



**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 NOVIEMBRE 2025 – ENERO 2026**

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 **Noviembre 2025 - Enero 2026**.*

FICHA TÉCNICA



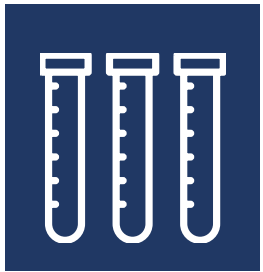
POBLACIÓN

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



ALCANCE

Nivel nacional



MUESTRA

1,529 encuestas efectivas
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: 5%



METODOLOGÍA UTILIZADA

Cuantitativa



MODALIDAD

Online
Duración: 3 minutos



FECHA DEL LEVANTAMIENTO

De noviembre 2025 a enero 2026



FICHA TÉCNICA | DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO

SERVICIOS PRESENCIALES Y EN LÍNEA	ENCUESTAS EFECTIVAS
1. Alta de Comprobantes Fiscales	161
2. Certificaciones de Vehículos de Motor	34
3. Certificaciones de Cumplimiento o de Obligaciones Fiscales	103
4. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	74
5. Inscripción al RNC de Persona Física	65
6. Modificaciones al RNC de Personas Físicas	37
7. Modificaciones al RNC de Datos Básicos de Personas Jurídicas	86
8. Secuencia de Comprobantes Fiscales	260
9. Certificaciones de Inmuebles	70
10. Clave de Acceso a la Oficina Virtual	192
11. Cambio de Correo Electrónico	64
12. Exención de ITBIS e ISC	39
13. Inscripción al RNC de Personas Jurídicas	69
14. Certificaciones Inscripción al RNC	275
TOTAL	1,529

ATRIBUTOS

SERVICIOS EN LÍNEA Y PRESENCIALES

EN LÍNEA	1	2	3	4
	ACCESIBILIDAD	SIMPLICIDAD	FIABILIDAD	CALIDAD DE LA RESPUESTA
	▪ <i>Facilidad para obtener información sobre el servicio.</i> ▪ <i>Facilidad para acceder a la plataforma en cualquier momento del día 24/7.</i> ▪ <i>Facilidad para acceder al servicio en la plataforma.</i>	▪ <i>Claridad de la información (lenguaje sencillo y fácil de comprender).</i> ▪ <i>Facilidad para completar el servicio.</i> ▪ <i>Información requerida en la plataforma acorde a los requisitos del trámite.</i>	▪ <i>Funcionamiento adecuado de la plataforma virtual.</i> ▪ <i>Seguridad que proporciona la plataforma virtual.</i>	▪ <i>Respuesta proporcionada de forma correcta.</i> ▪ <i>Respuesta proporcionada conforme a lo requerido.</i>



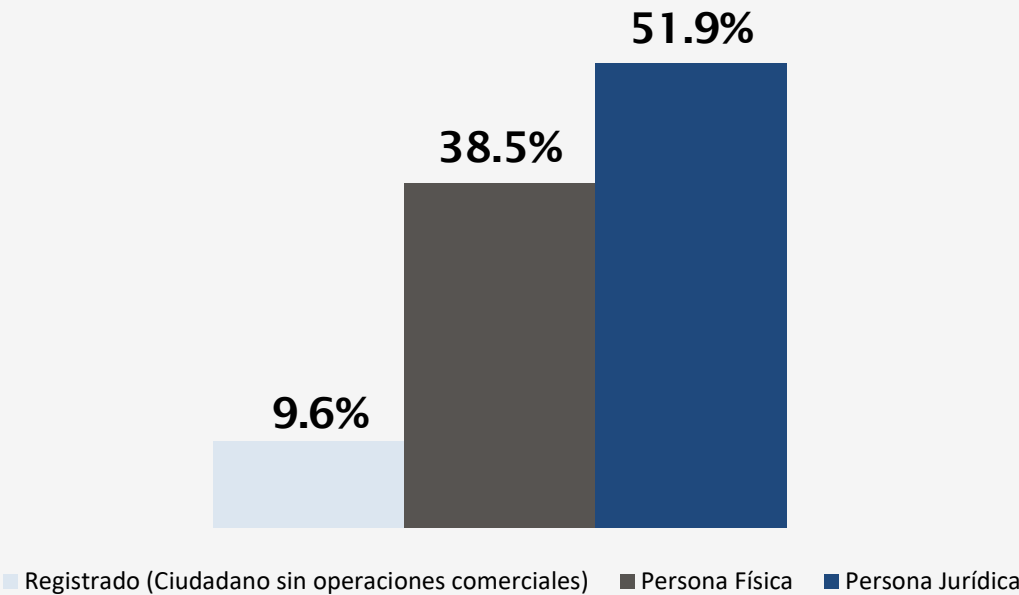
RESULTADOS GENERALES



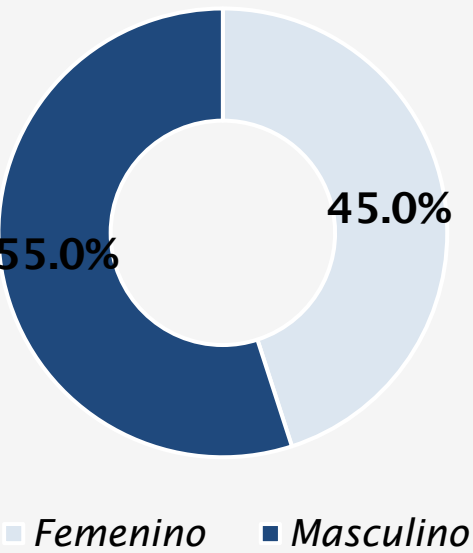
IMPUESTOS
INTERNOS

PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS COMPROMETIDOS

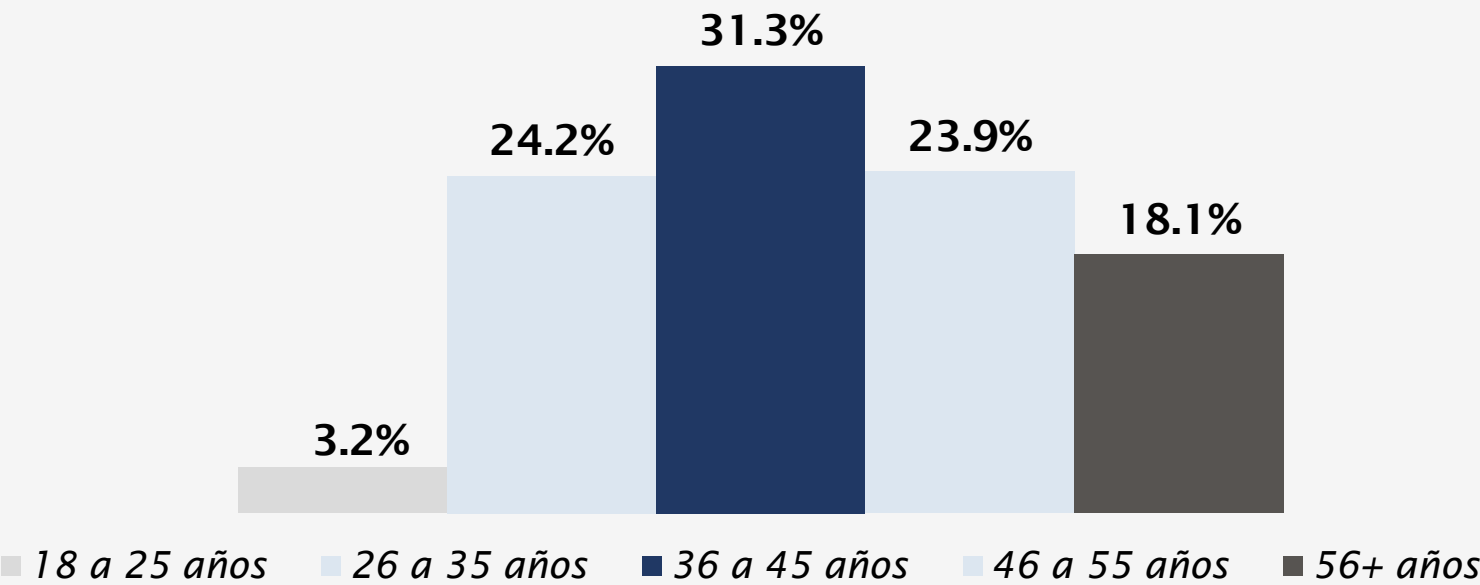
Tipo de registrado



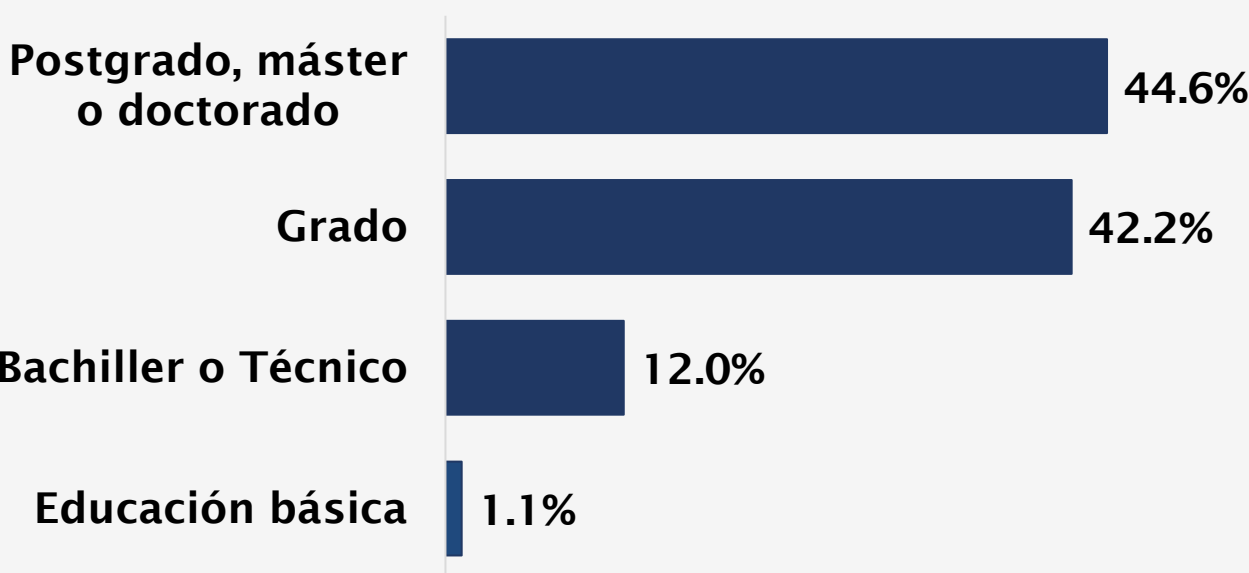
Género



Rango de edad



Último grado académico alcanzado





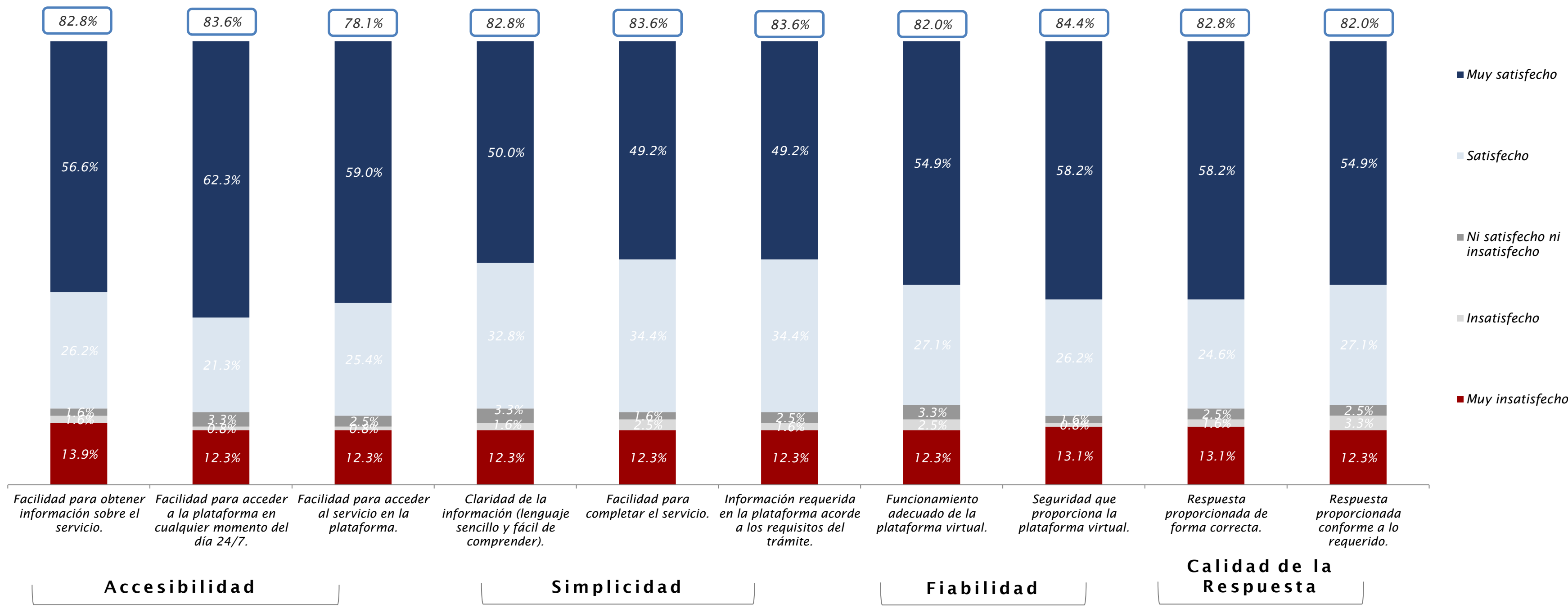
RESULTADOS GENERALES POR SERVICIO Y ATRIBUTO



IMPUESTOS
INTERNOS

Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales

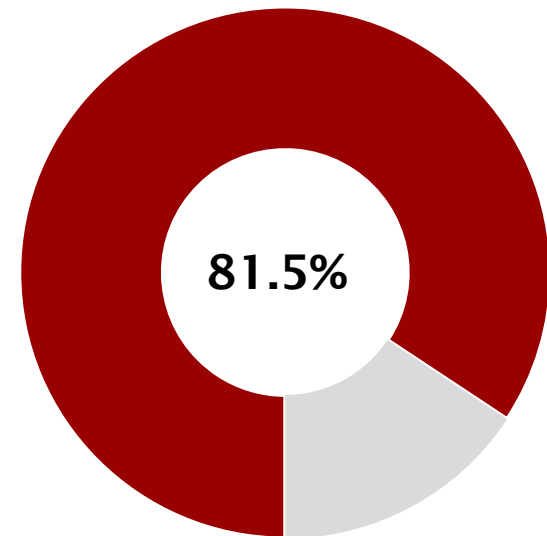


N= 1,529 respuestas

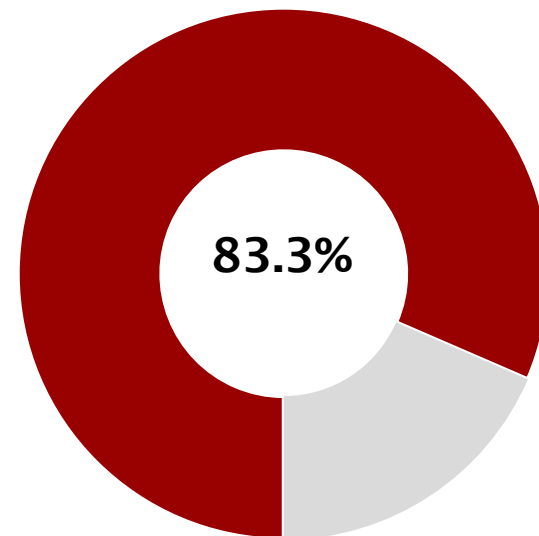
*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

Alta de Comprobantes Fiscales (En Línea)

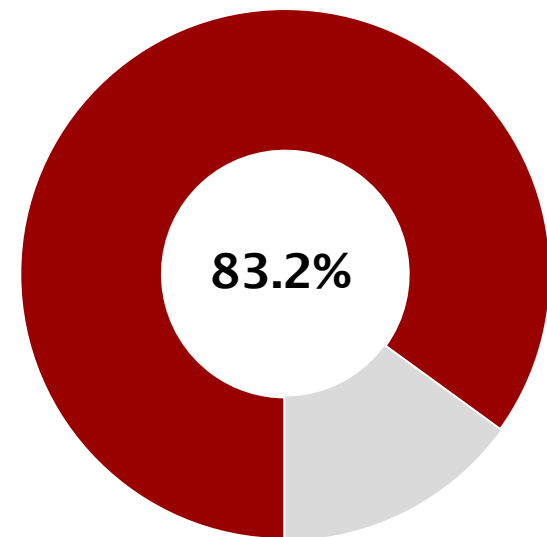
Resultados por Atributos



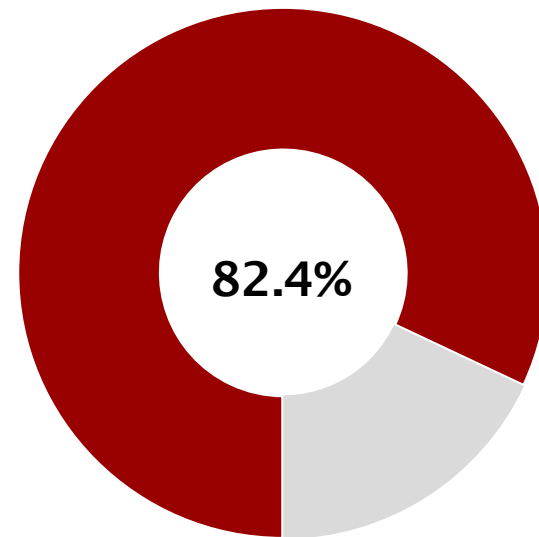
Accesibilidad



Simplicidad

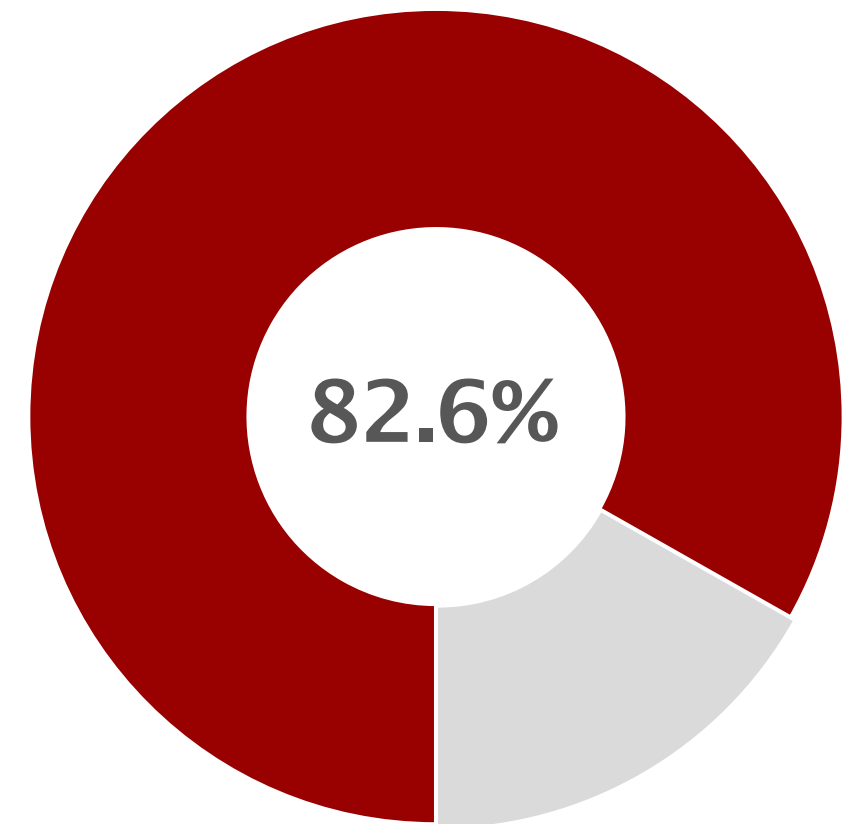


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Alta de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

