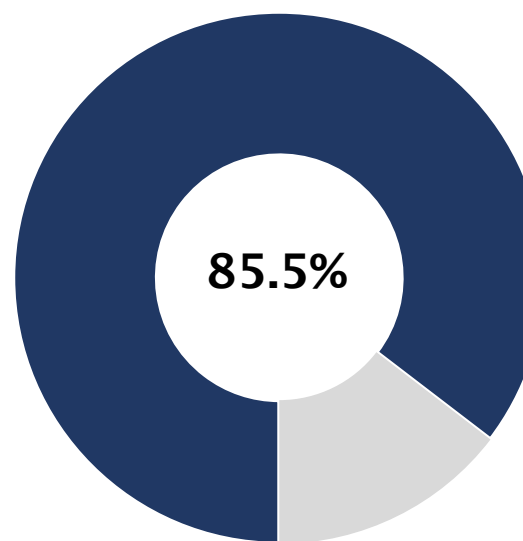
Accesibilidad



Simplicidad

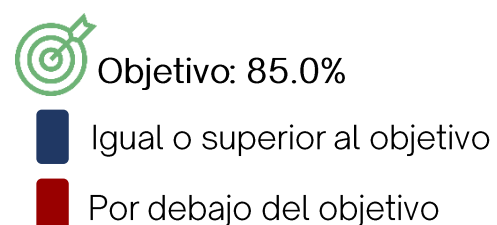
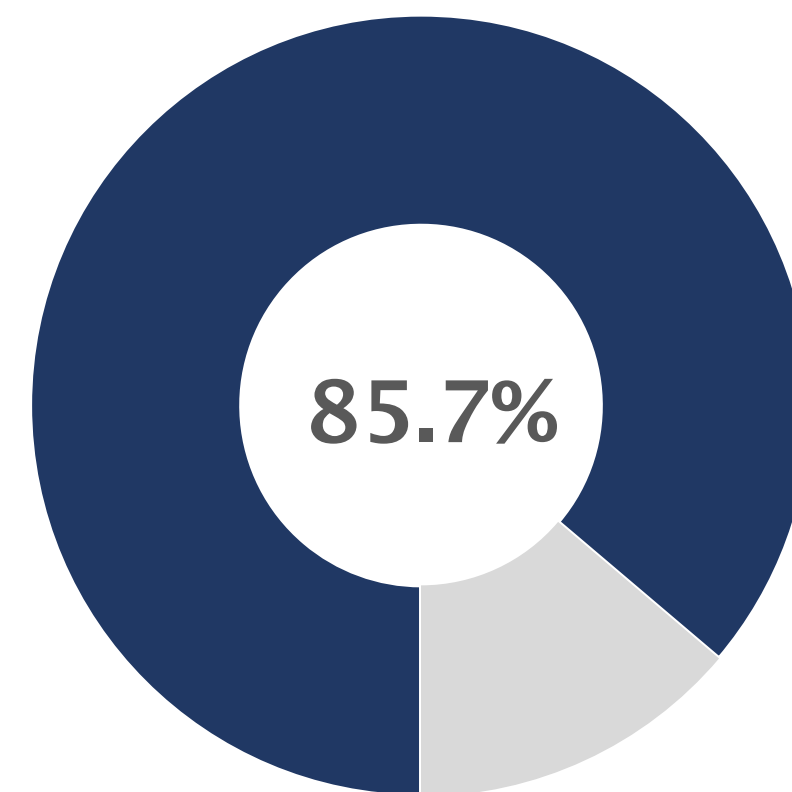


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

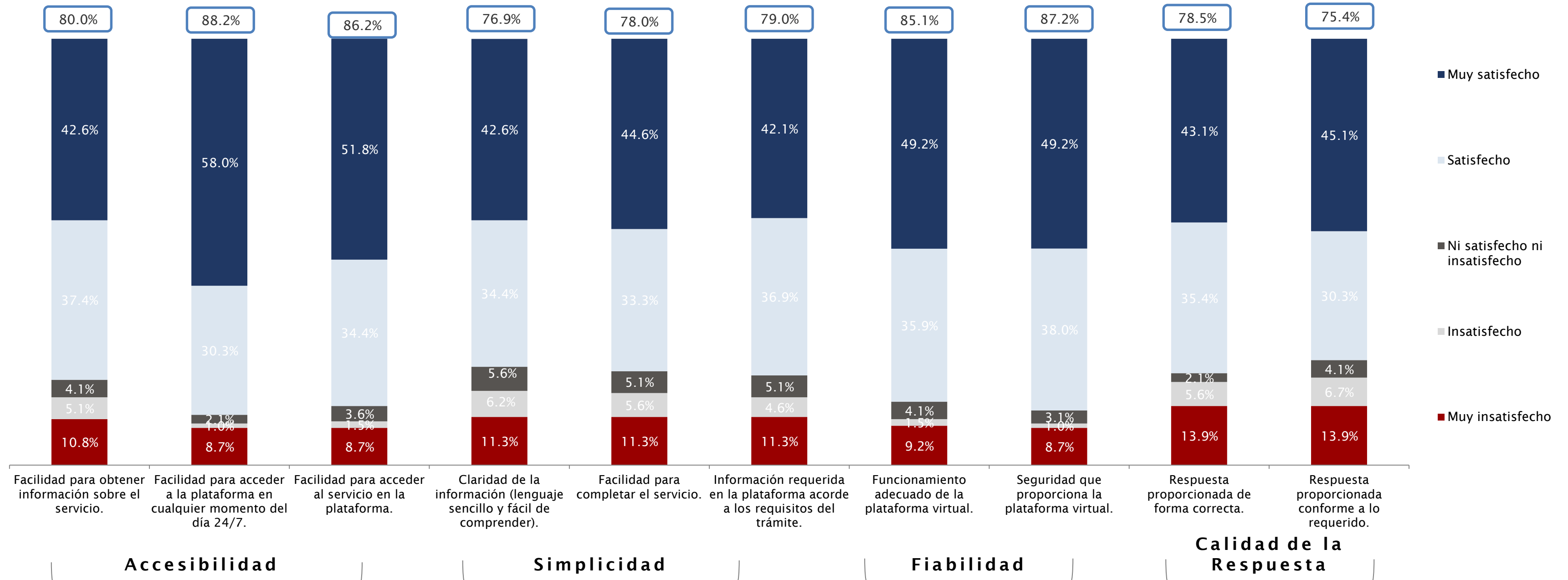
Promedio General
Atributos | Certificaciones Web



IMPUESTOS
INTERNOS



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



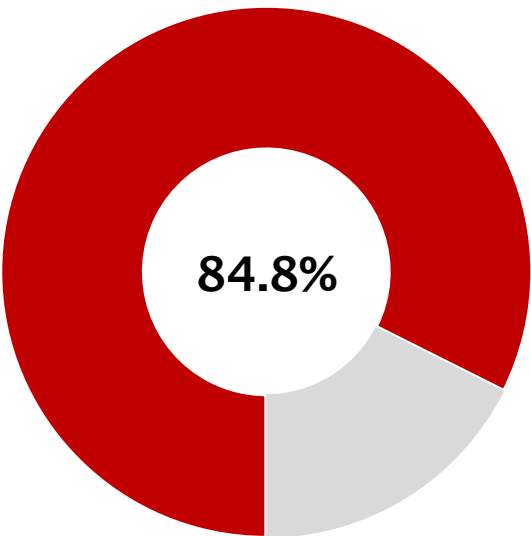
N= 195 respuestas

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

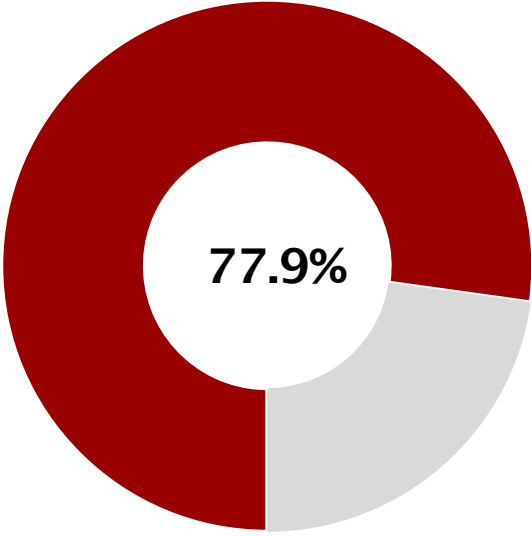


Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea)

