



IMPUESTOS
INTERNOS



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Carta Compromiso al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

Cercana y Transparente



2da versión



Datos Identificativos

La Dirección General de Impuestos Internos es la institución encargada de la administración y recaudación de los principales impuestos y tasas en la República Dominicana. Es una dependencia del Ministerio de Hacienda, y fue creada el 27 de julio de 1997 mediante la Ley 166-97, la cual dispuso la fusión de varias entidades recaudadoras.

Nuestra misión es: Administrar el sistema tributario interno de forma eficaz y transparente, apegada al marco jurídico, facilitando el cumplimiento voluntario y contribuyendo al desarrollo de la sociedad dominicana.

Nuestra visión de servicio fomenta una cultura que, apoyada en lineamientos y en un personal consciente de su rol, garantice un servicio de calidad que nos convierta en referente de excelencia y acerque a la administración al contribuyente y ciudadano.

Inclusión

Impuestos Internos favorece la inclusión que abarca la creación de condiciones en el entorno físico, la infraestructura, las comunicaciones, los servicios de información y el transporte, que permitan el libre desenvolvimiento de cualquier persona, independientemente de sus capacidades o condiciones de salud.

Se busca garantizar la igualdad de derechos y oportunidades laborales en personas con discapacidad, logrando ser una institución reconocida por una inclusión laboral respetuosa y cumpliendo a cabalidad con todo lo estipulado en la Ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana.

Como institución tenemos un programa de sensibilización y concientización para todos los colaboradores en el trato que deben recibir las personas con discapacidad en la vida diaria, desde un enfoque de derechos.

Nos comprometemos con seguir fortaleciendo el enfoque de la inclusión y extendiéndolo a servicios y asistencia para los ciudadanos, independientemente de sus capacidades o condiciones.

Atributos de Calidad



Accesibilidad: Es la facilidad con la que los contribuyentes y ciudadanos pueden acceder a las herramientas virtuales, canales de información e instalaciones físicas de la institución con el fin de obtener un servicio.



Fiabilidad: Es el nivel de seguridad y funcionamiento que ofrece la plataforma virtual al momento de realizar alguna solicitud.



Amabilidad: Se trata de ofrecer un trato cortés y respetuoso a los contribuyentes y ciudadanos al momento de recibir un servicio en el canal de atención.



Simplicidad: Es el grado de sencillez de la información, lenguaje, requisitos y herramientas necesarias para realizar una solicitud.



Calidad de la respuesta: Consiste en brindar al contribuyente y ciudadano que realiza una solicitud, una respuesta correcta, satisfactoria y adecuada a sus necesidades.



Tiempo de Respuesta: Es el tiempo cumplido por la institución para dar respuesta a una solicitud.

Compromisos de Calidad

Servicio	Canal comprometido	Atributos	Estándares	Indicadores
1 Alta de Comprobantes Fiscales	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta • Accesibilidad • Simplicidad • Fiabilidad 	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 5 días laborables/ 85% satisfacción	% Solicitudes completadas a tiempo/ % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
2 Certificaciones de Vehículos de Motor*	Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta • Amabilidad 	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborables/ 85% satisfacción	% Solicitudes completadas a tiempo/ % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
3 Certificaciones Web	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la Respuesta • Accesibilidad • Simplicidad • Fiabilidad 	85% satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
4 Clave de Acceso a la OFV	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta 	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables	% Solicitudes completadas a tiempo
5 Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas	Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta • Simplicidad • Amabilidad • Accesibilidad • Calidad de la Respuesta 	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable/ 85% satisfacción	% Solicitudes completadas a tiempo/ % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
6 Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes	Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta • Simplicidad • Calidad de la Respuesta 	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable/ 85% satisfacción	% Solicitudes completadas a tiempo/ % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
7 Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta • Accesibilidad • Fiabilidad 	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables/ 85% satisfacción	% Solicitudes completadas a tiempo/ % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
8 Inscripción al RNC de Persona Física	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	85% satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
9 Modificaciones al RNC de Personas Físicas	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	85% satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
10 Modificaciones al RNC de Personas Jurídicas (Datos Básicos)	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	85% satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
11 Secuencia de Comprobantes Fiscales	Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta • Accesibilidad • Simplicidad • Fiabilidad 	100% de solicitudes procesada en un tiempo no mayor a 1 día laborable/ 85% satisfacción	% Solicitudes completadas a tiempo/ % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral

*Con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales.

Deberes del Ciudadano

- Tributar en proporción a sus ingresos o bienes.
- Inscribirse en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).

Para conocer todos los deberes que tiene ante la Administración, consulte la Carta de Deberes en nuestro portal web o escaneando con su celular el código QR.