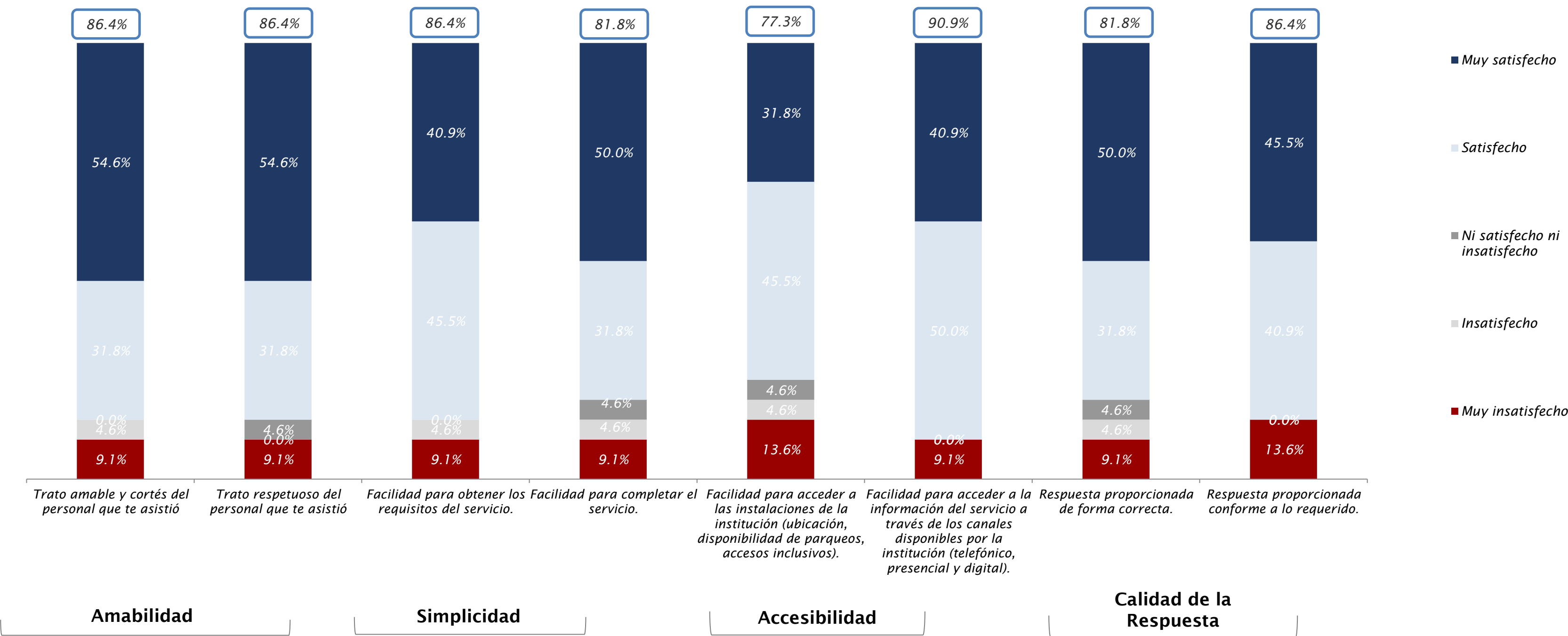


Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial) | Resultados Generales

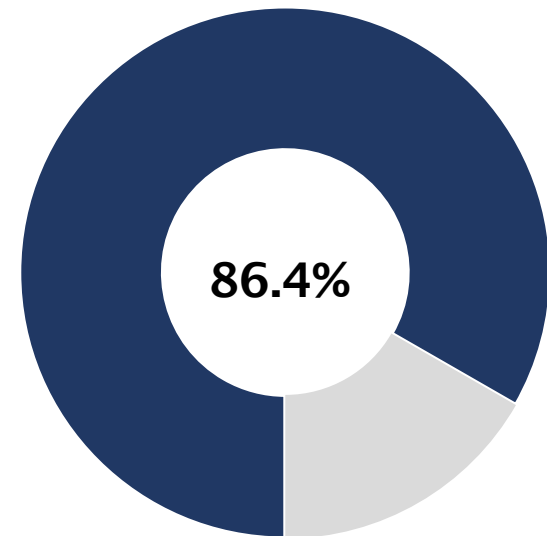


N= 1,529 respuestas

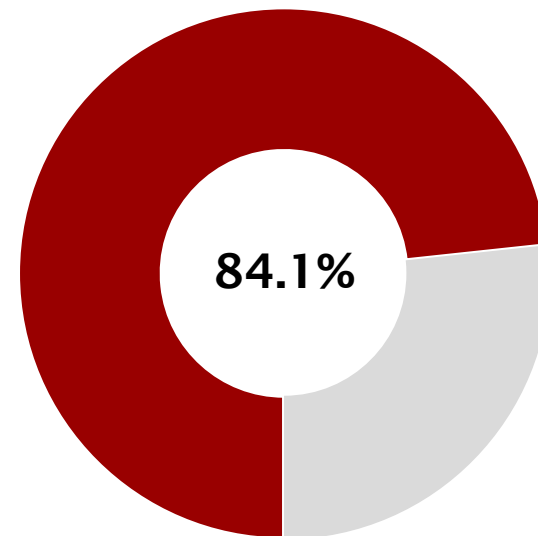
*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

Certificaciones de Vehículos de Motor (Presencial)

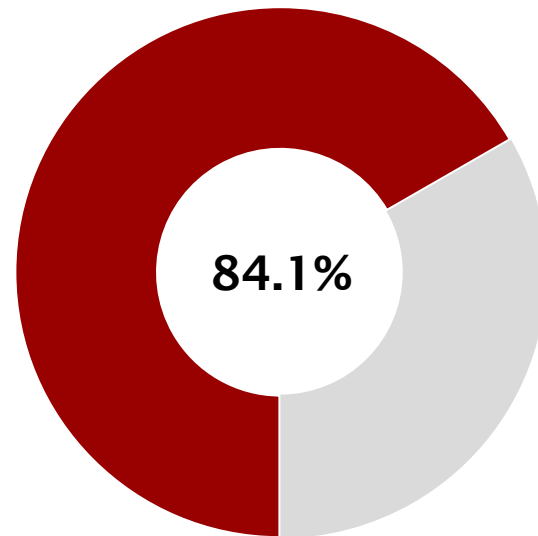
Resultados por Atributos



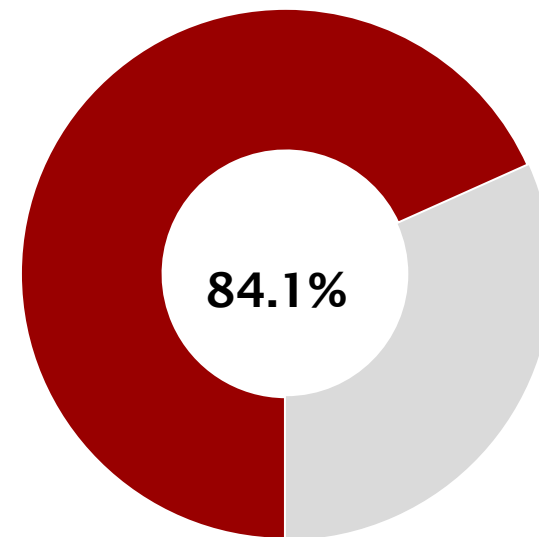
Amabilidad



Simplicidad

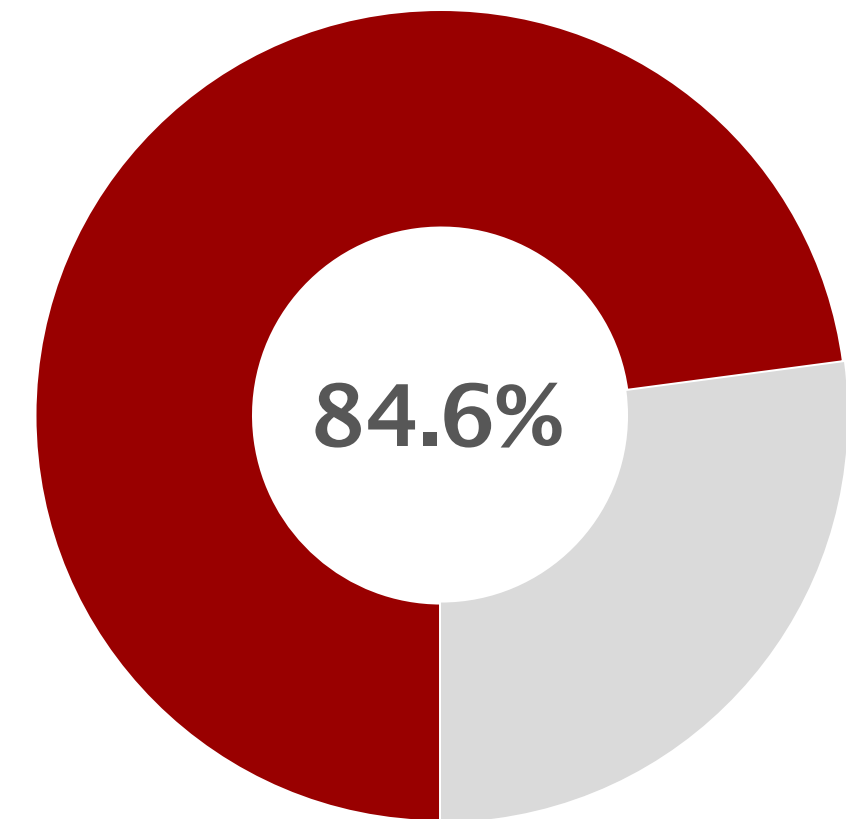


Accesibilidad



Calidad de la Respuesta

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



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



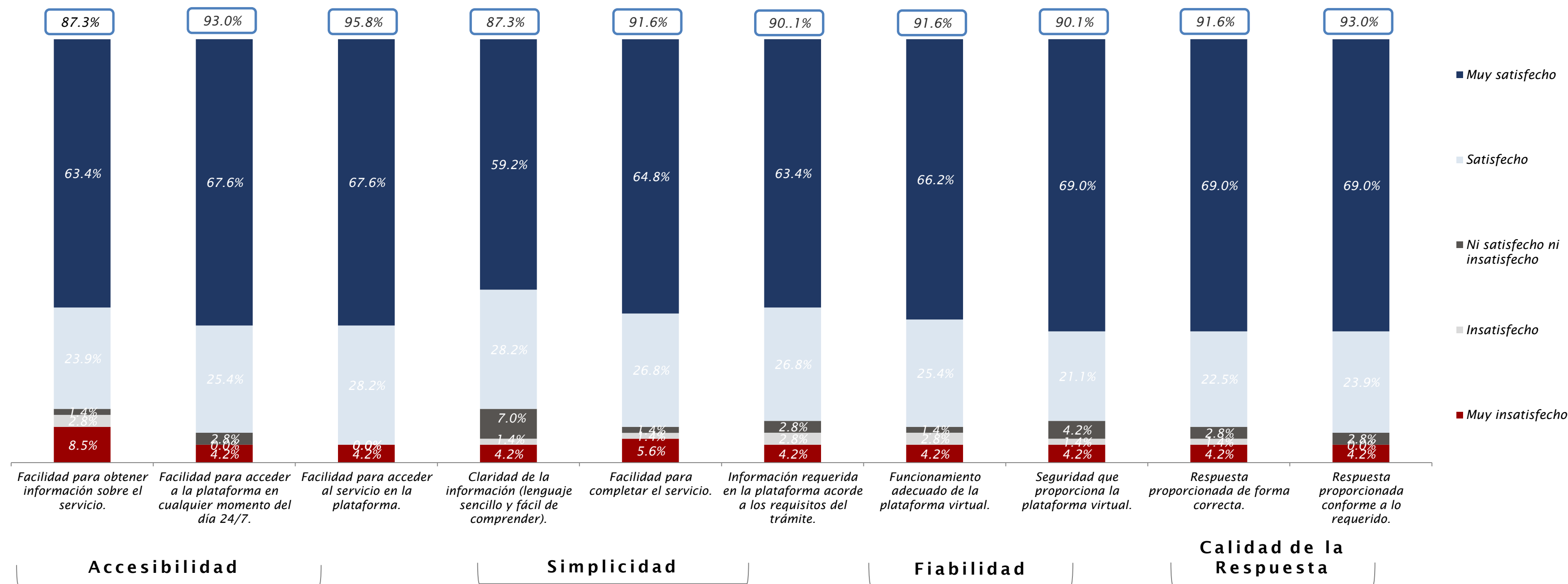
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones De Cumplimientos de Obligaciones Fiscales (En Línea)

Resultados Generales



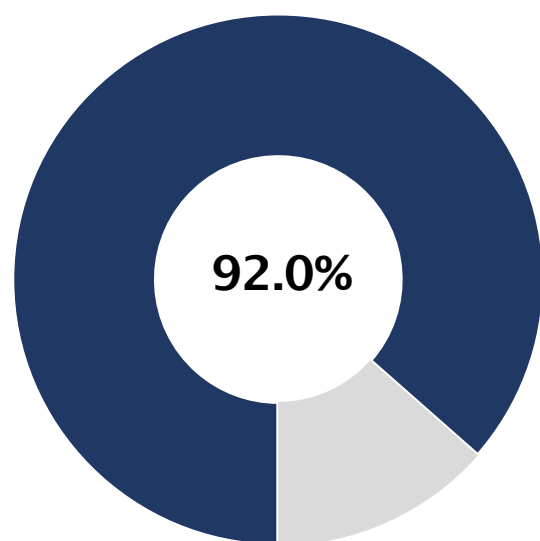
N=1,529 respuestas

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

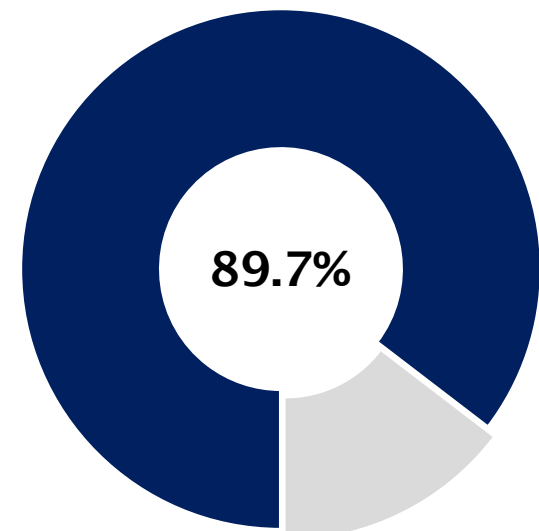


Certificaciones De Cumplimientos de Obligaciones Fiscales (En Línea)