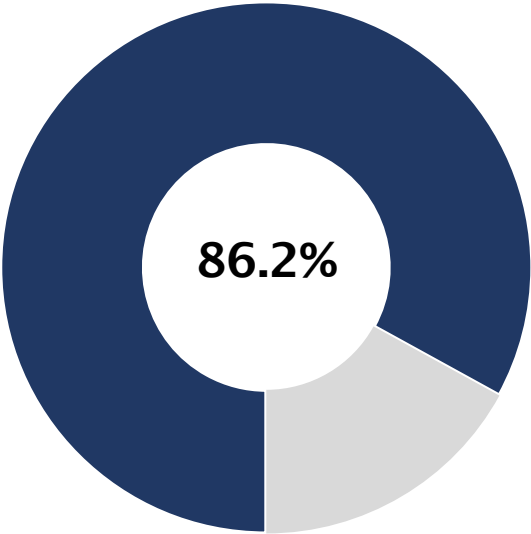
Resultados por Atributos



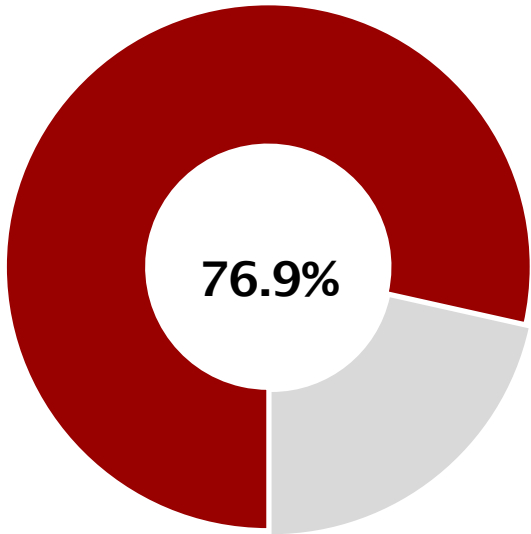
Accesibilidad



Simplicidad

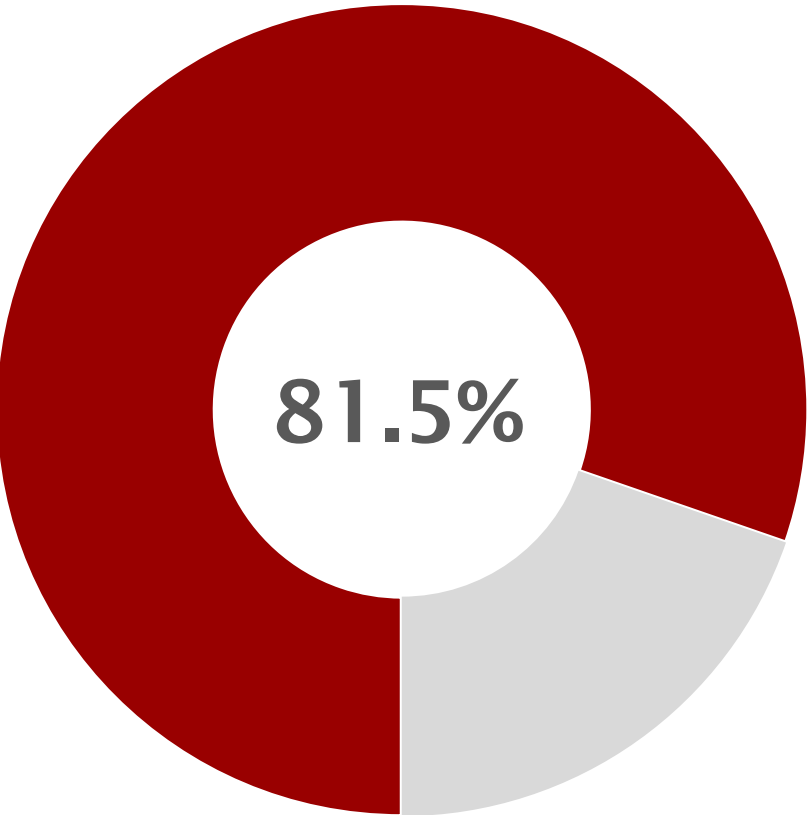


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
Régimen Simplificado de
Tributación