Carta de Deberes





Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Impuestos Internos se ha caracterizado por mantener una comunicación abierta, fluida, transparente, responsable y confiable con la sociedad, privilegiando el uso de canales de comunicación y asistencia, programas de formación y capacitación gratuita y actividades que promueven la cultura tributaria, que permitan que su labor sea más efectiva y cercana a los contribuyentes y ciudadanos.

Contamos con distintas vías a través de las cuales los contribuyentes y ciudadanos pueden involucrarse y participar en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la institución. Estas son: Redes Sociales, Comunidad de Ayuda, Centro de Asistencia Telefónica (Call Center), Quejas y Sugerencias, Línea 311, Oficina de Libre Acceso a la Información, Foro de Contribuyentes disponible en nuestro portal web y grupos focales convocados para debatir temas particulares.

Quejas y Sugerencias

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de Respuesta
Buzones de Quejas Sugerencias y Felicitaciones	Código QR y fichas disponibles en las áreas de atención en todas las oficinas a nivel nacional	15 días laborables
Página Web	Formulario Web	15 días laborables
Correo Electrónico	vozdelcontribuyente@dgii.gov.do	15 días laborables
Línea 311	Vía Telefónica: 311 Vía Internet: http://311.gob.do/	15 días laborables

Medidas de Subsanación

En caso de incumplimiento de los servicios establecidos, la institución remitirá una tarjeta electrónica, donde se disculpará y ofrecerá acciones de mejora. Dicha tarjeta contendrá la firma de la máxima autoridad de Impuestos Internos y será enviada al contribuyente o ciudadano en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

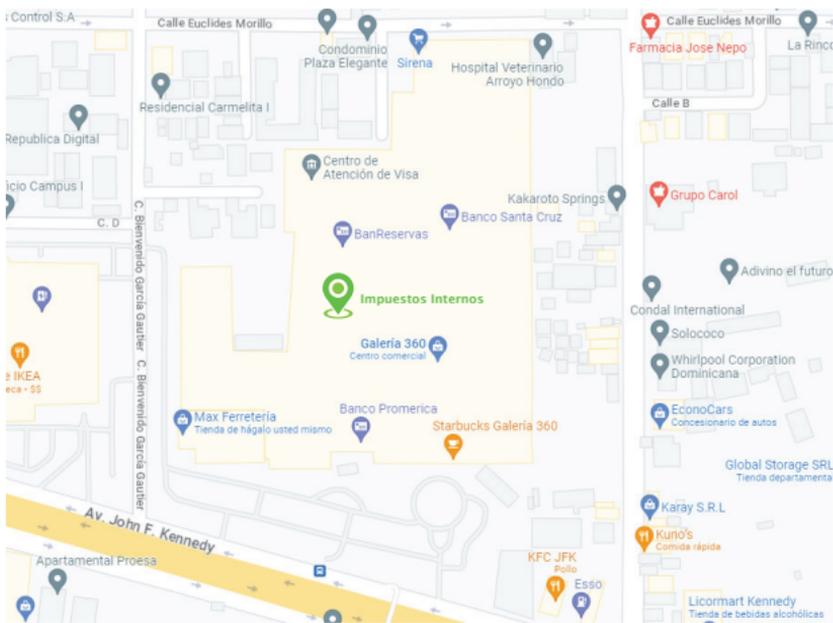
Datos de Contacto

Los contribuyentes y ciudadanos pueden acceder a información y servicios de Impuestos Internos de las siguientes formas:

Oficina Virtual: www.dgii.gov.do/ofv	24 horas al día
Página Web: www.dgii.gov.do	24 horas al día
Formulario de Contacto www.dgii.gov.do/contacto	24 horas al día
Central Telefónica: 809-689-2181	Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.
Centro de Asistencia Telefónica: 809-689-3444	Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.
Redes Sociales: Instagram @DGII.RD, Twitter @DGII, Facebook @DGIIRD y LinkedIn @DGIIRD	Interacción lunes a viernes de 8:00a.m a 5:00p.m.
Comunidad de Ayuda: ayuda.dgii.gov.do	Interacción lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.
Sede Central: Av. México, No. 48, Gascue	Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.
Oficinas ubicadas a nivel nacional (Consulte mapa de oficinas en dgii.gov.do/OficinasDGII)	Lunes a viernes de 8:00a.m. a 4:00p.m.

Unidad Responsable de la Carta

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta de Compromiso al Ciudadano es la Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano. El teléfono de contacto es el 809-689-2181, extensión 2550; y el horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



El programa Carta de Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la Calidad de los Servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.