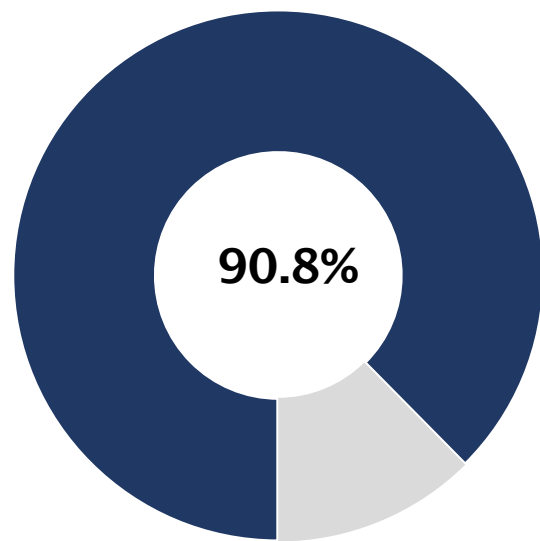
Resultados por Atributos



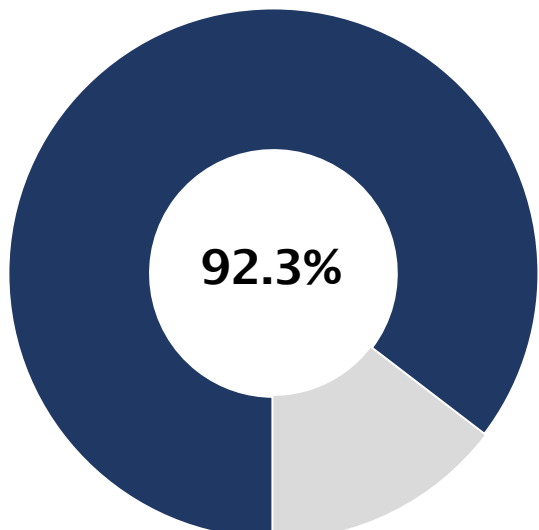
Accesibilidad



Simplicidad

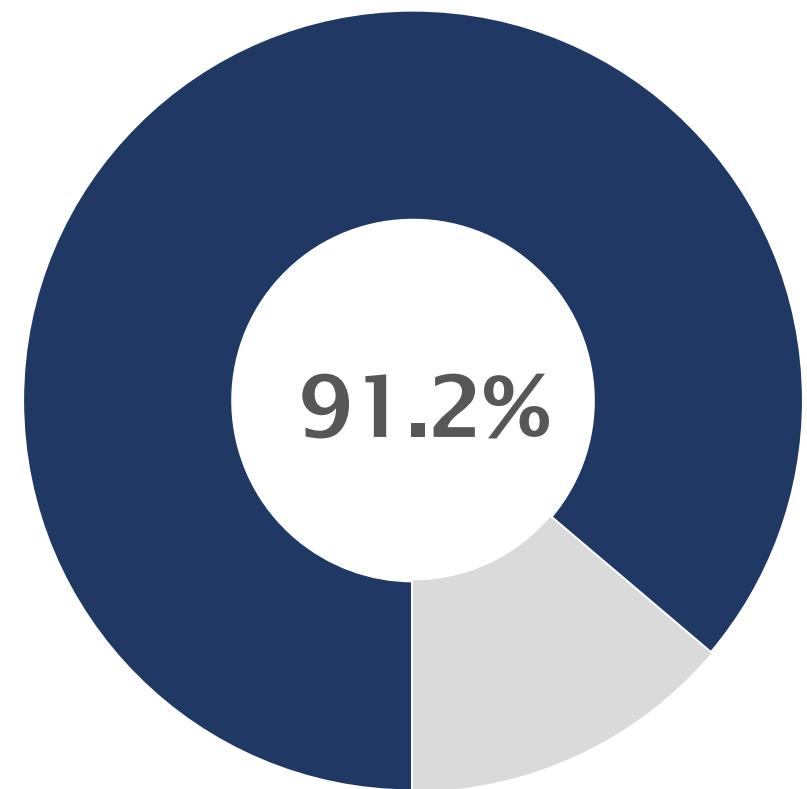


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones Web

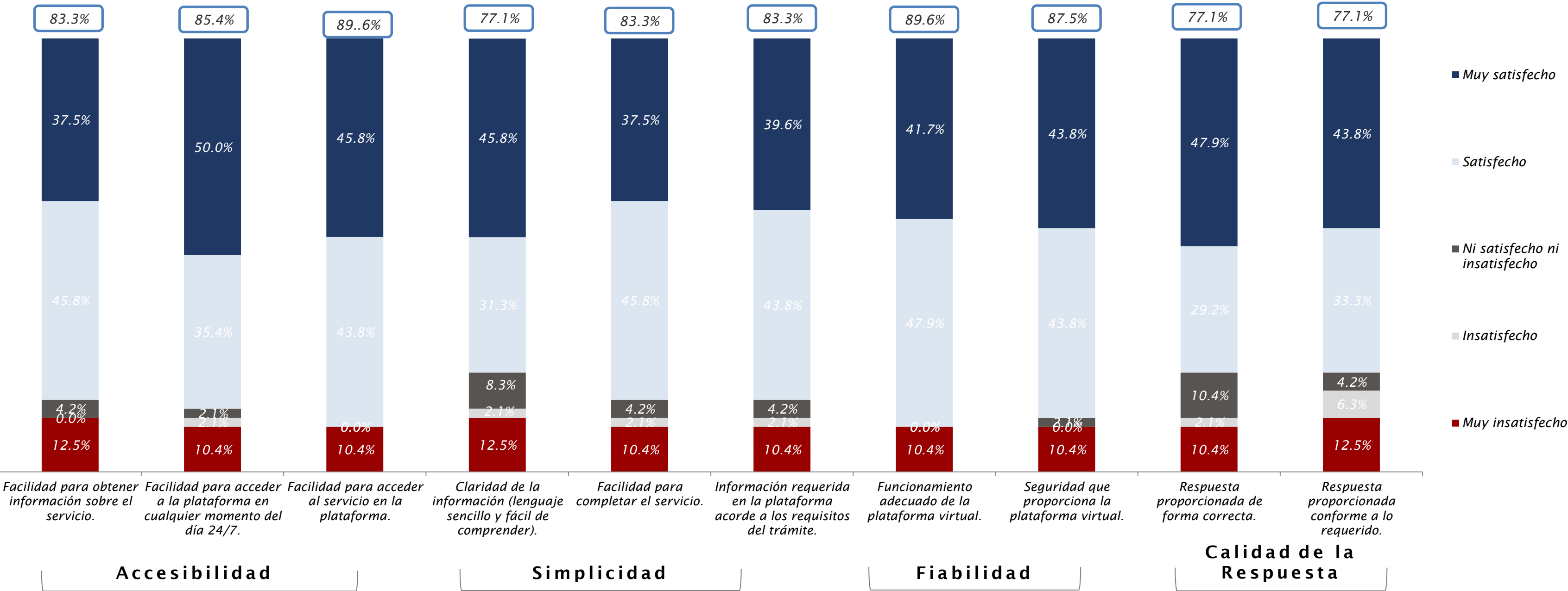


 Objetivo: 85.0%

 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo

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

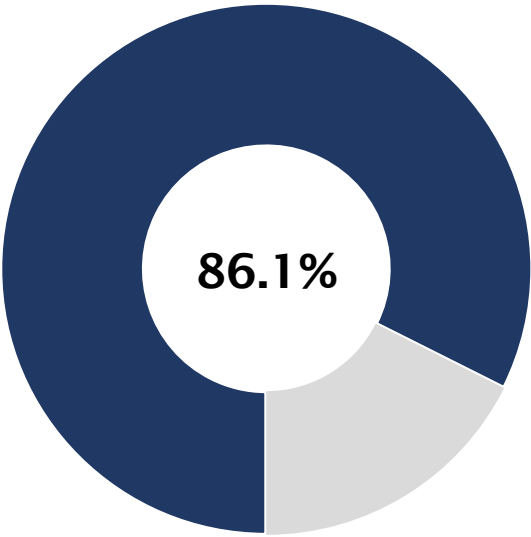


N=1,529 respuestas

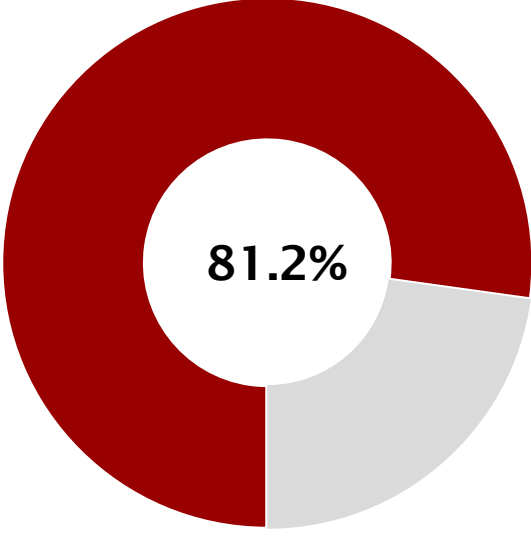
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (En Línea)

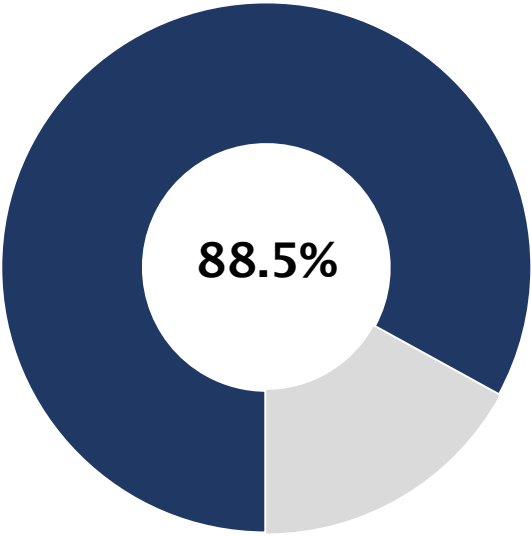
Resultados por Atributos



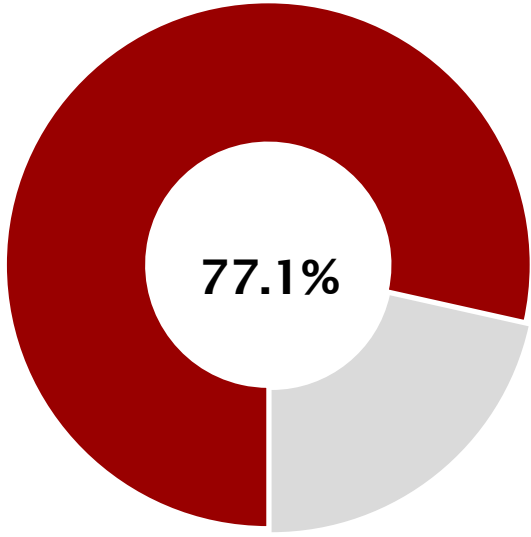
Accesibilidad



Simplicidad

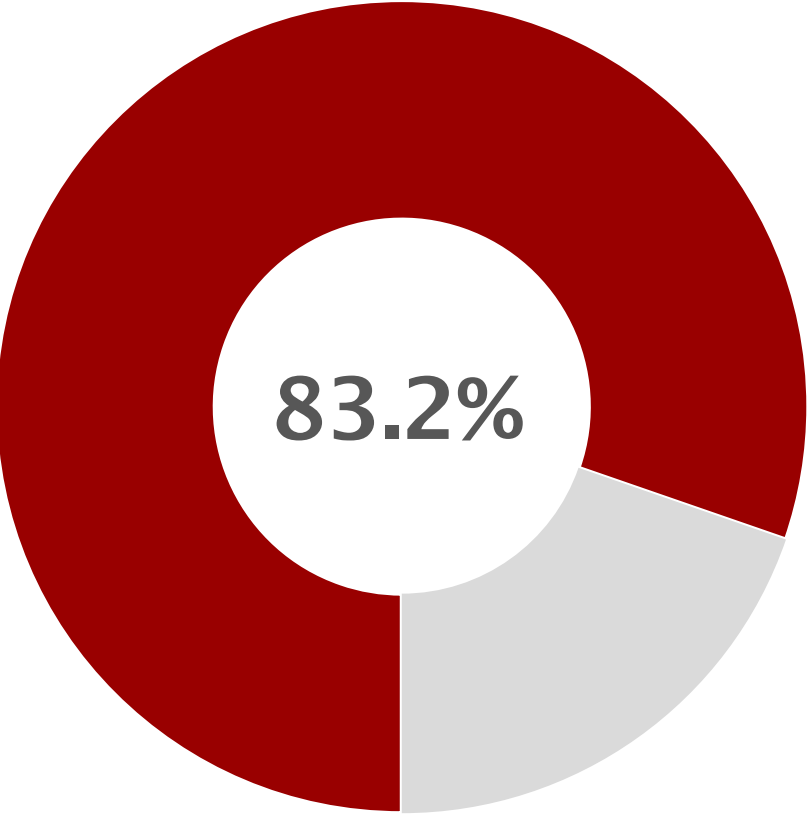


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
Régimen Simplificado de
Tributación



 Objetivo: 85.0%

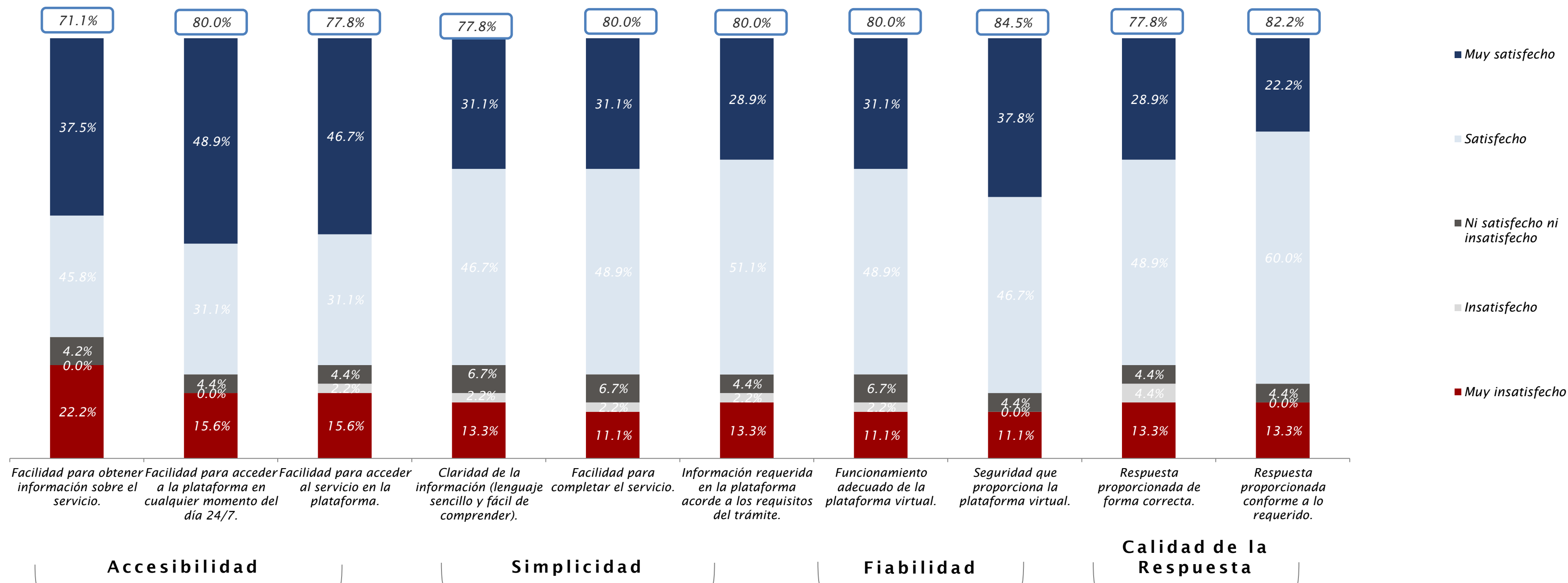
 Igual o superior al objetivo

 Por debajo del objetivo



Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

Resultados Generales



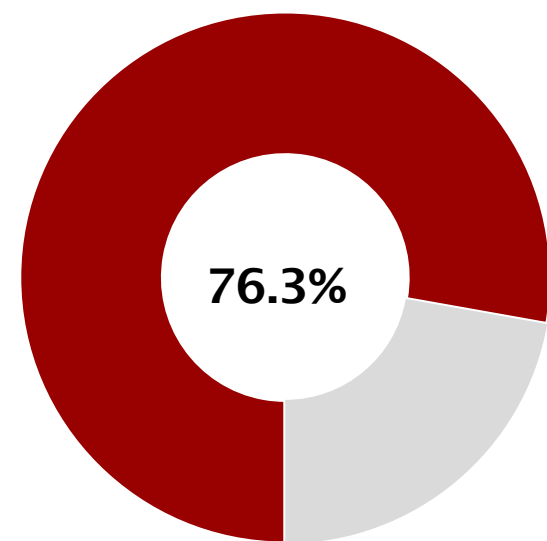
N=1,529 respuestas

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

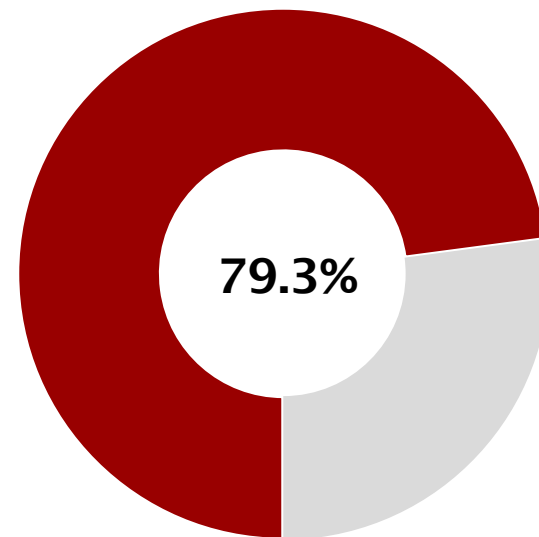


Inscripción al RNC de Persona Física (En Línea)

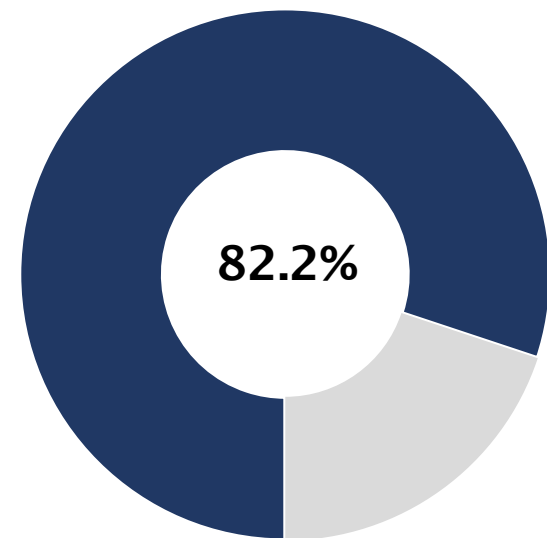
Resultados por Atributos



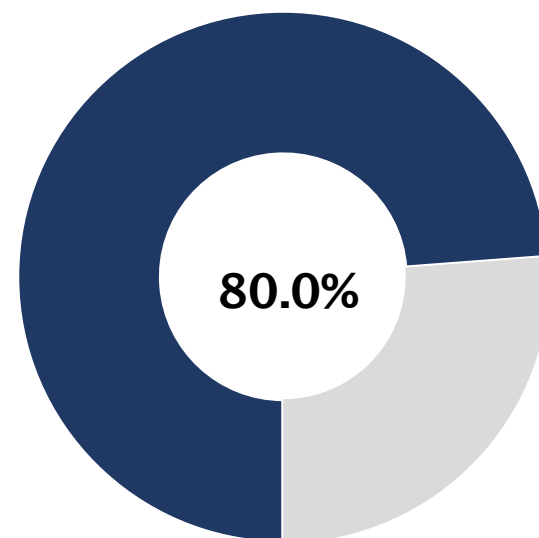
Accesibilidad



Simplicidad

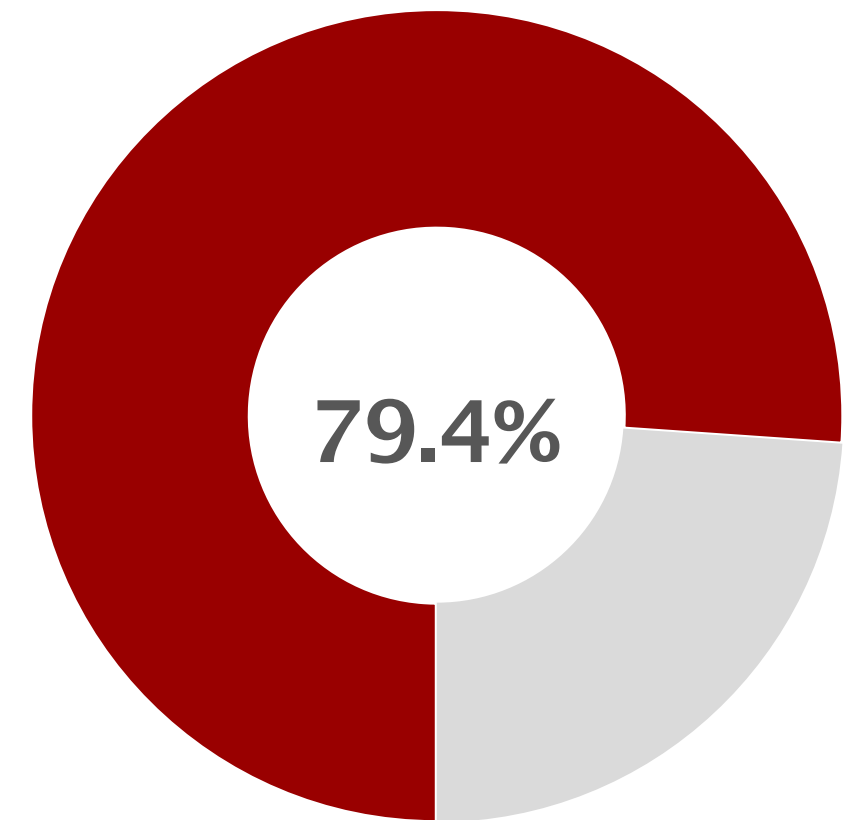


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Inscripción al
RNC de Persona Física