 Objetivo: 85.0%

 Igual o superior al objetivo

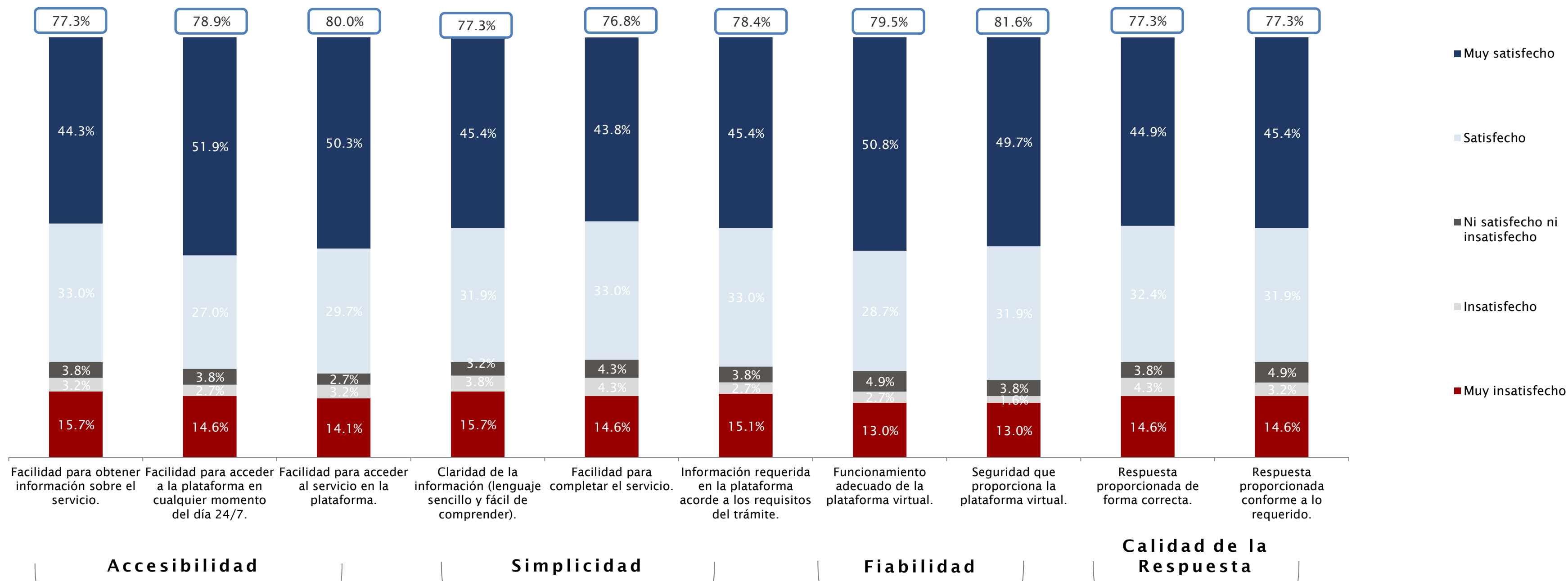
 Por debajo del objetivo



Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

Resultados Generales

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



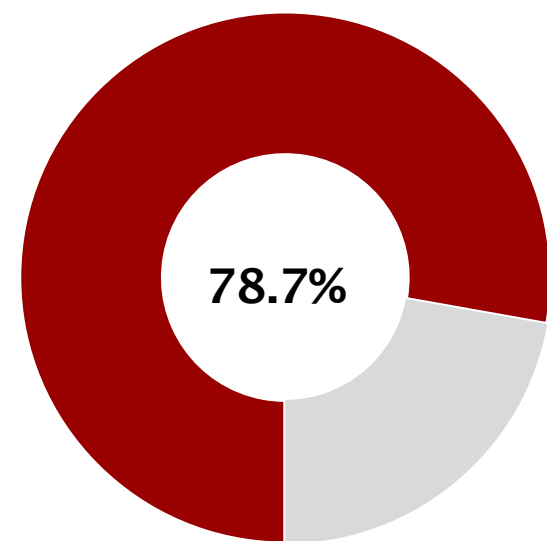
N= 2,861 respuestas

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

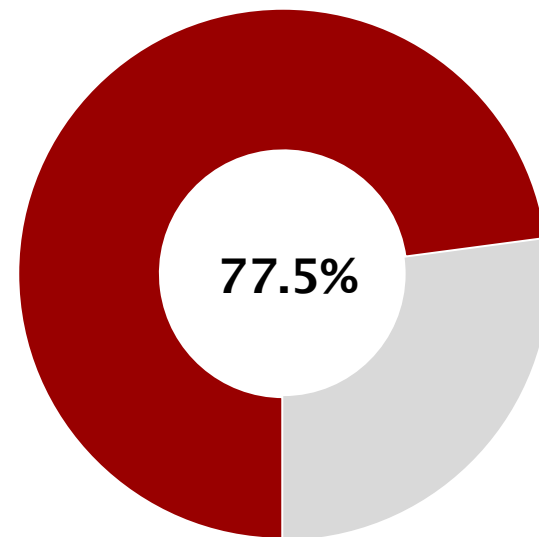


Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

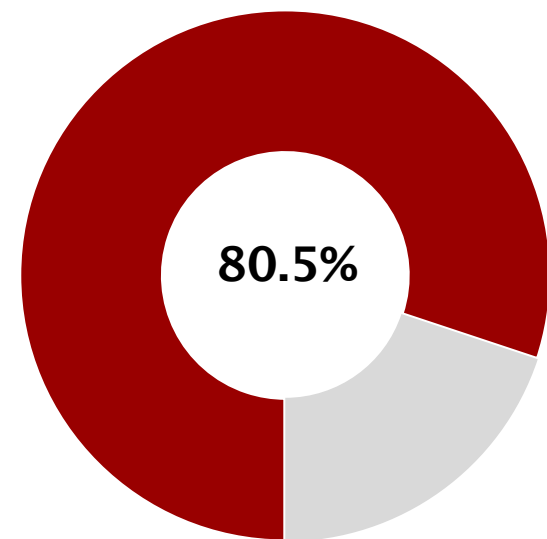
Resultados por Atributos



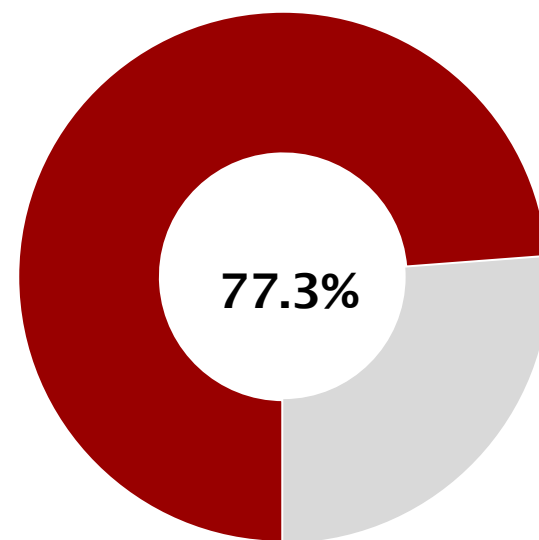
Accesibilidad



Simplicidad