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

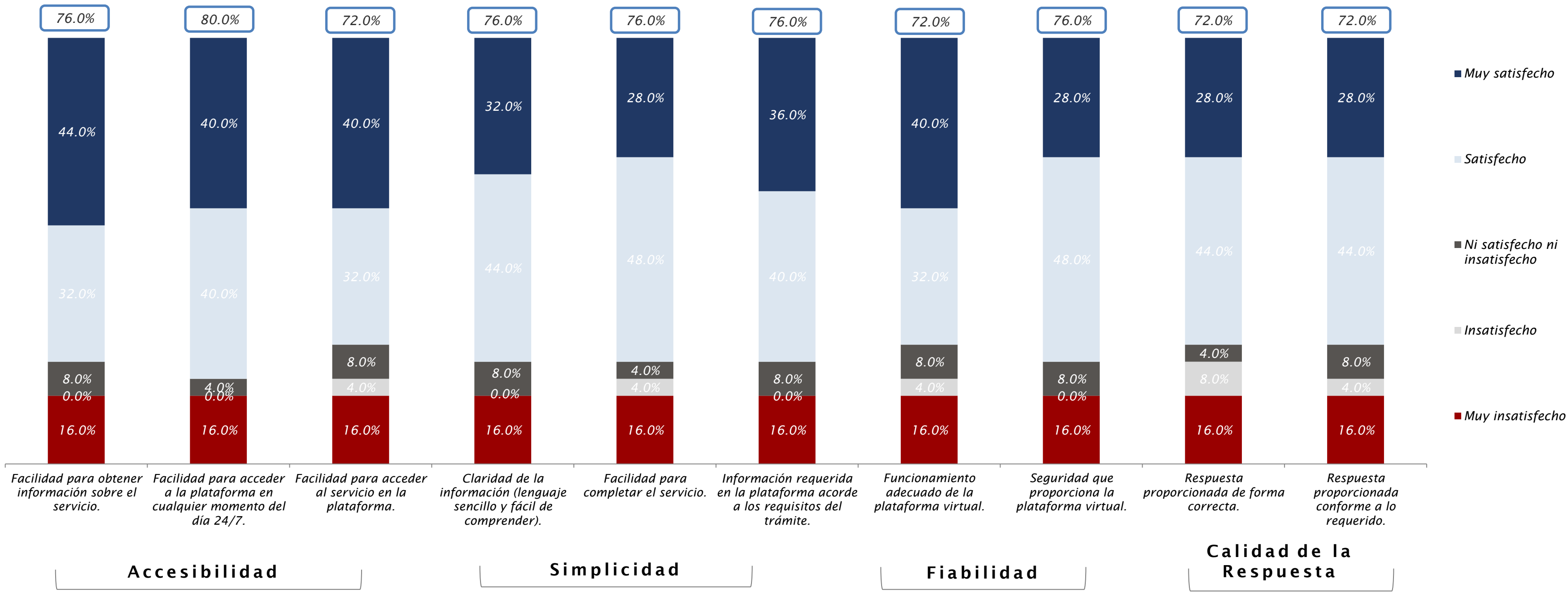


Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

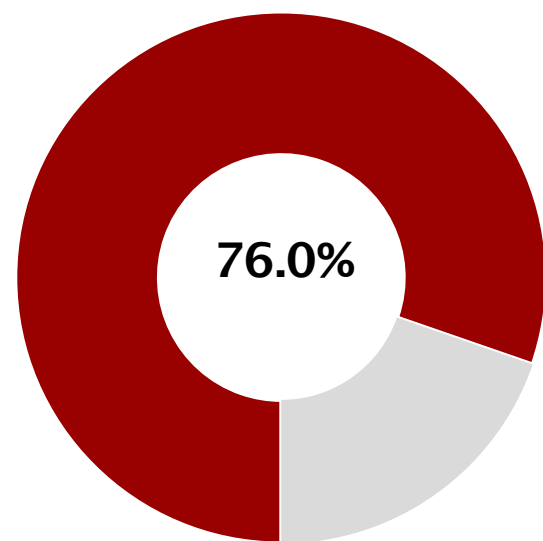
Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados Generales



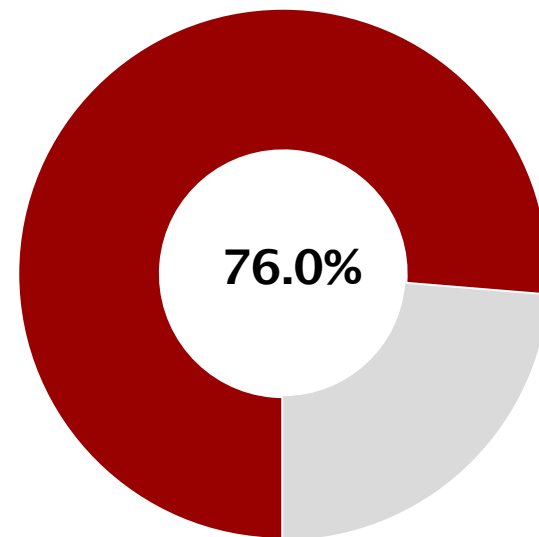
N=1,529 respuestas

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

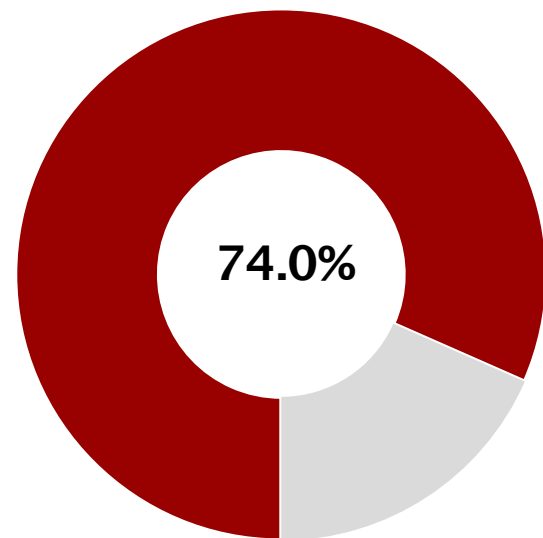
Modificaciones al RNC de Personas Físicas (En Línea) | Resultados por Atributos



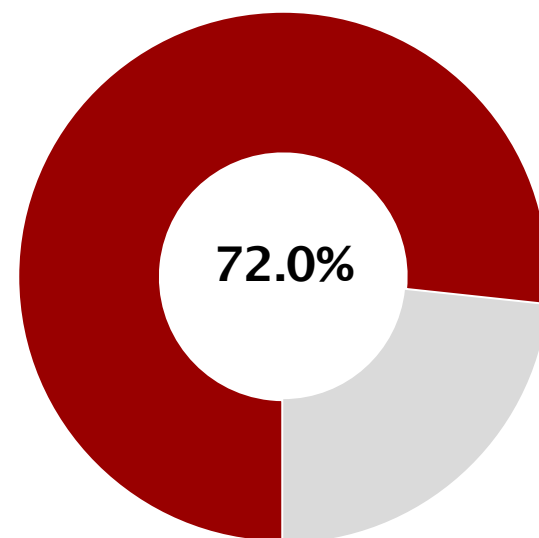
Accesibilidad



Simplicidad

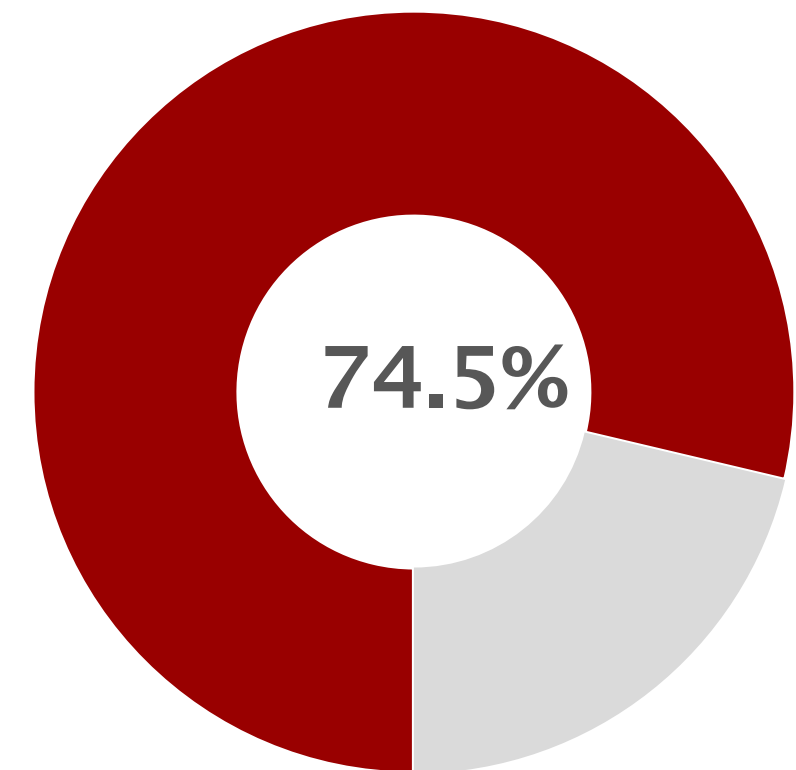


Fiabilidad



Calidad de la
Respuesta

Promedio General
Atributos | Modificaciones
al RNC de Personas
Físicas



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo

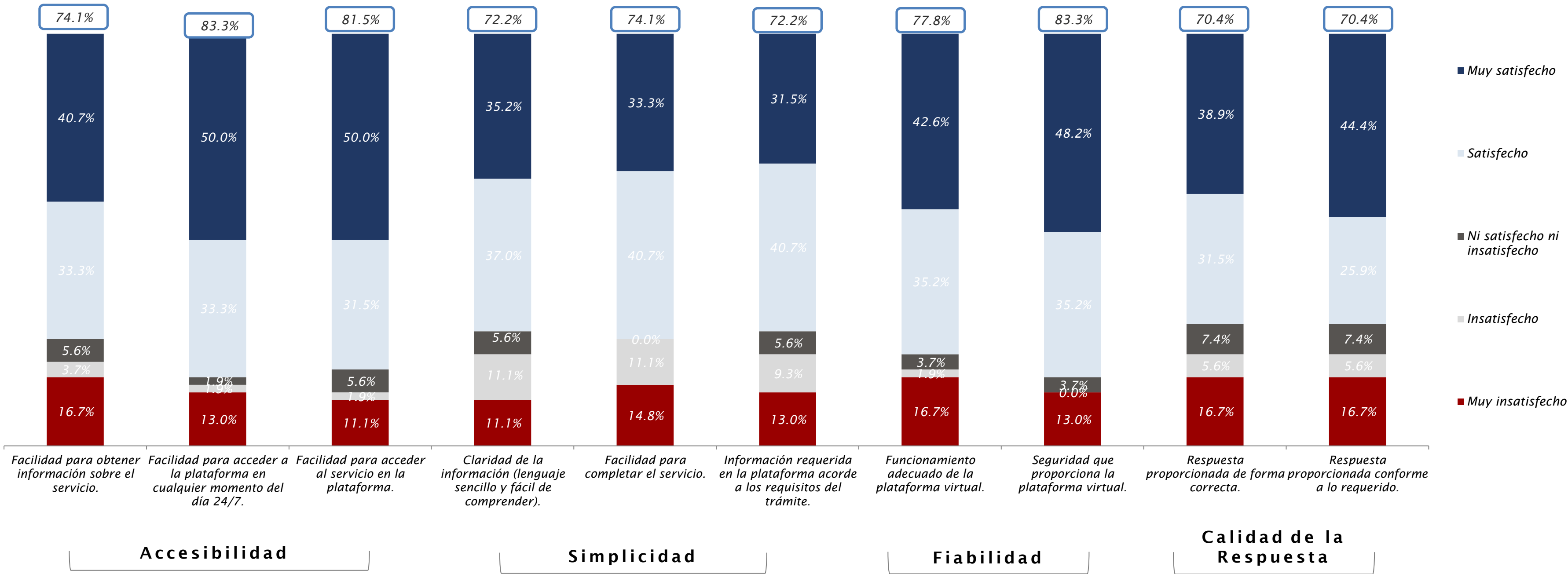


Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

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

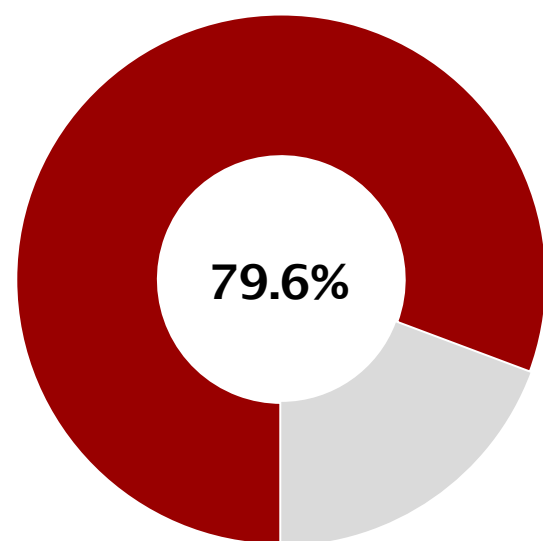


N=1,529 respuestas

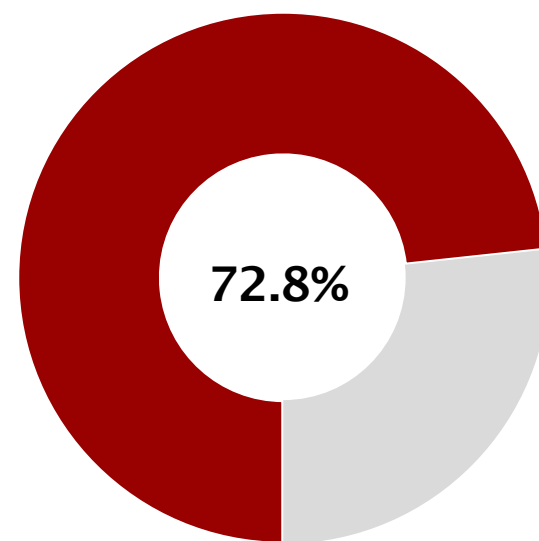
*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



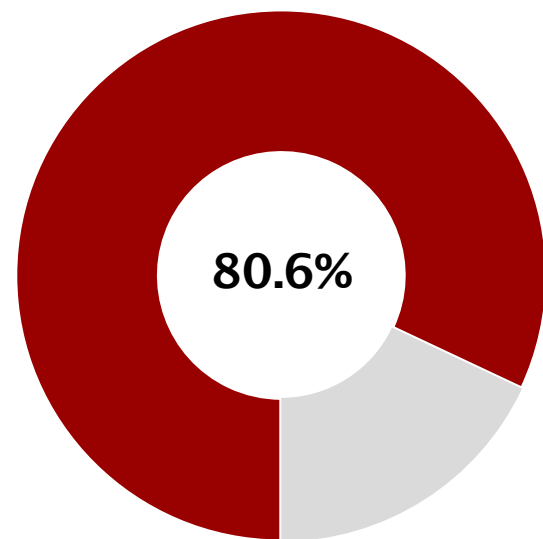
Modificaciones de Datos Básicos al RNC de Personas Jurídicas (En Línea) | Resultados por Atributos



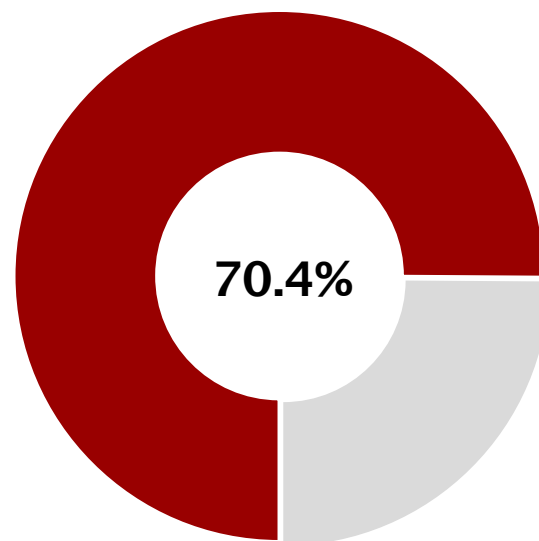
Accesibilidad



Simplicidad

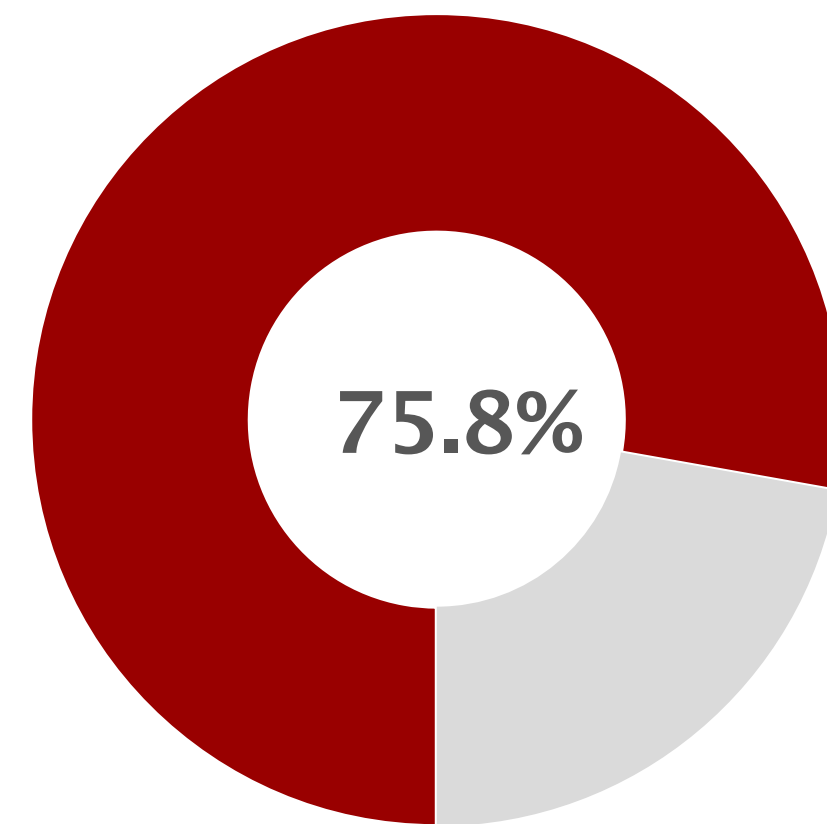


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

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



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



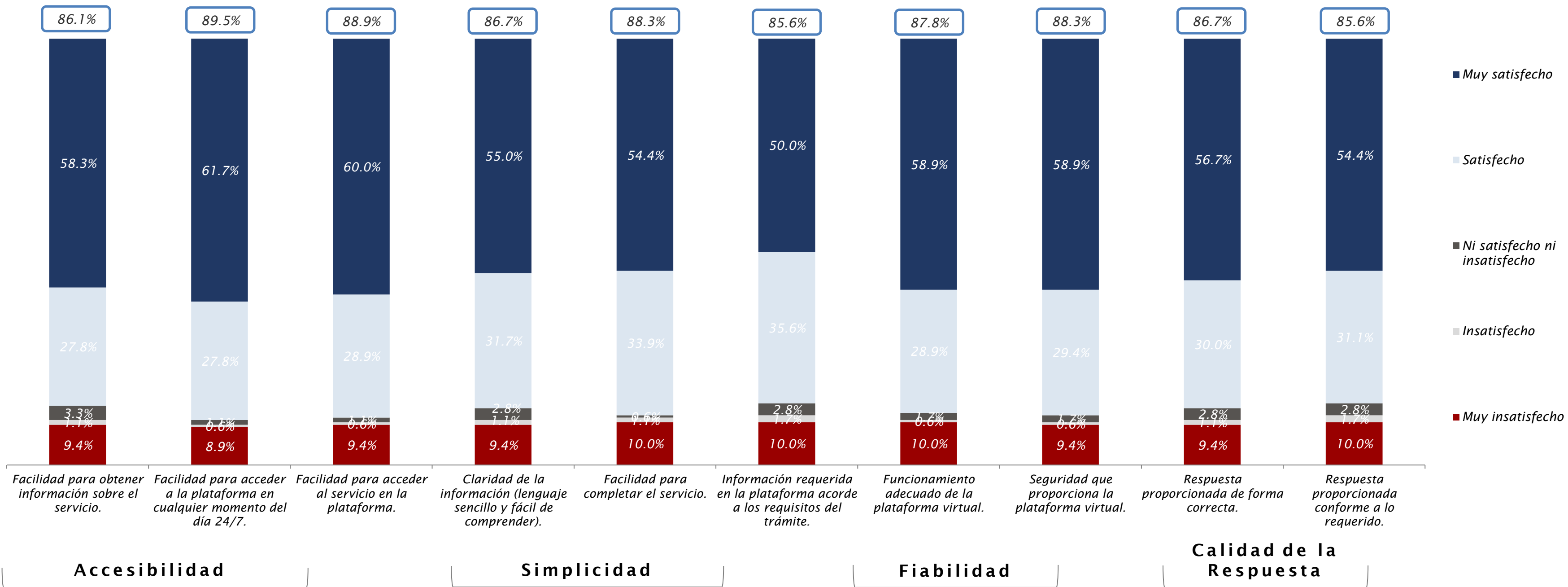
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