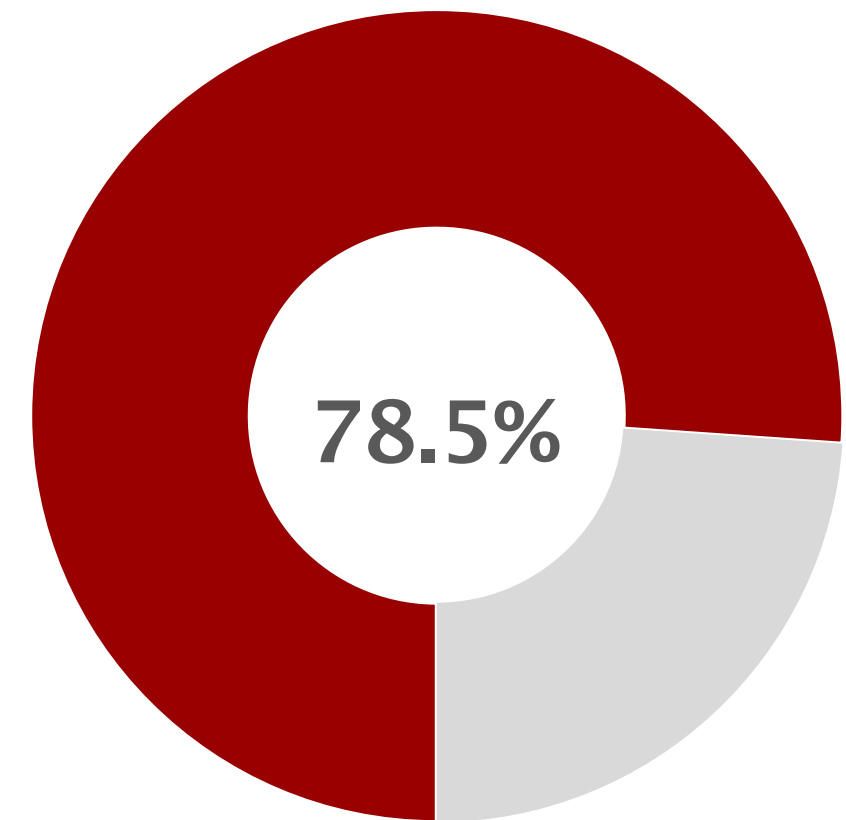


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
RNC de Persona Física



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

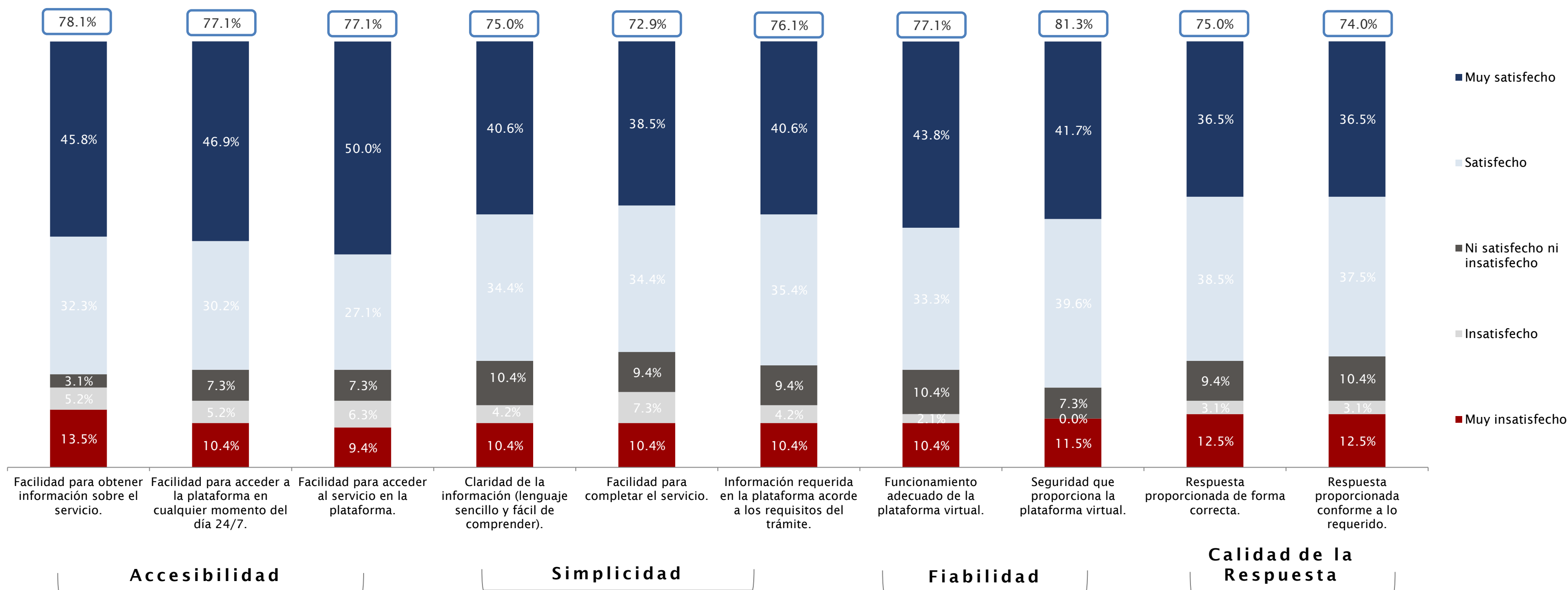


Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

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

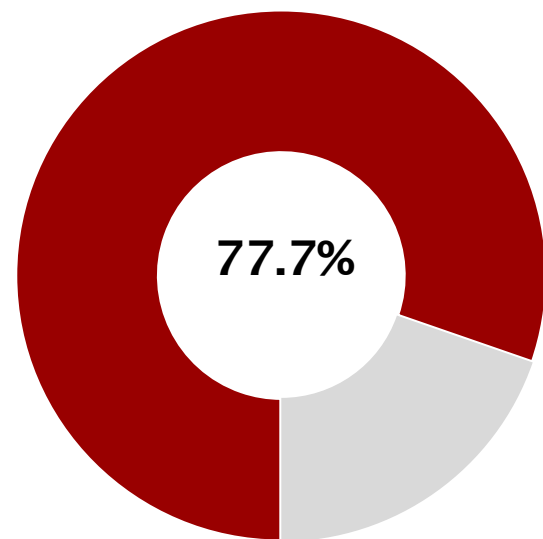


N= 2,861 respuestas

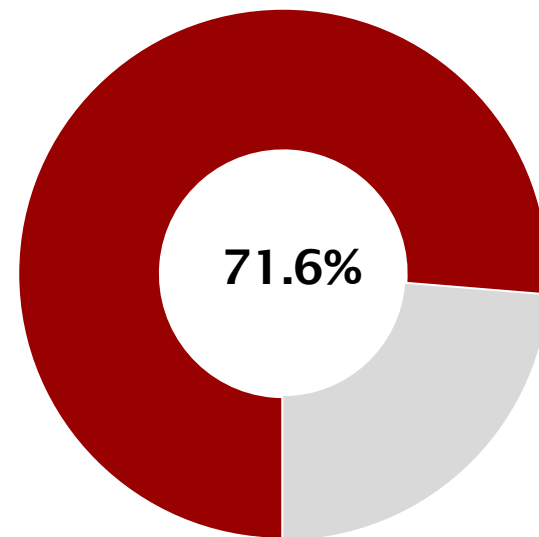
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



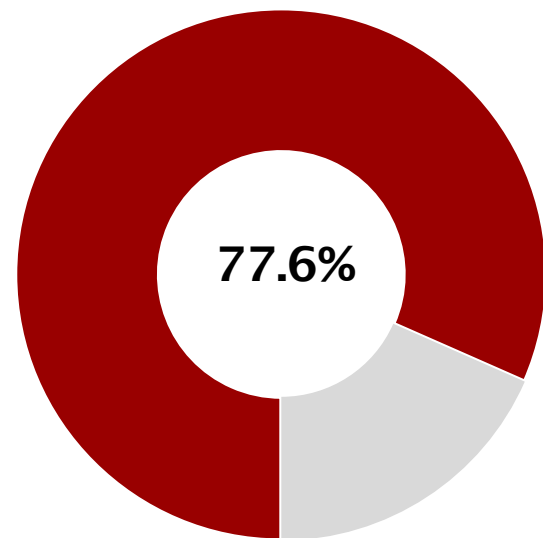
Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados por Atributos