Resultados Generales

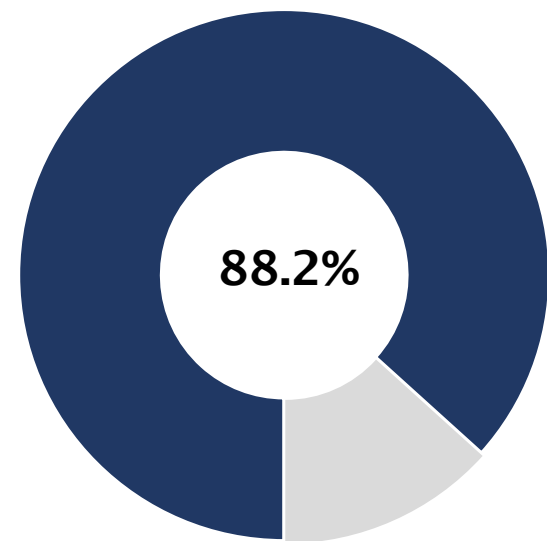


N=1,529 respuestas

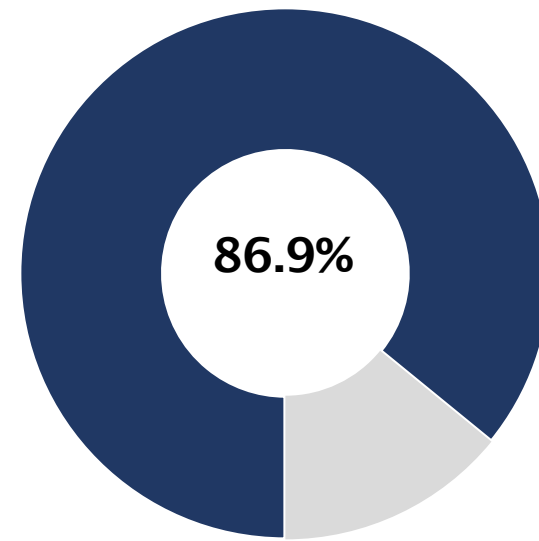
**Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.*

Secuencia de Comprobantes Fiscales (En Línea)

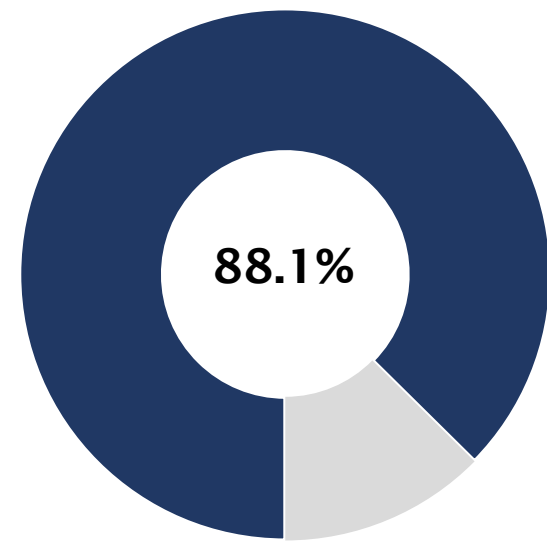
Resultados por Atributos



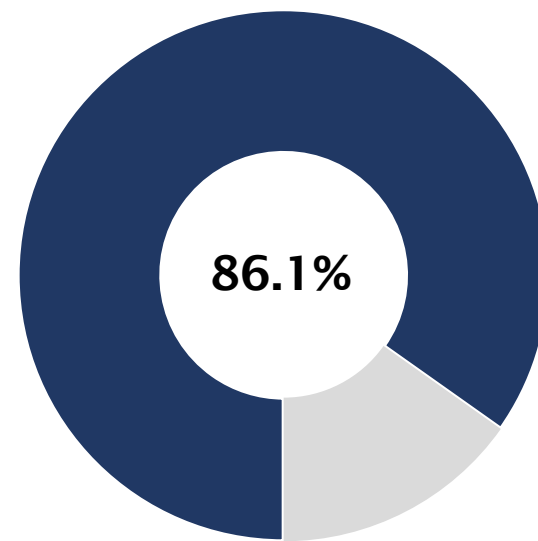
Accesibilidad



Simplicidad

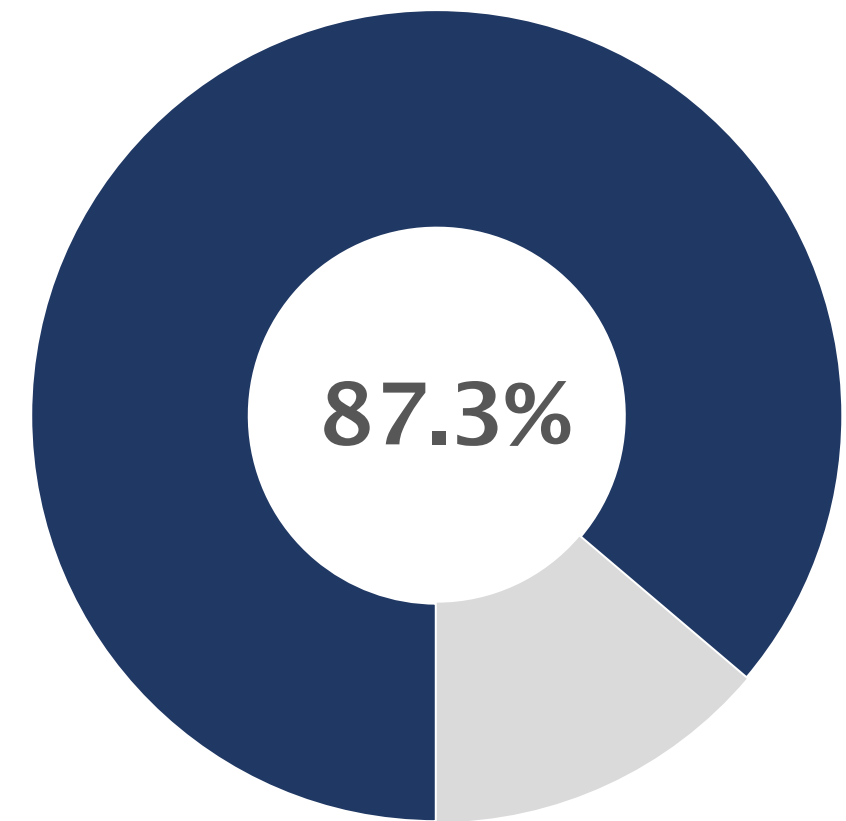


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Secuencia de
Comprobantes Fiscales



Objetivo: 85.0%



Igual o superior al objetivo



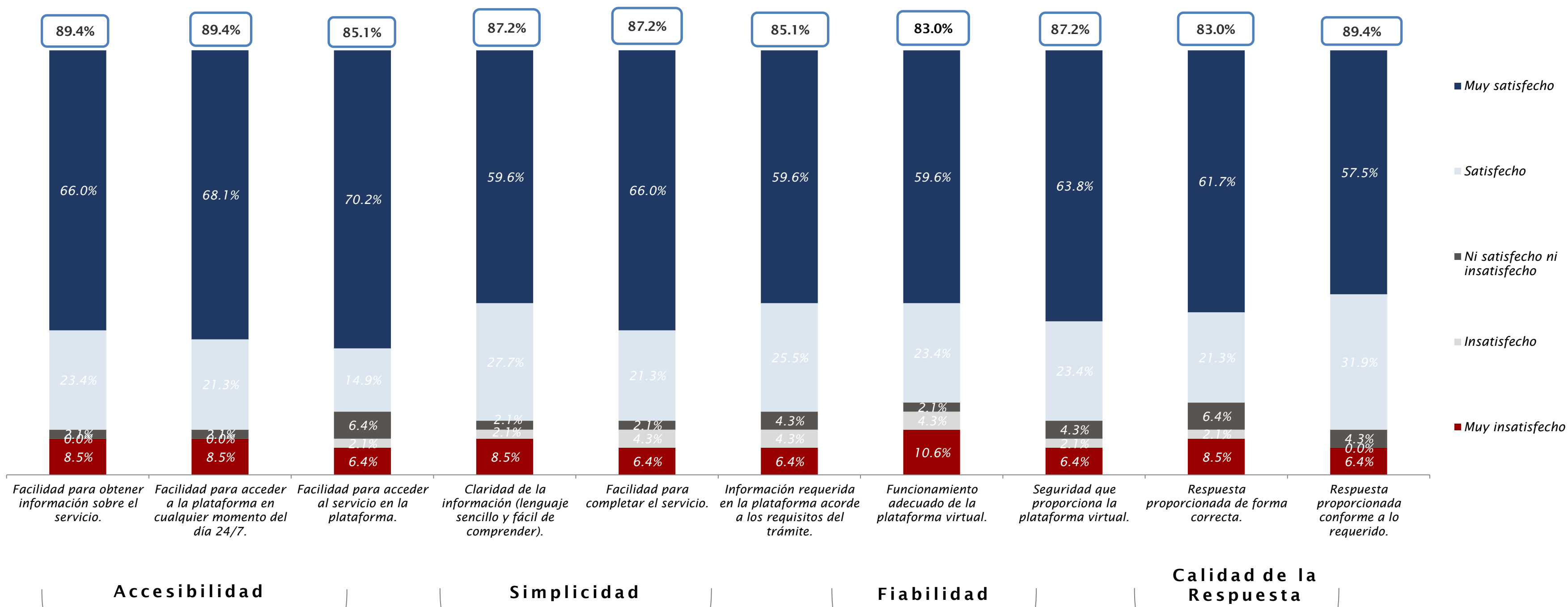
Por debajo del objetivo



IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones De Inmuebles (En Línea)

Resultados Generales



N=1,529 respuestas

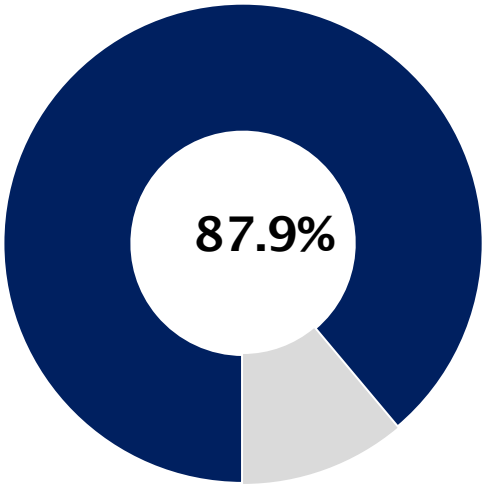
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



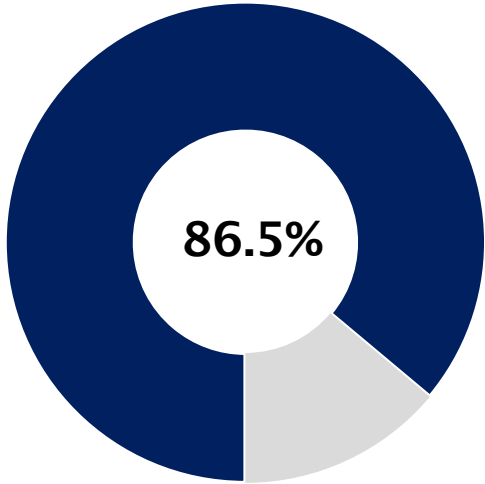
IMPUESTOS
INTERNOS

Certificaciones De Inmuebles (En Línea)

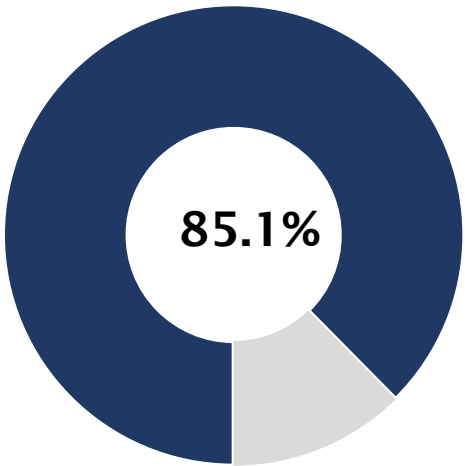
Resultados por Atributos



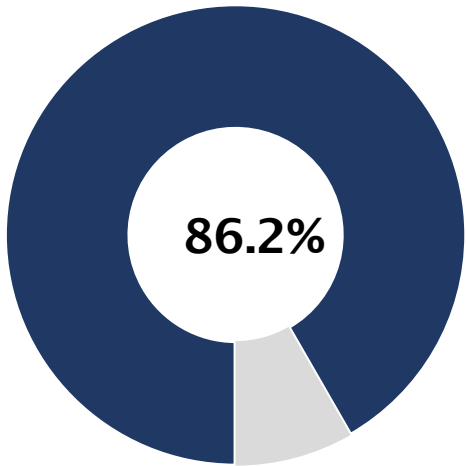
Accesibilidad



Simplicidad

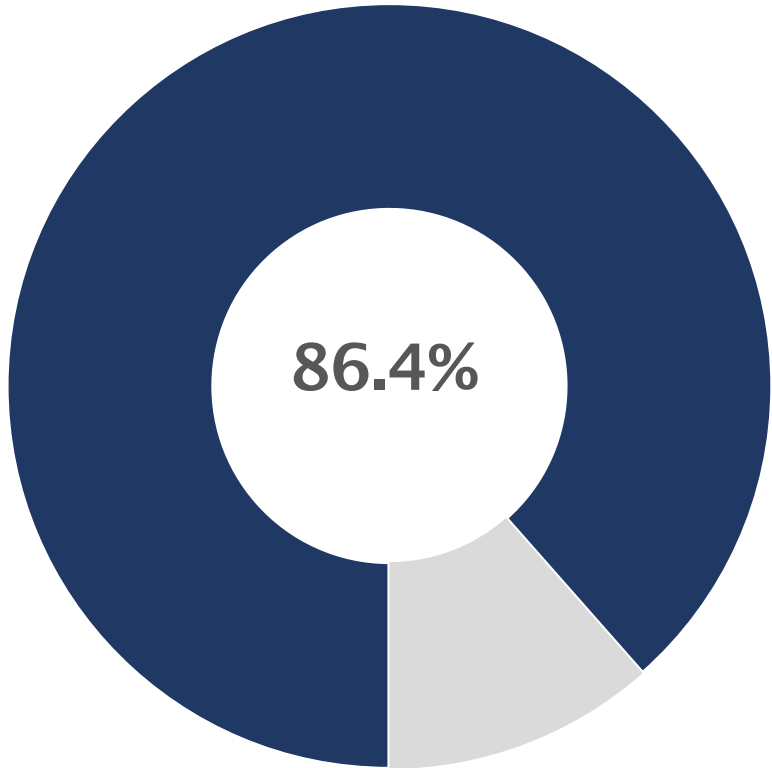


Fiabilidad



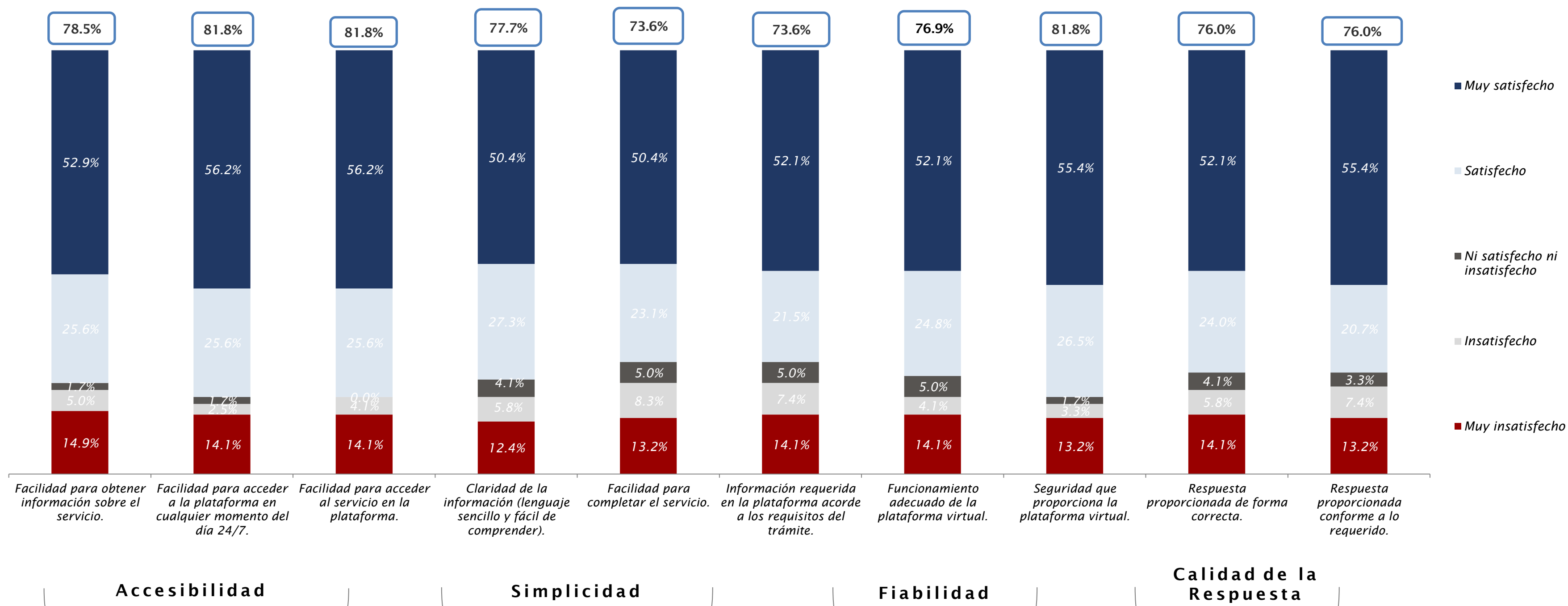
Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones
de Inmuebles



Clave de Acceso a la Oficina Virtual(En Línea)

Resultados Generales



N=1,529 respuestas

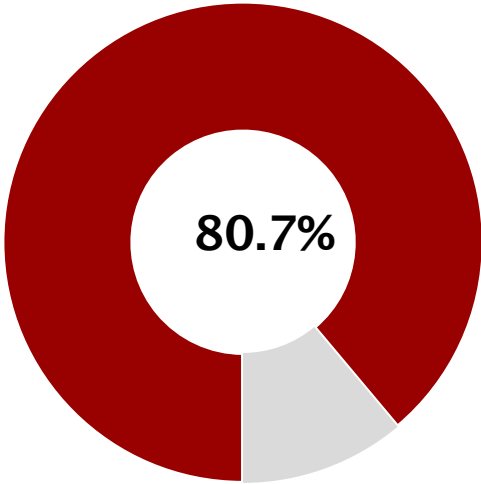
*Top Two Box (T2B): Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.