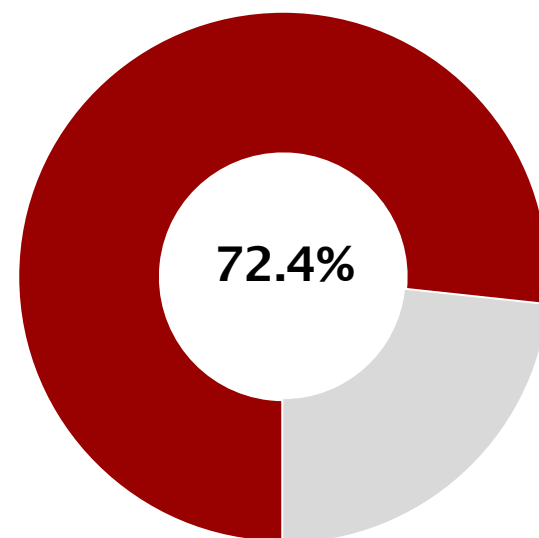
Accesibilidad



Simplicidad

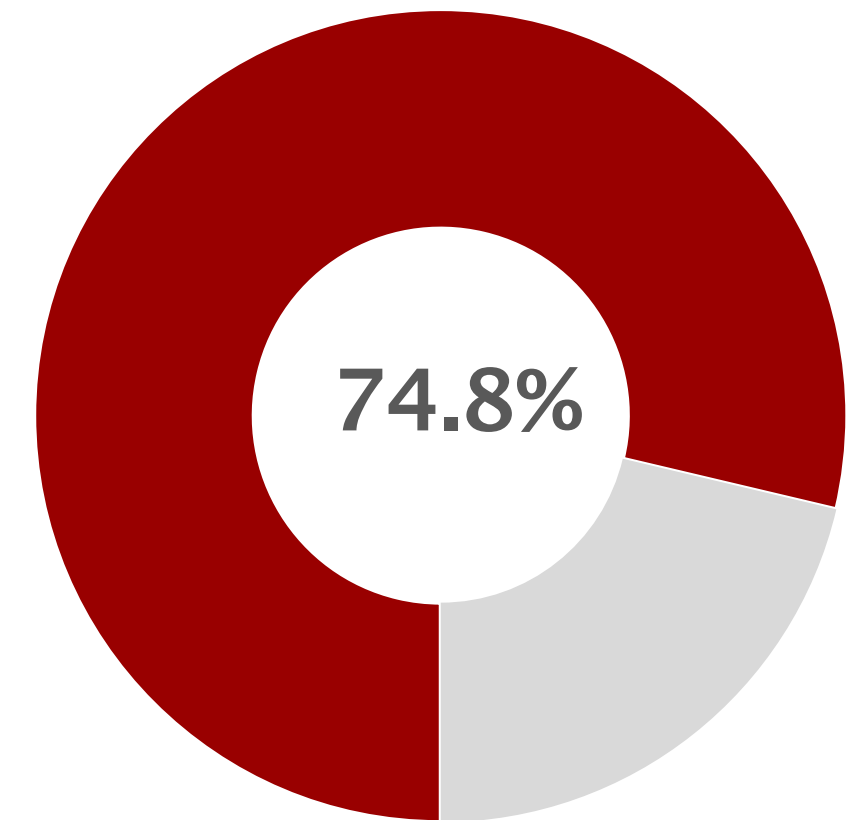


Fiabilidad



Calidad de la
Respuesta

Promedio General
Atributos | Modificaciones
al RNC de Personas
Físicas



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

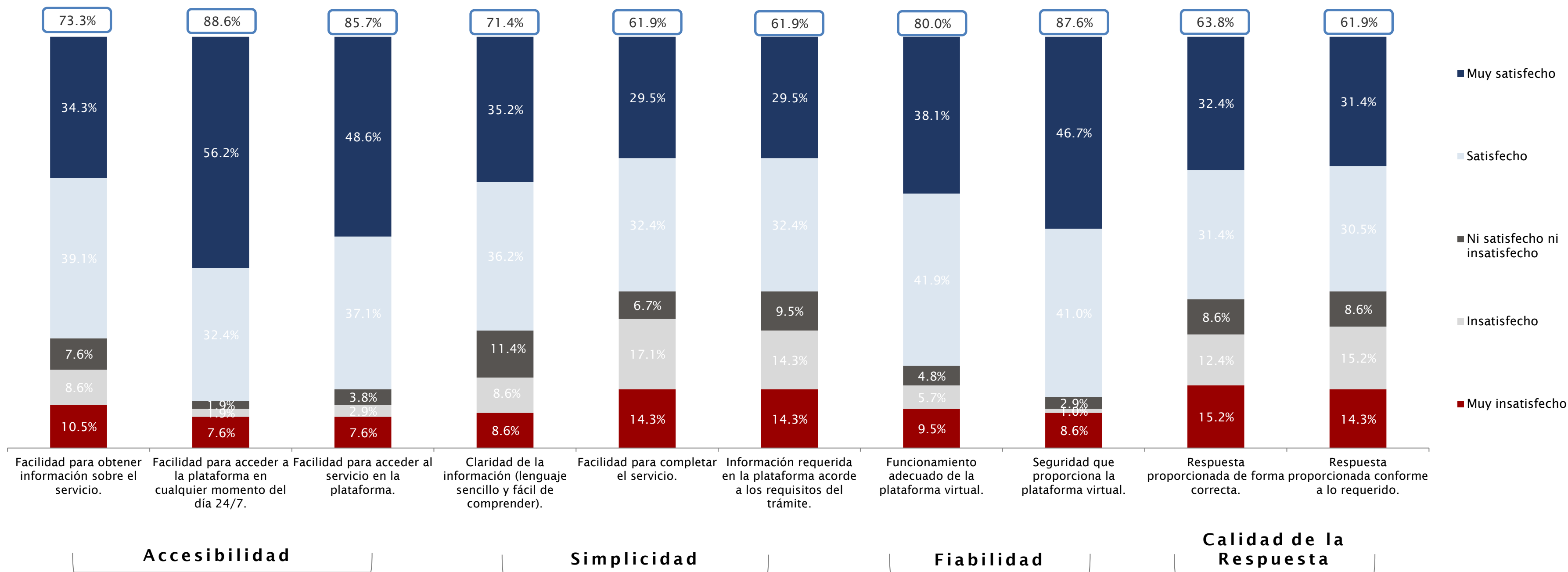


Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

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

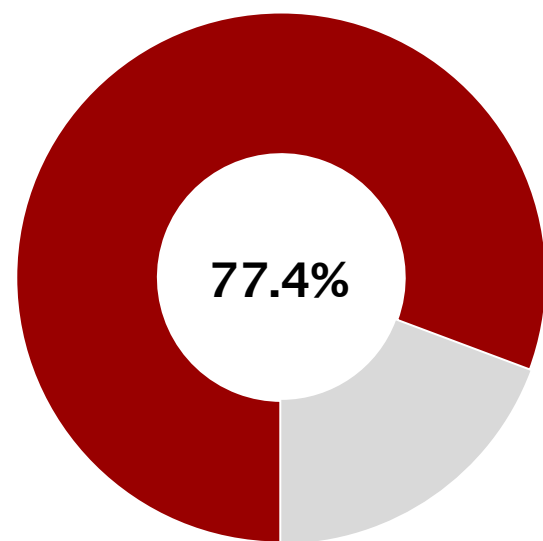


N= 2,861 respuestas

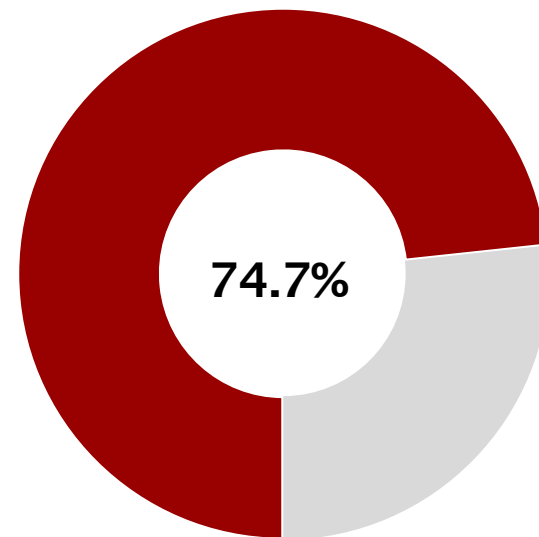
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



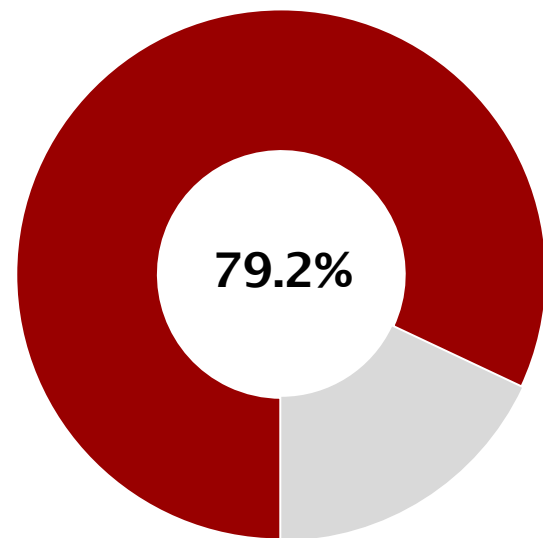
Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados por Atributos