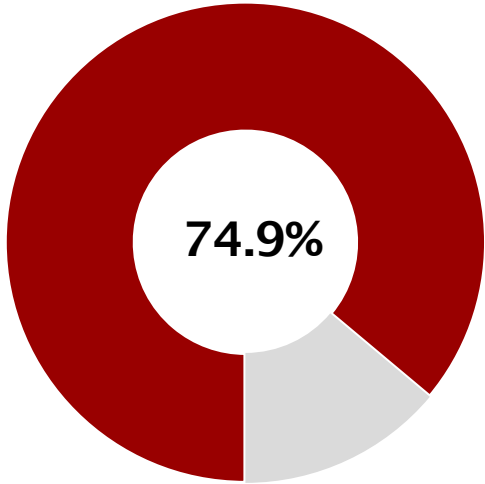
IMPUESTOS
INTERNOS

Clave de Acceso a la Oficina Virtual(En Línea)

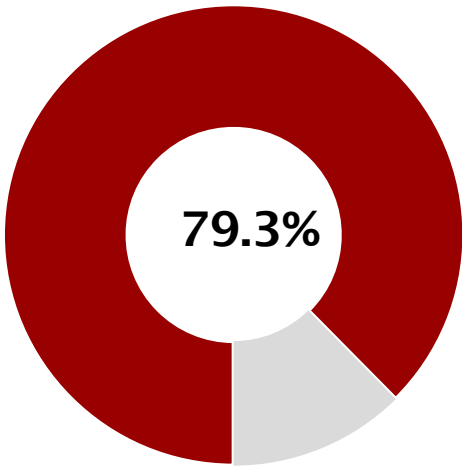
Resultados por Atributos



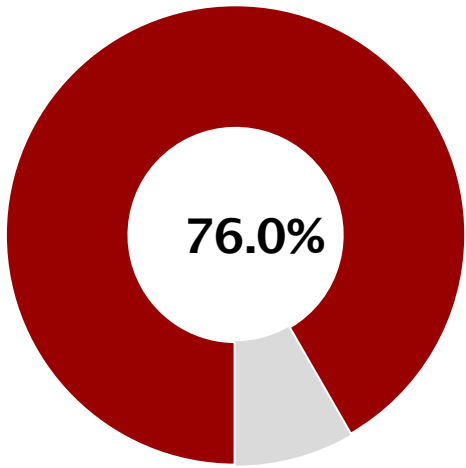
Accesibilidad



Simplicidad

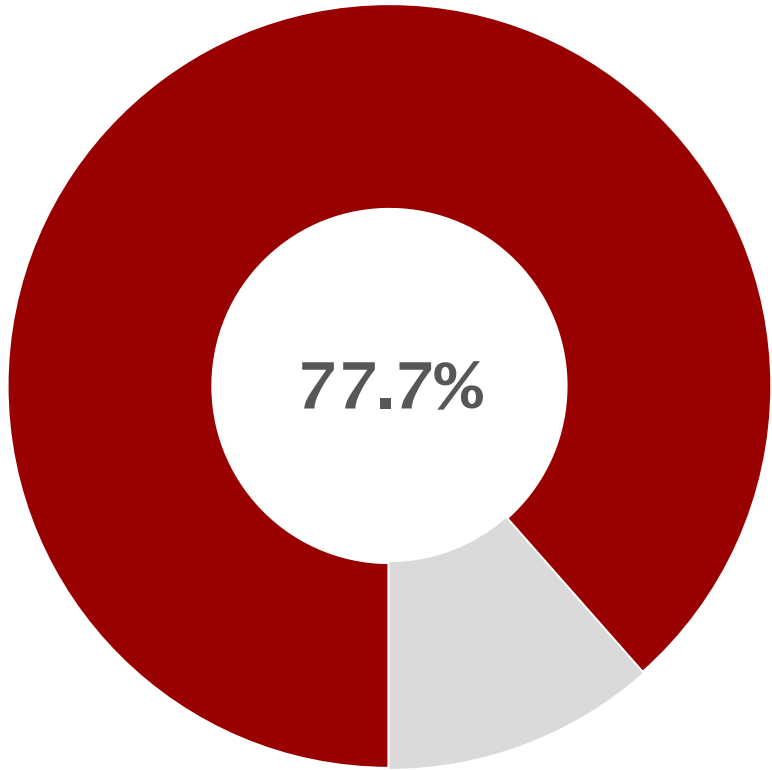


Fiabilidad



Calidad de la Respuesta

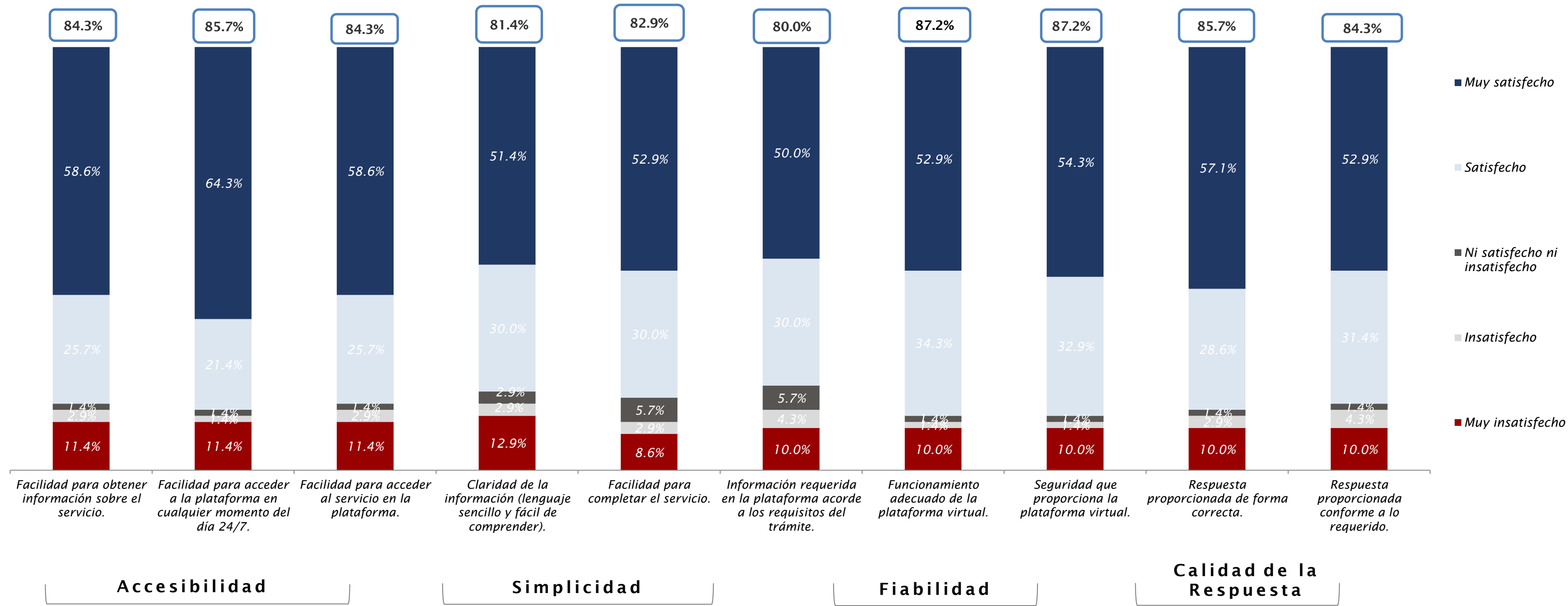
Promedio General
Atributos | Clave de
Acceso OFV



77.7%

Cambio de Correo Electrónico (En Línea)

Resultados Generales



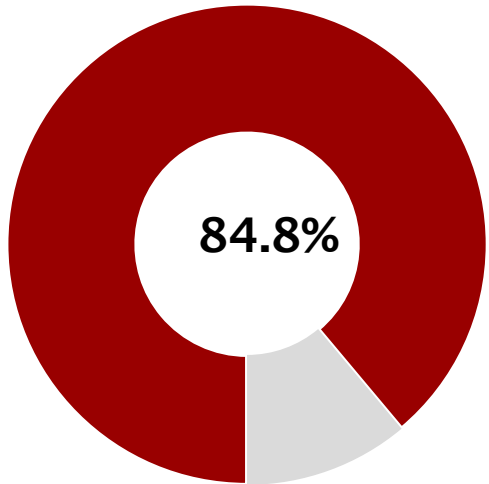
N=1,529 respuestas

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

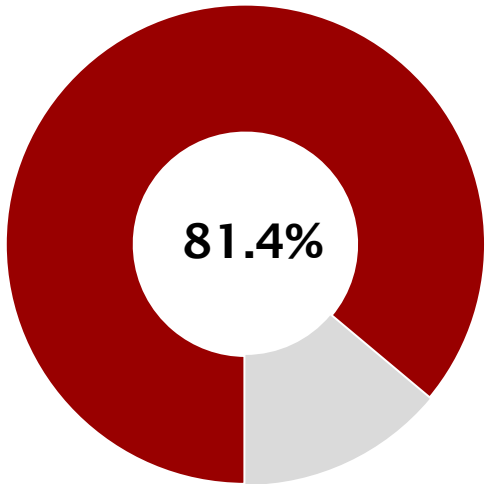


Cambio de Correo Electrónico(En Línea)

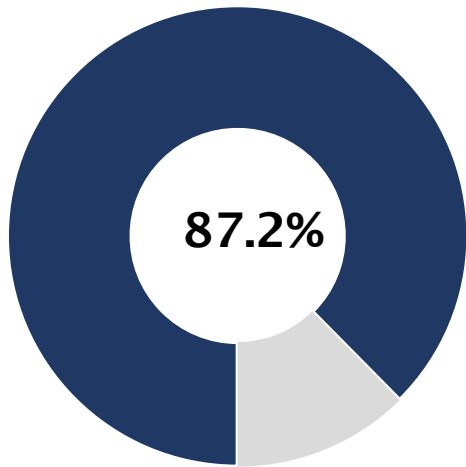
Resultados por Atributos



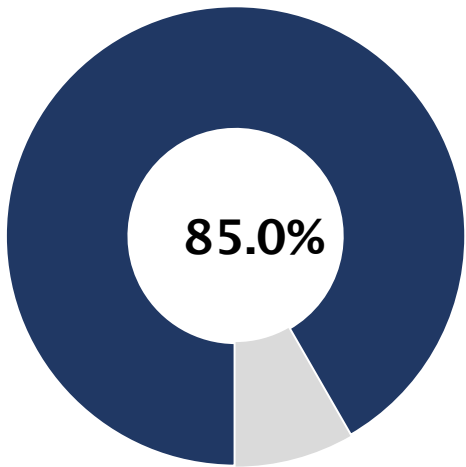
Accesibilidad



Simplicidad

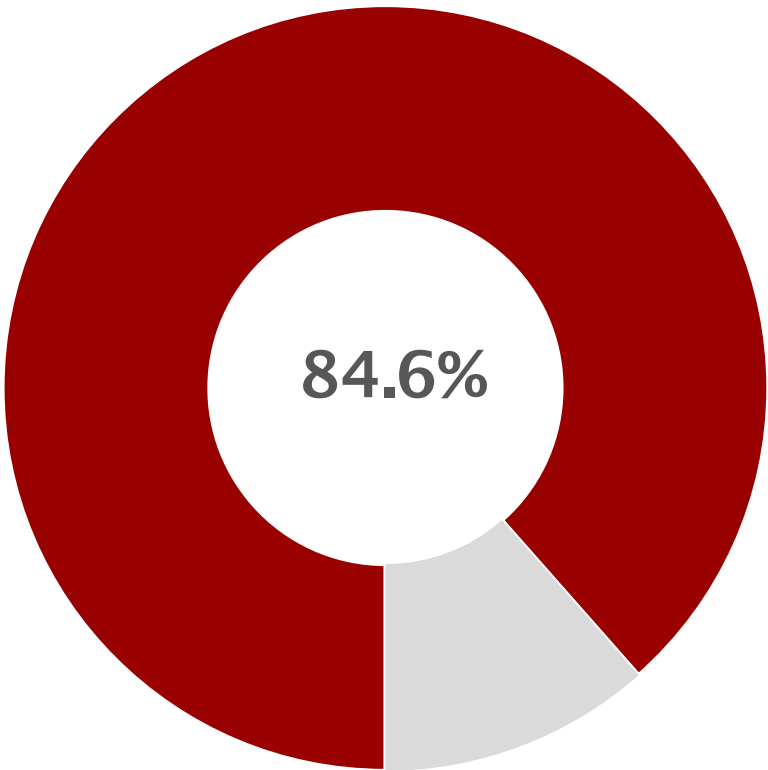


Fiabilidad



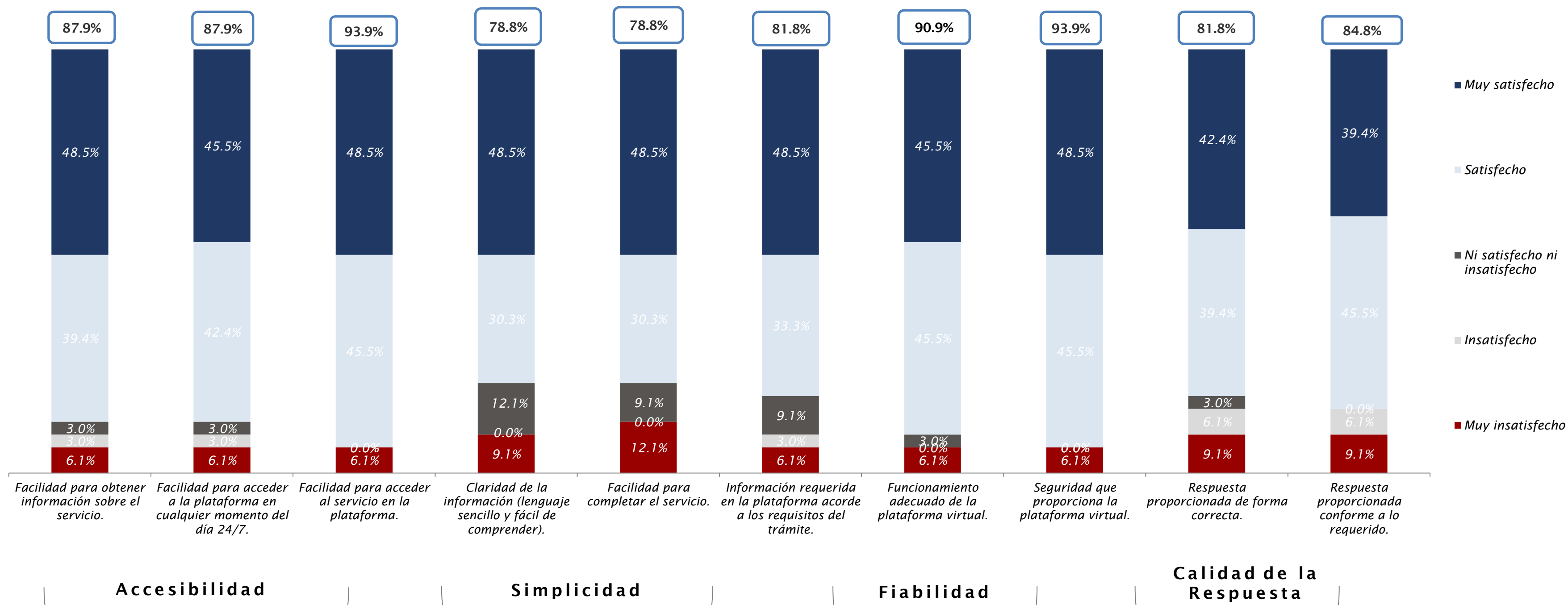
Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Cambio de Correo Electrónico



Exención de ITBIS e ISC (En Línea)

Resultados Generales



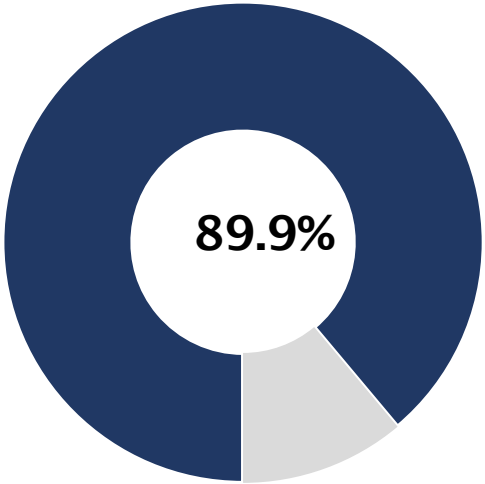
N=1,529 respuestas

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

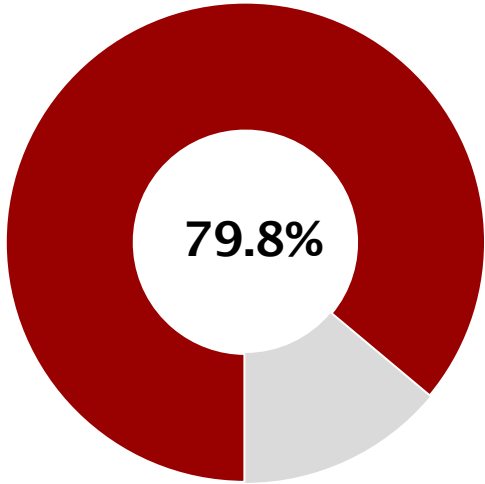


Exención de ITBIS e ISC (En Línea)

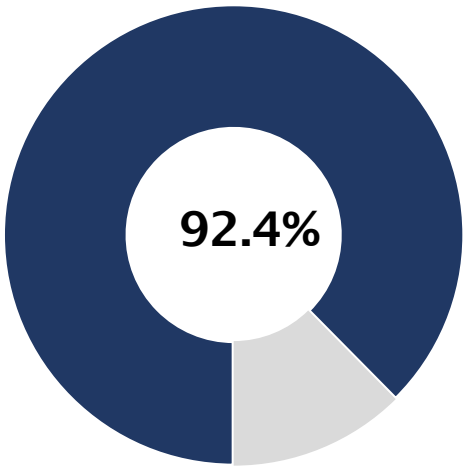
Resultados por Atributos



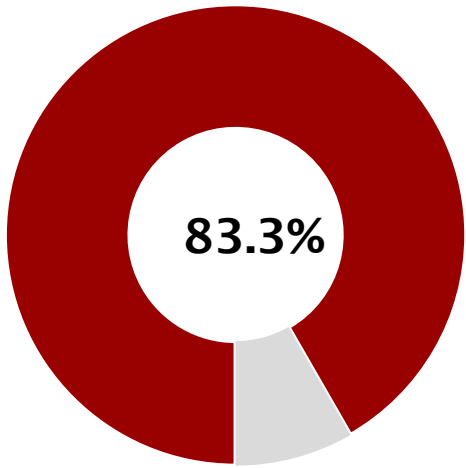
Accesibilidad



Simplicidad

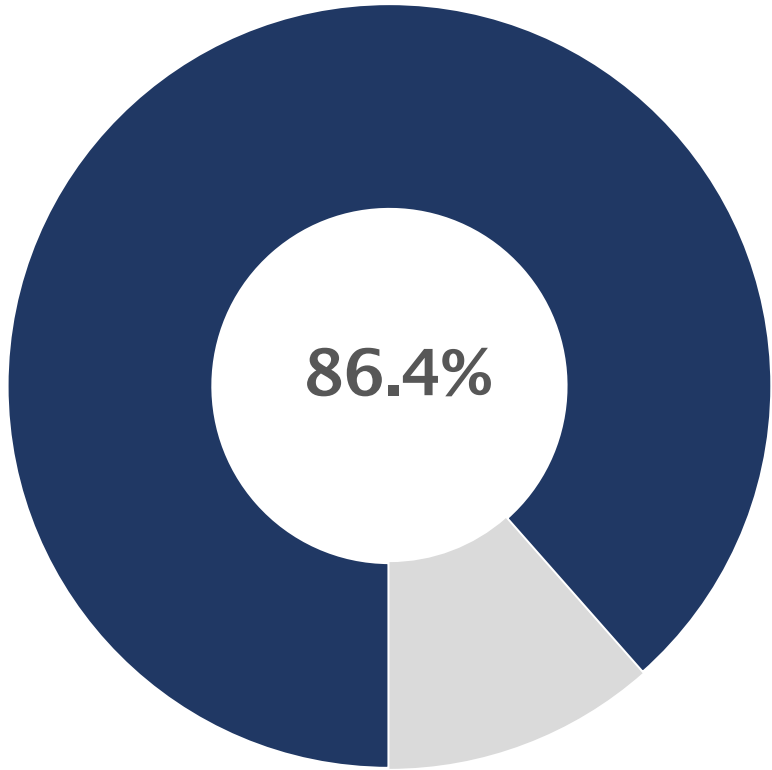


Fiabilidad



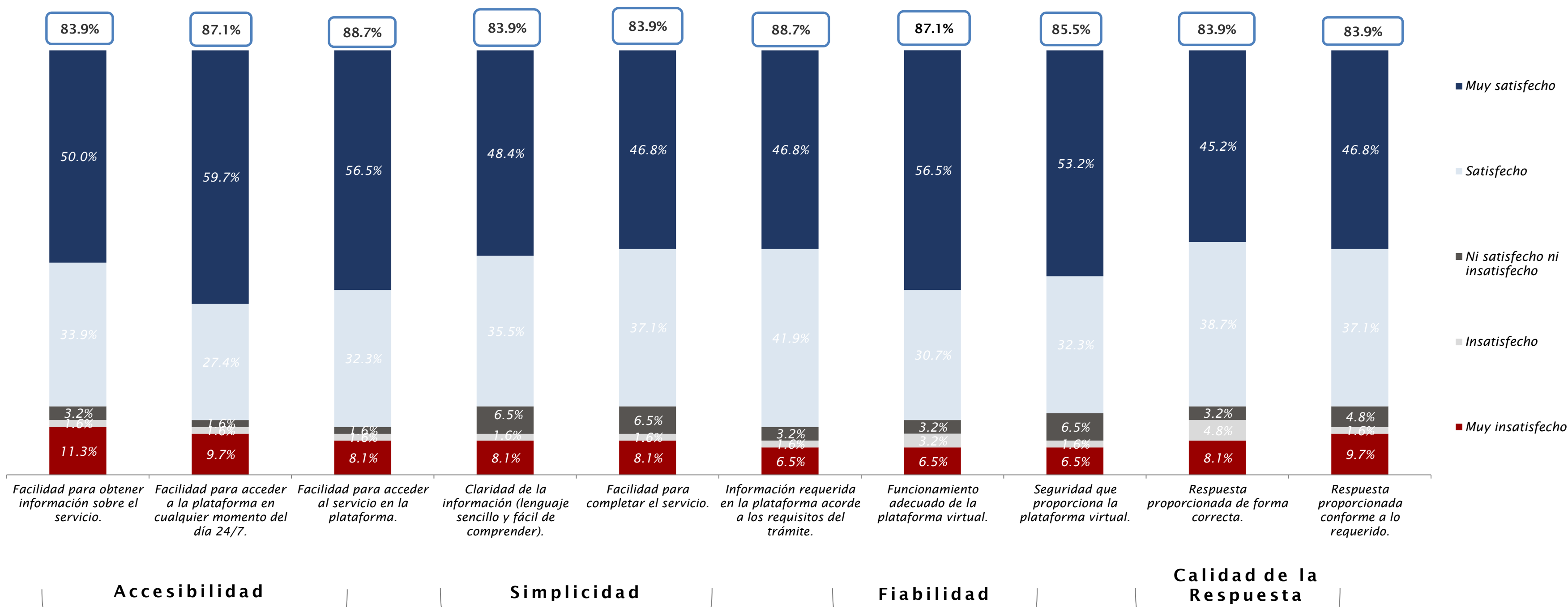
Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Exención de
ITBIS e ISC



Inscripción al RNC de Personas Jurídicas (En Línea)

Resultados Generales



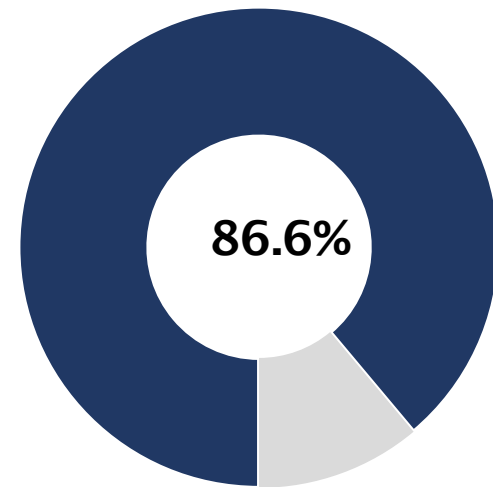
N=1,529 respuestas

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

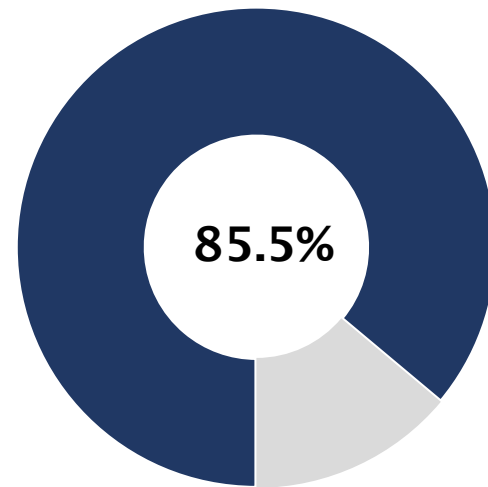


Inscripción al RNC de Personas Jurídicas(En Línea)

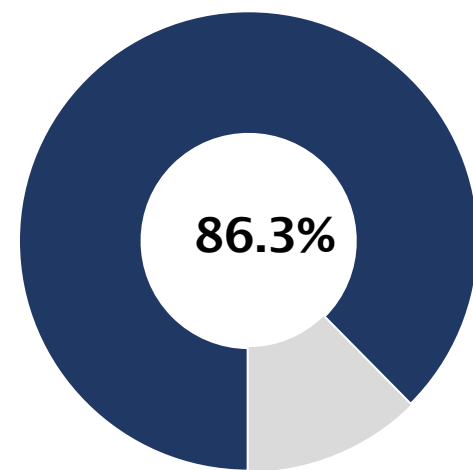
Resultados por Atributos



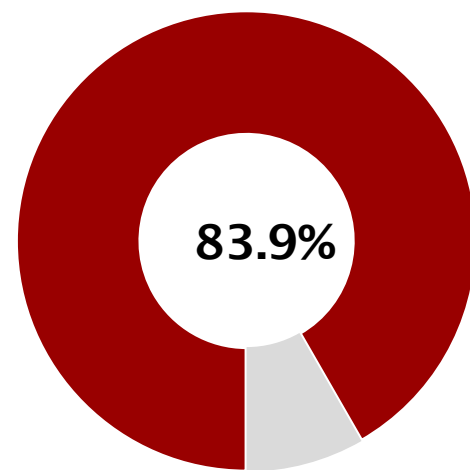
Accesibilidad



Simplicidad

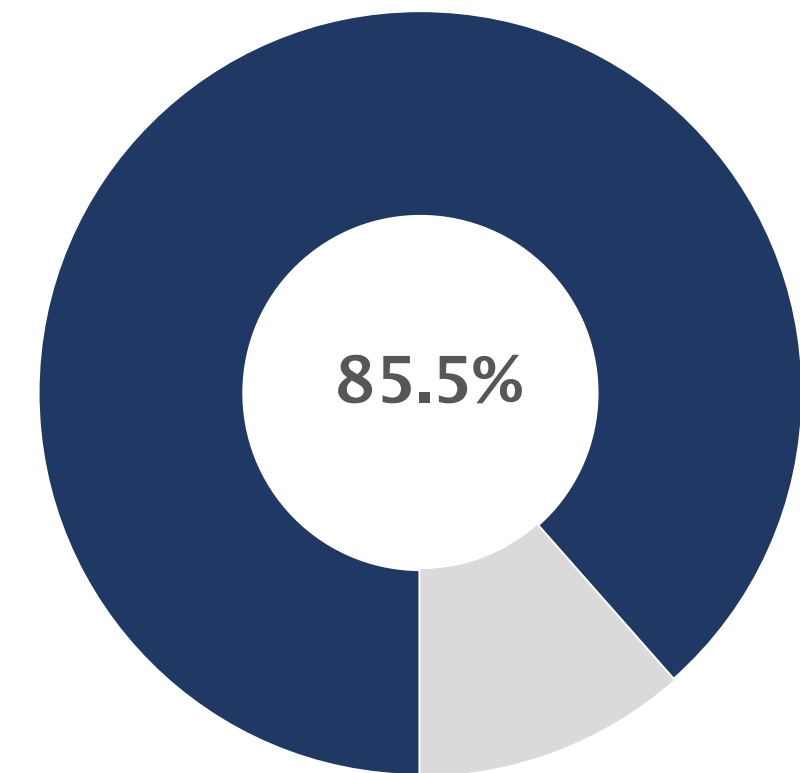


Fiabilidad



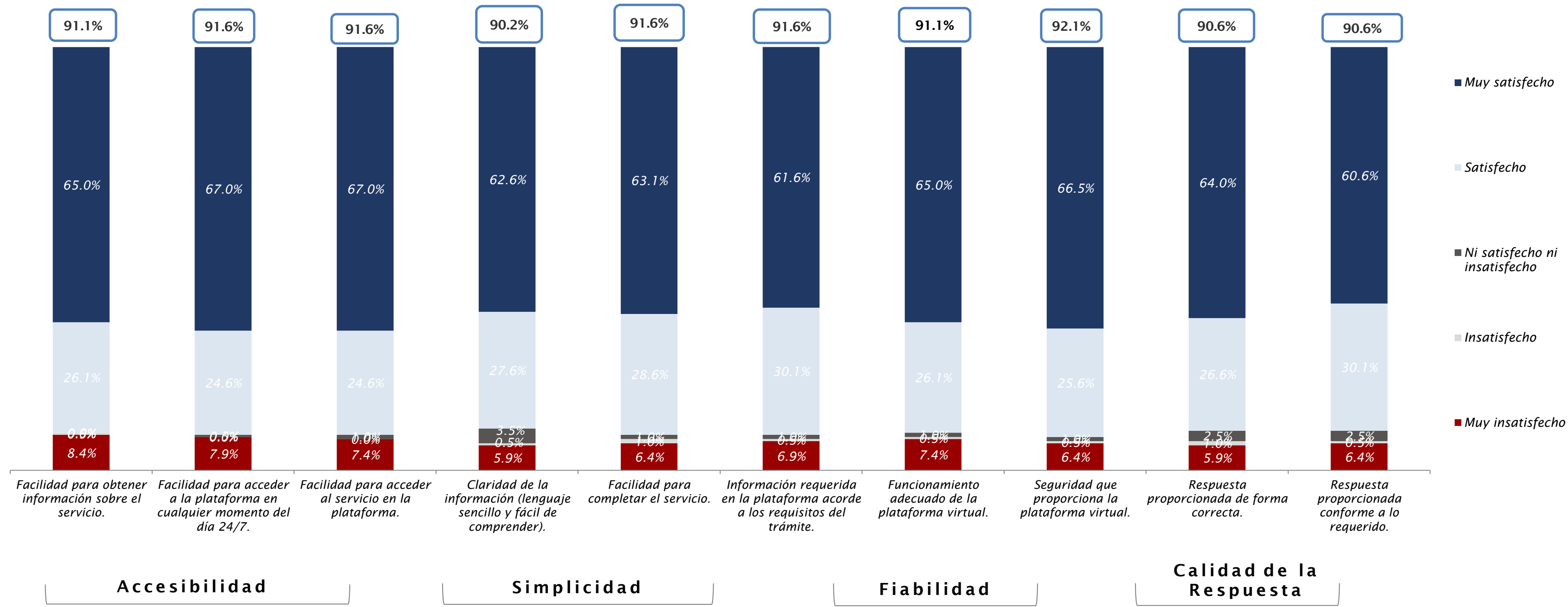
Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos |Inscripción de
Personas Jurídicas



Certificaciones Inscripción al RNC (En Línea)

Resultados Generales

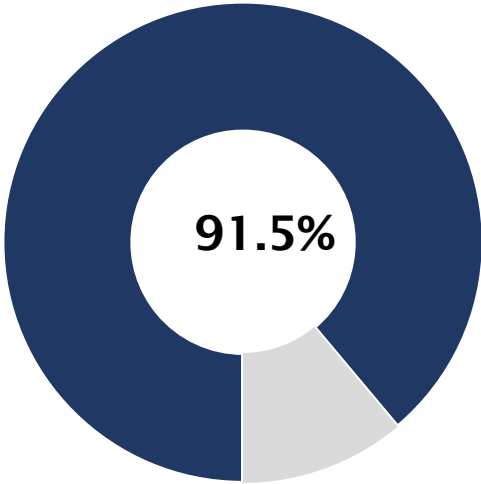


N=1,529 respuestas

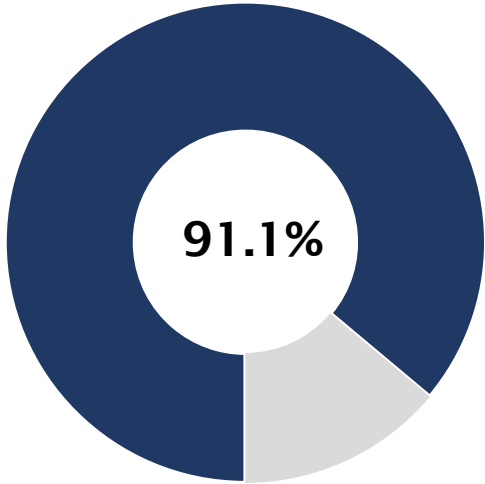
***Top Two Box (T2B):** Sumatoria de las dos variables calificadas positivamente.

Certificaciones Inscripción al RNC (En Línea)