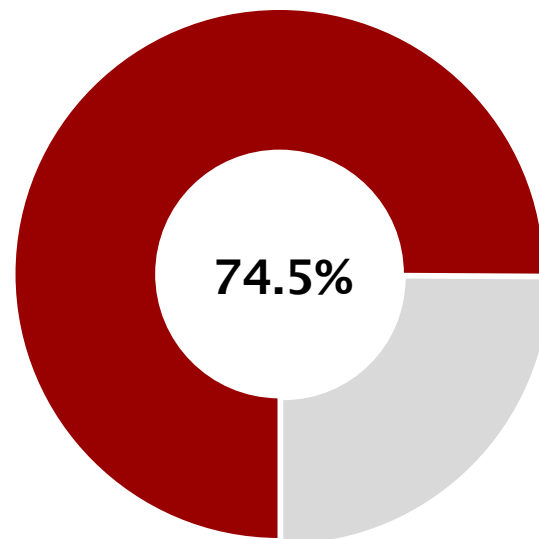
Accesibilidad



Simplicidad

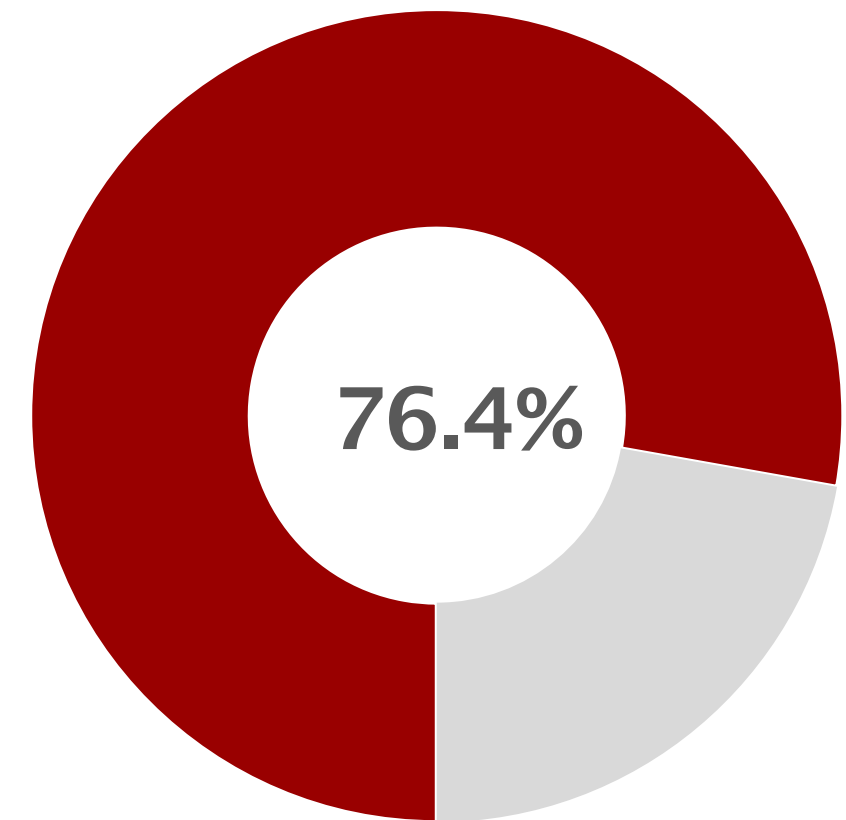


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

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



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



Por debajo del objetivo

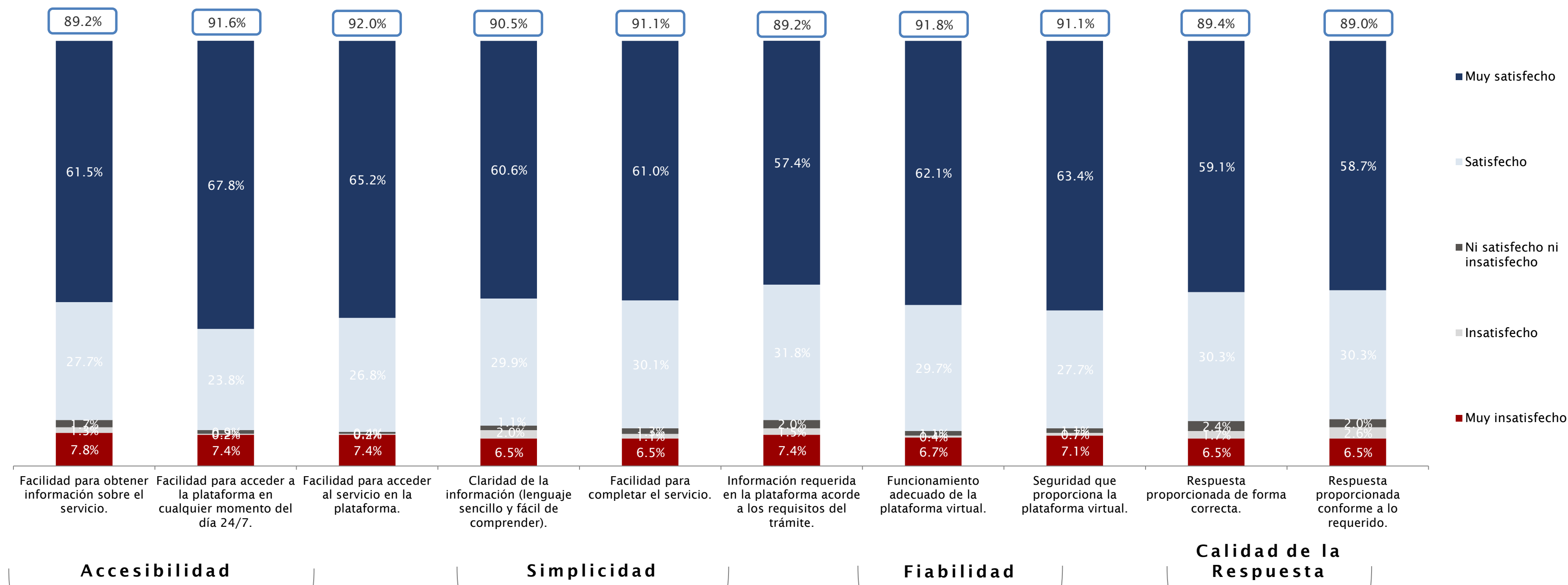


IMPUESTOS
INTERNOS



Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



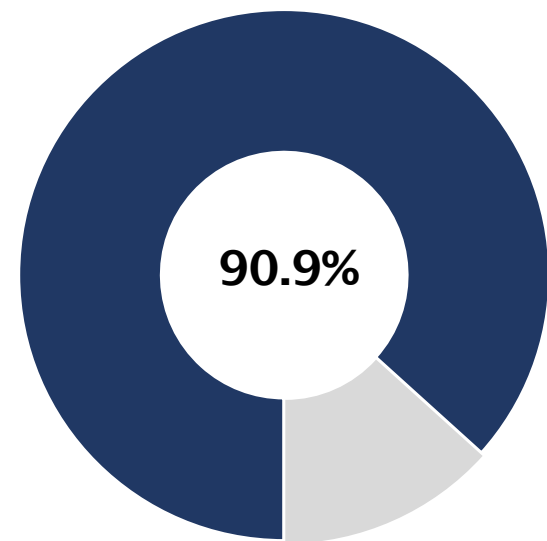
N= 2,861 respuestas

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

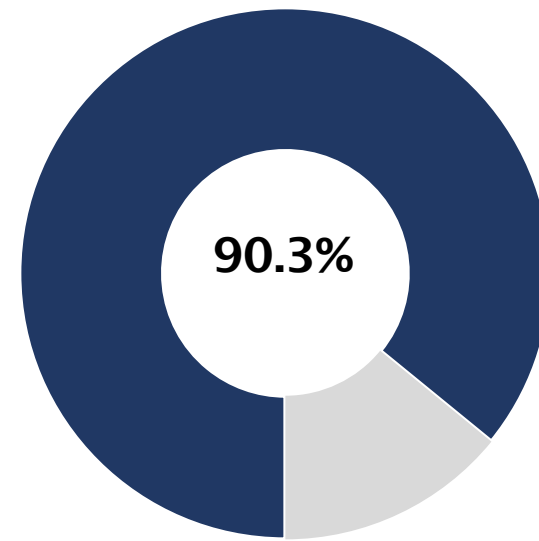


Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

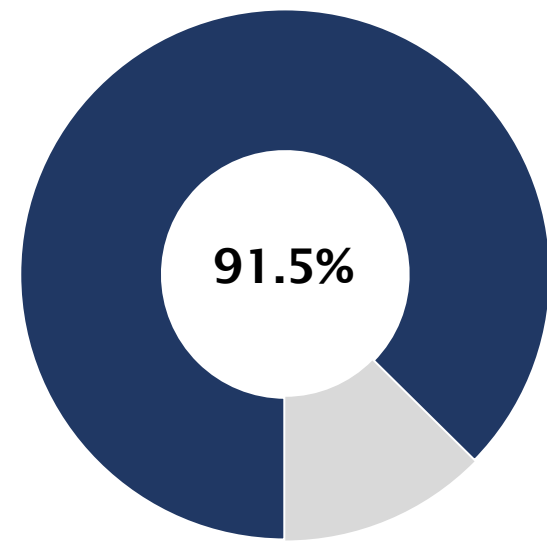
Resultados por Atributos



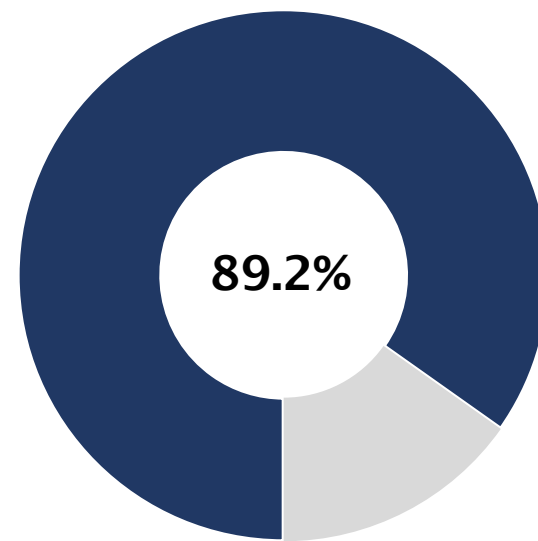
Accesibilidad



Simplicidad

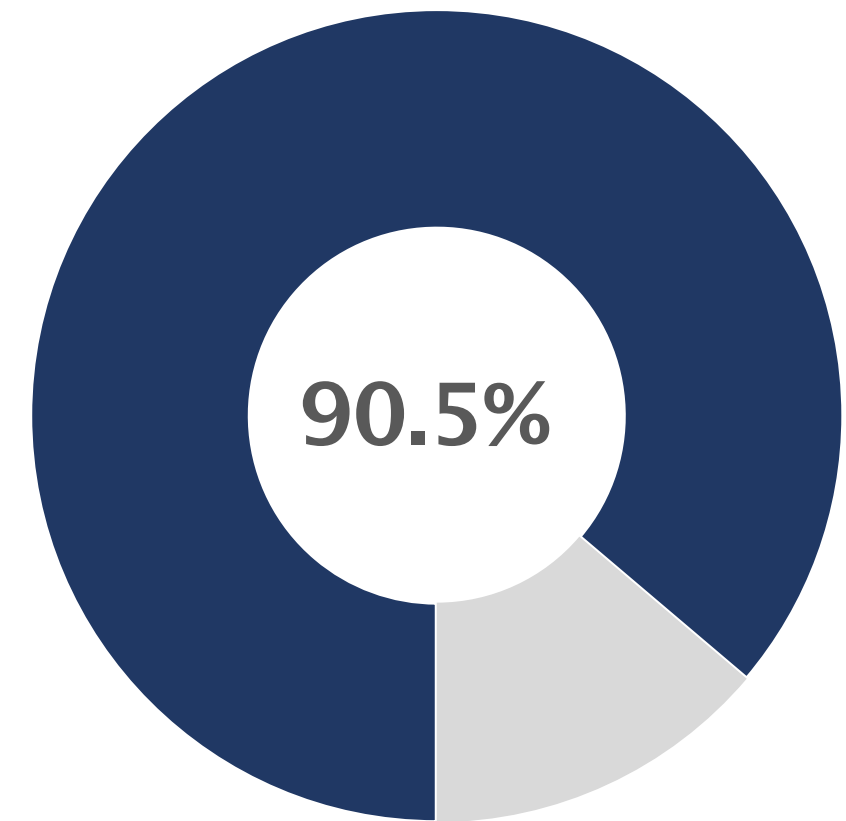


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

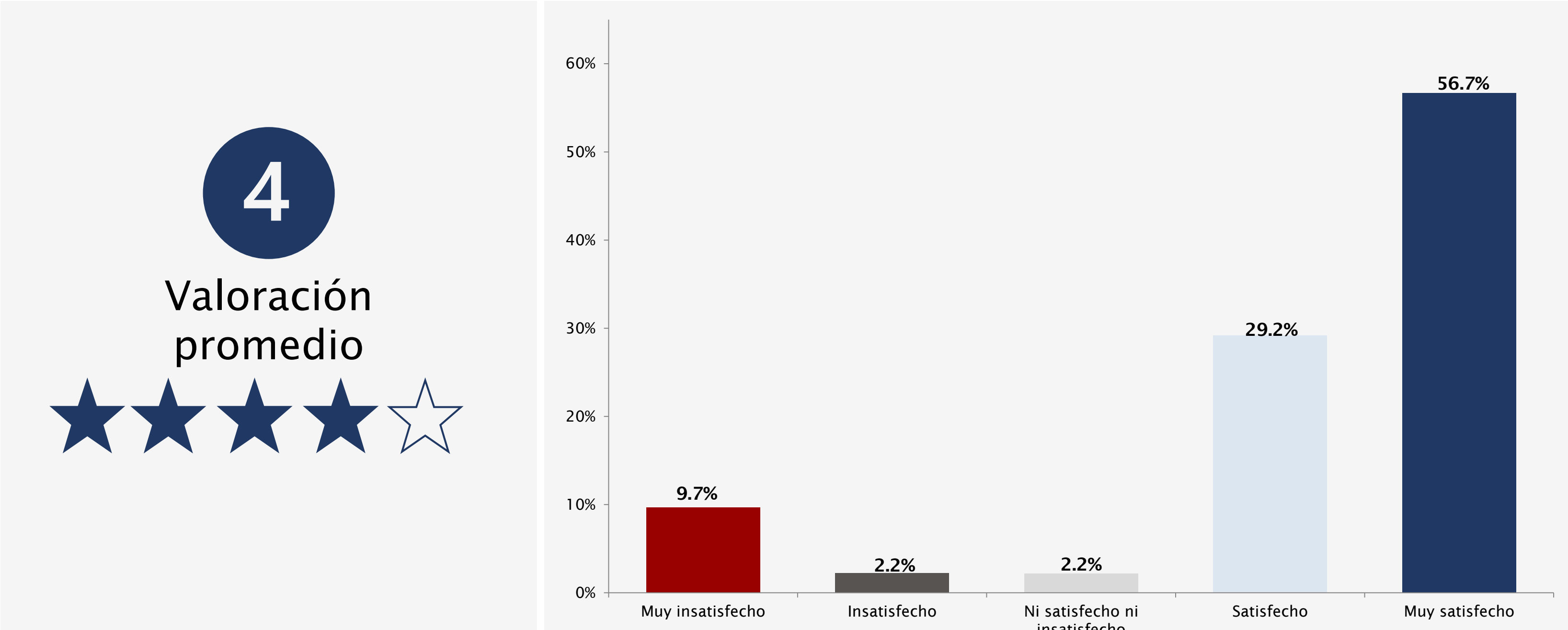


Por debajo del objetivo



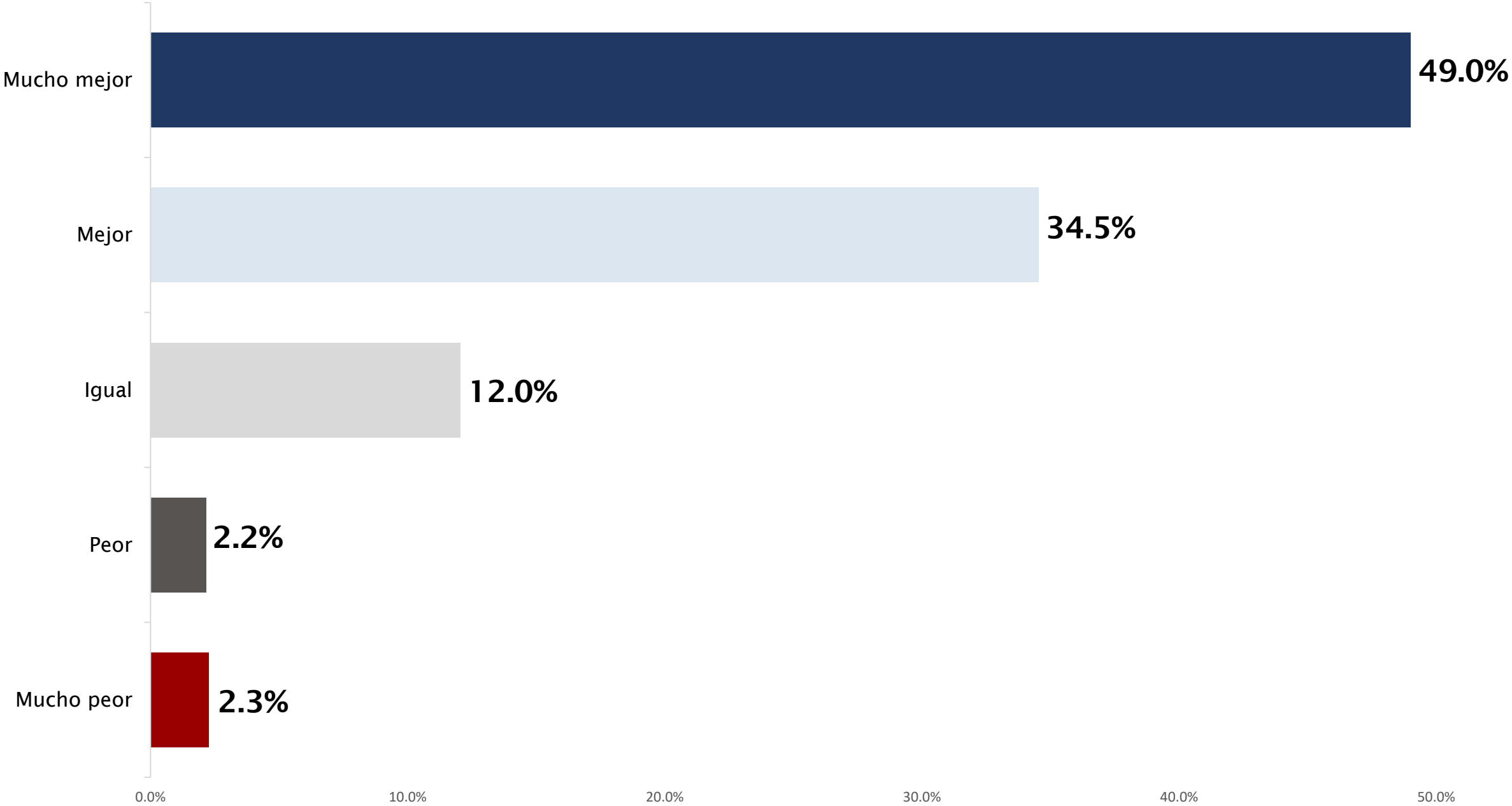
IMPUESTOS
INTERNOS

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



N= 2,861 respuestas

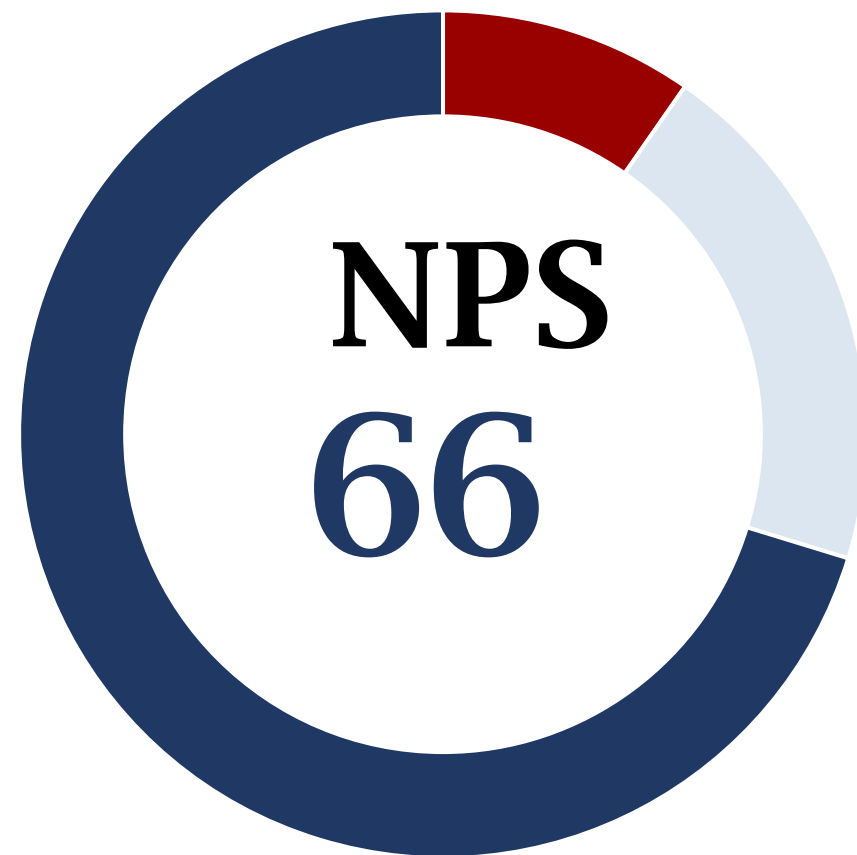
Una vez completadas tus solicitudes, ¿el proceso fue mejor o peor de lo que esperabas?