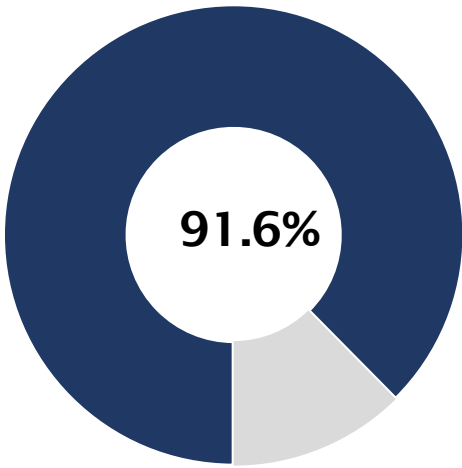
Resultados por Atributos



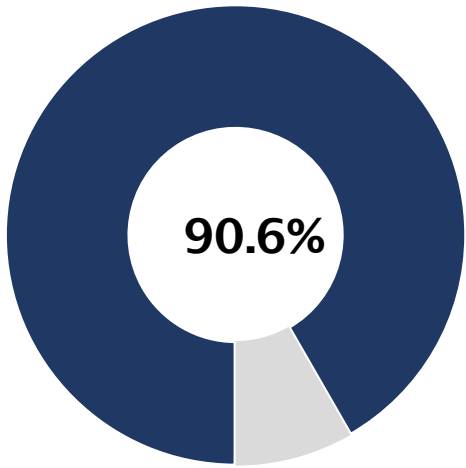
Accesibilidad



Simplicidad

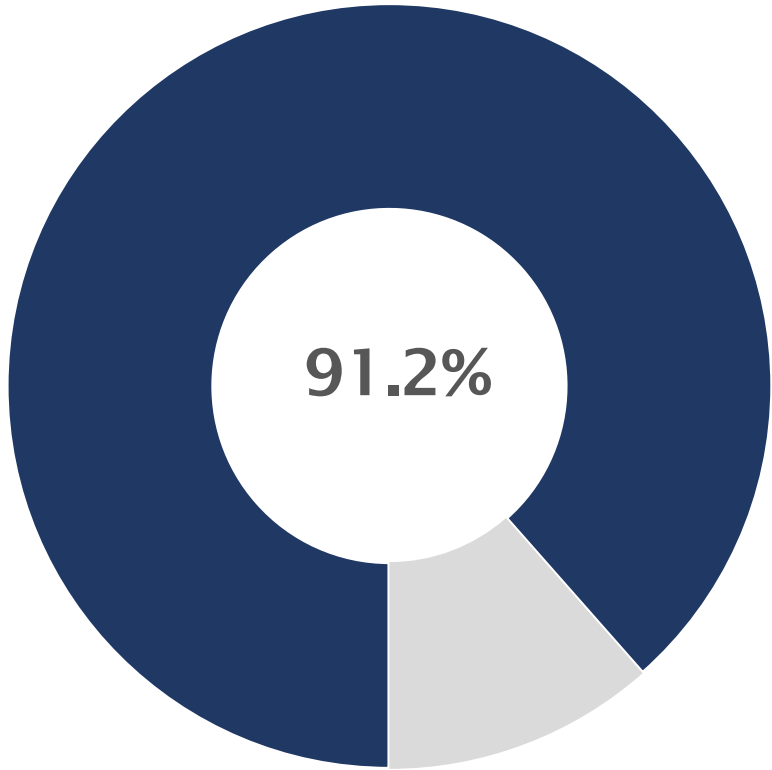


Fiabilidad

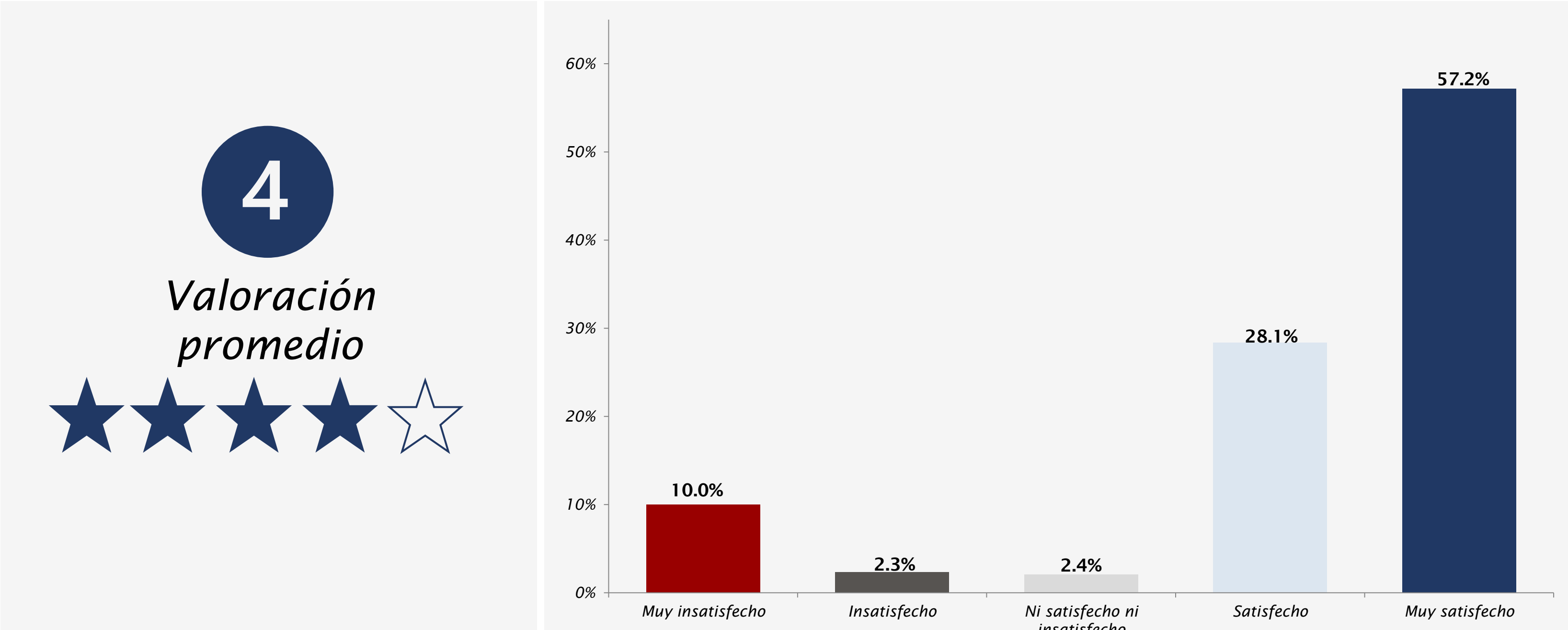


Calidad de la Respuesta

Promedio General
Atributos | Certificaciones
Inscripción al RNC

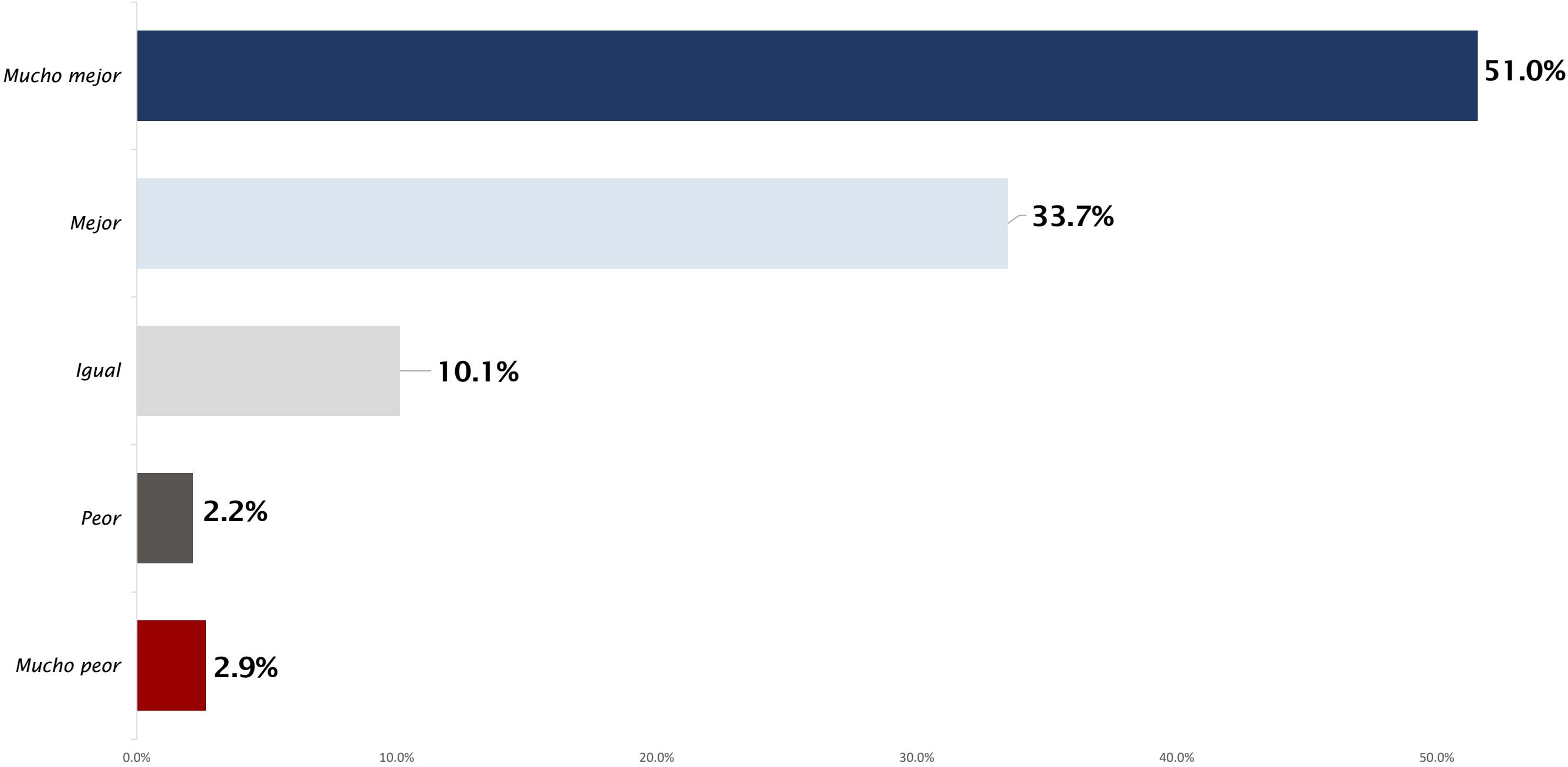


De manera general, ¿qué tan satisfecho te encuentras con los servicios que ofrece la DGII?



N= 1,529 respuestas

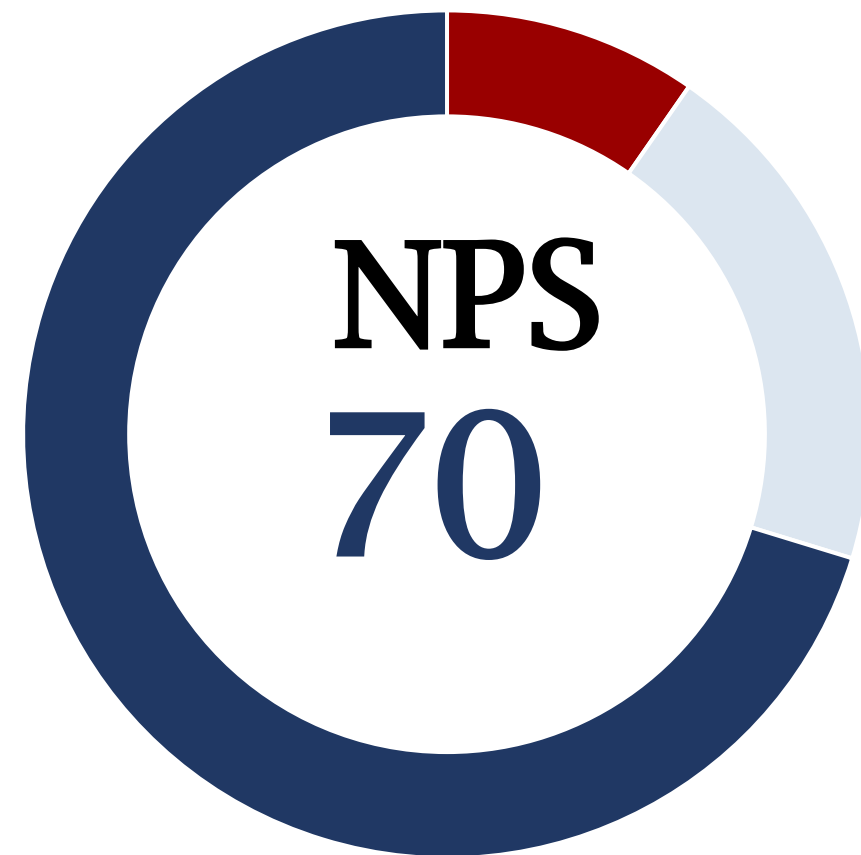
Una vez completadas tus solicitudes, ¿el proceso fue mejor o peor de lo que esperabas?



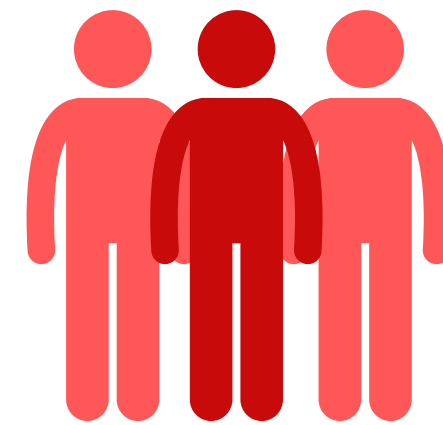
N= 1,529 respuestas



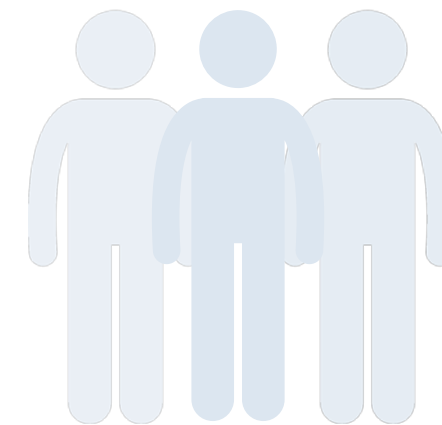
¿Qué tan probable es que recomiendes realizar estos servicios a tus amigos o familiares?



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



Detractores
83 (8.2%)



Pasivos
137 (13.5%)



Promotores
798 (78.4%)

$$*NPS = \text{PROMOTORES: 78.4\%} - \text{DETRACTORES: 8.2\%} \times 100 = 70$$

N= 1,529 respuestas

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

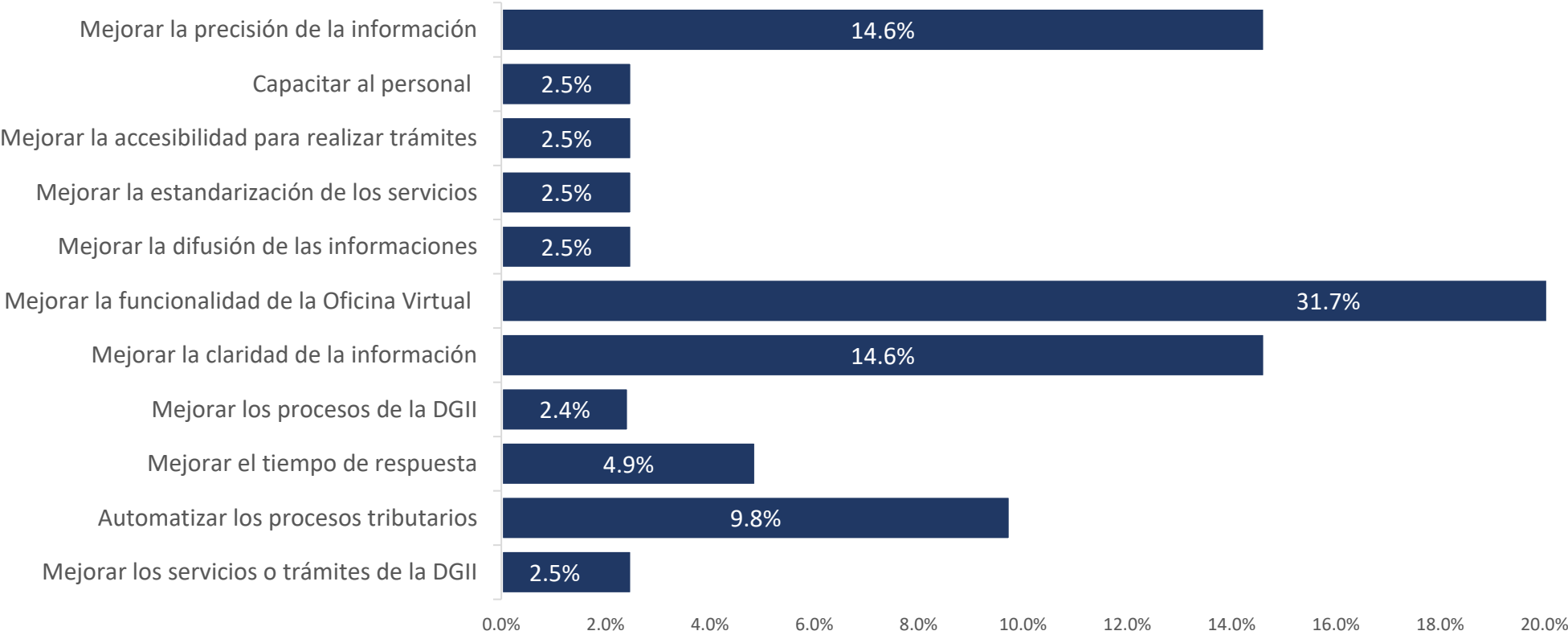


COMENTARIOS MÁS FRECUENTES|QUEJAS Y SUGERENCIAS

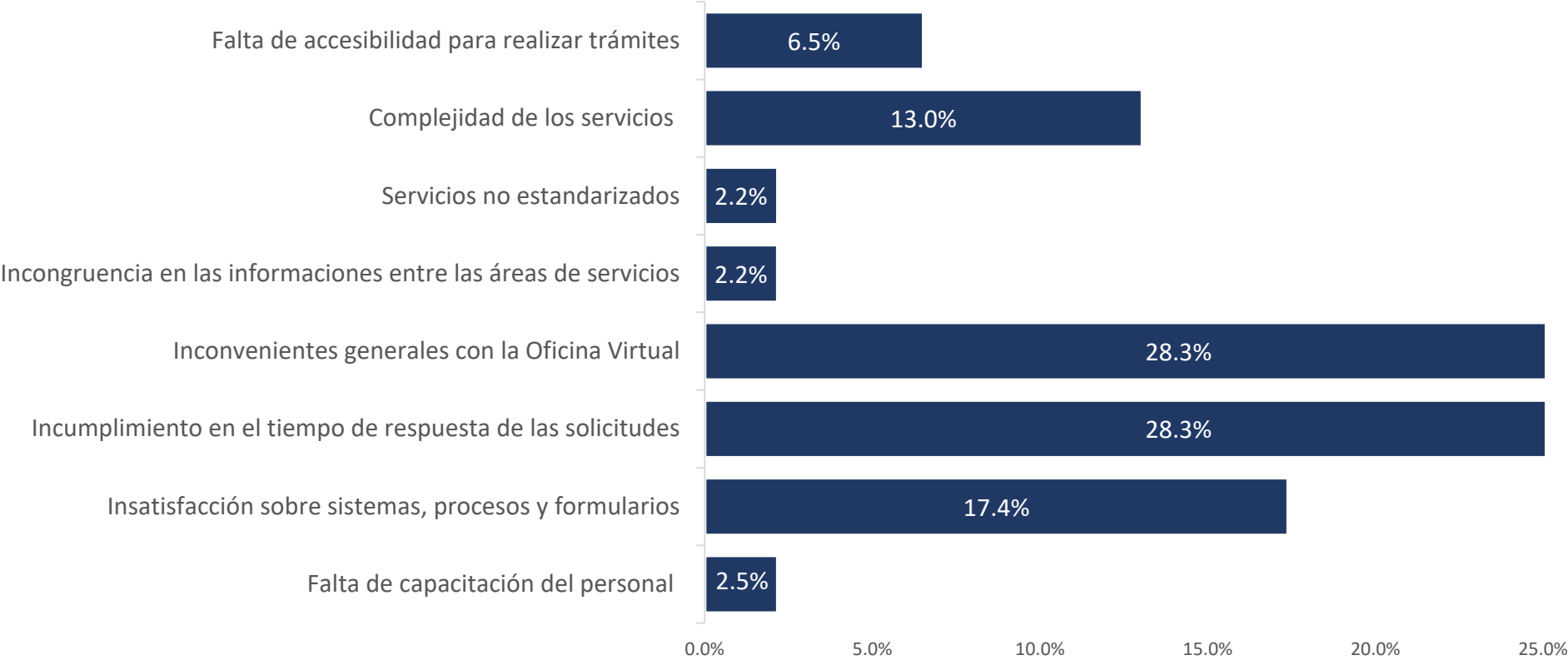
Para consultar la totalidad de los comentarios recibidos presione el siguiente ícono.



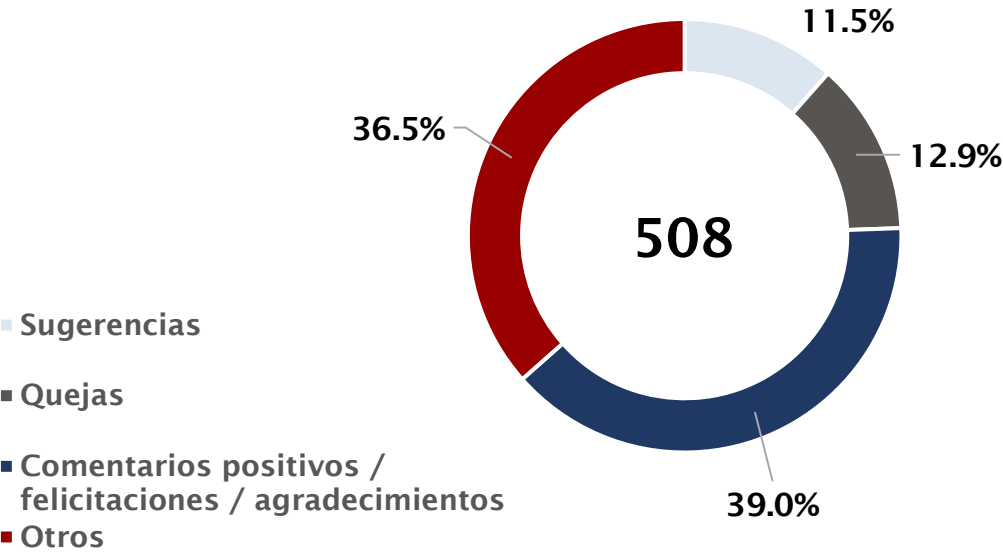
COMENTARIOS SUGERENCIAS



COMENTARIOS QUEJAS



CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS





**IMPUESTOS
INTERNOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

DGII.GOV.DO
REDES SOCIALES @DGII