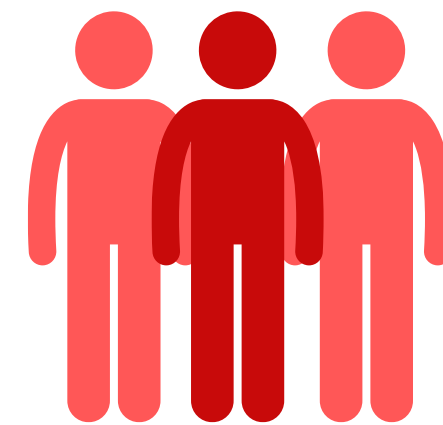
N= 2,861 respuestas



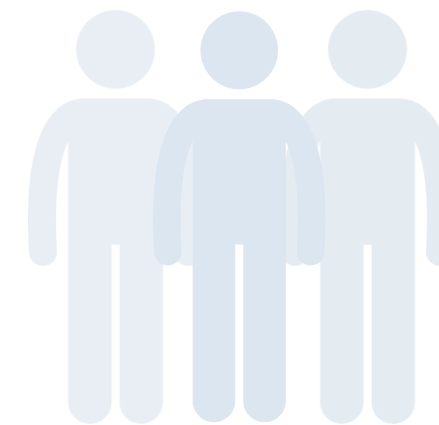
¿Qué tan probable es que recomiendes realizar estos servicios a tus amigos o familiares?



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



Detractores
191 (9.7%)



Pasivos
284 (14.5%)



Promotores
1,487 (75.8%)

$$*NPS = \text{PROMOTORES: 75.8\%} - \text{DETRACTORES: 9.7\%} \times 100 = 66$$

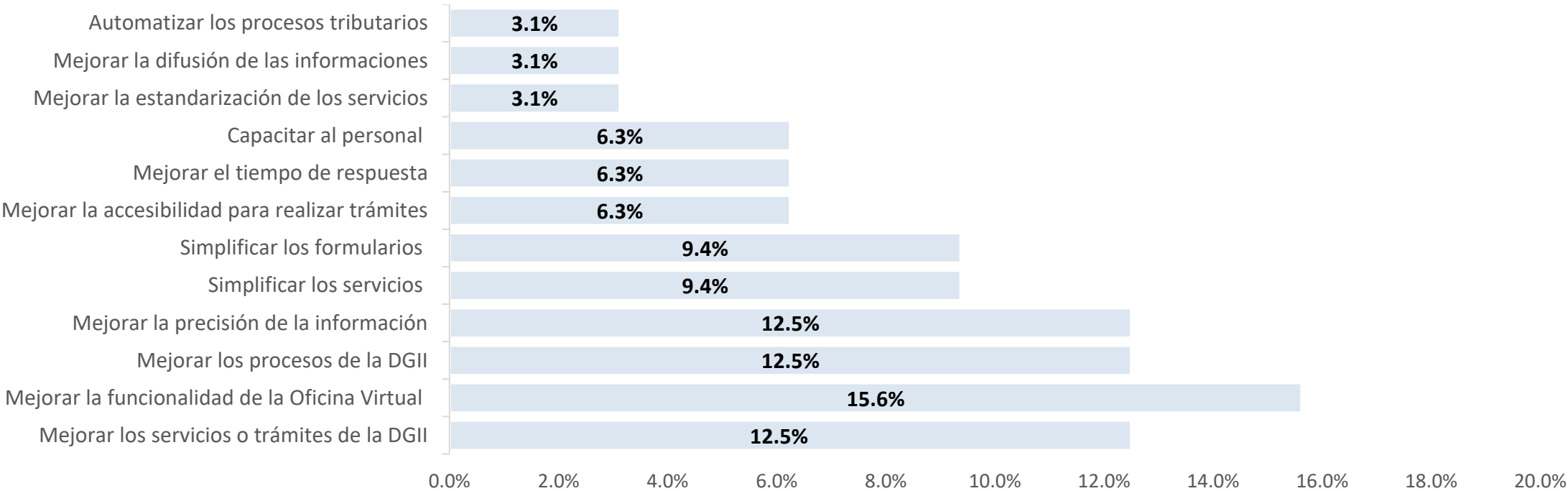
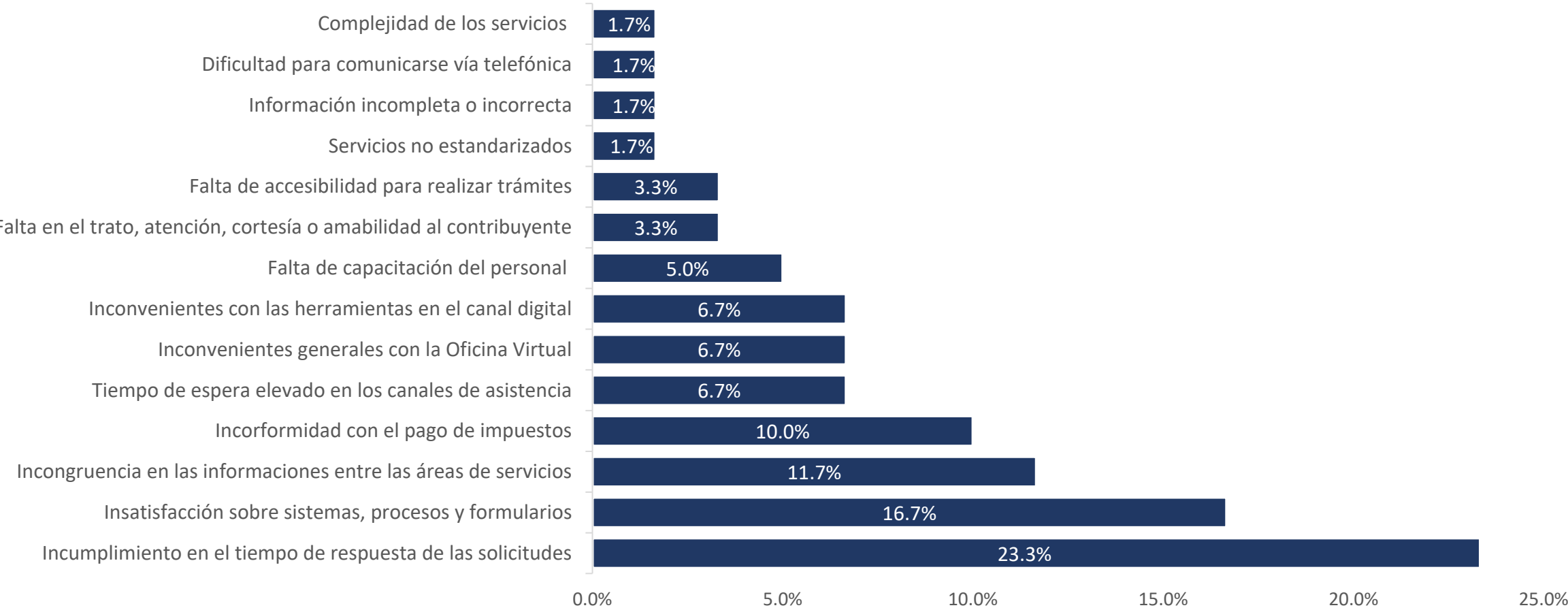
N= 2,861 respuestas

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

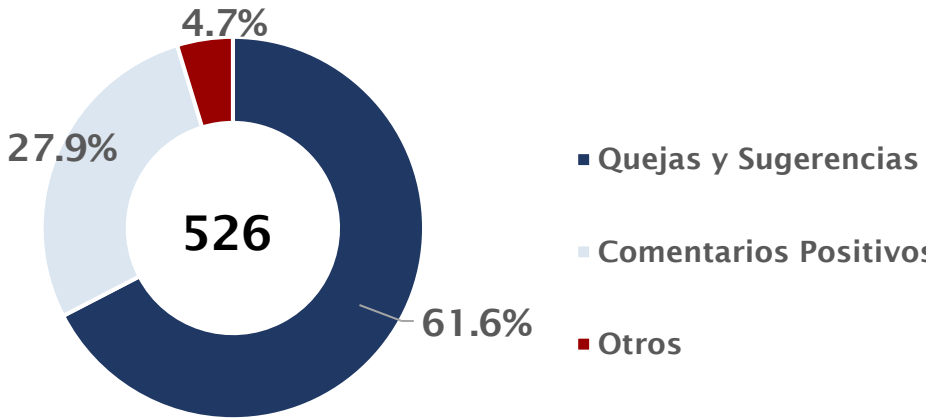


COMENTARIOS MÁS FRECUENTES |

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

