



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IMPUESTOS
INTERNOS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



TABLA DE CONTENIDOS

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. INFORMACION INSTITUCIONAL	10
2.1 Marco filosófico institucional	11
2.2 Base Legal.....	13
2.3 Estructura organizativa	13
III. RESULTADOS MISIONALES.....	17
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	17
3.1.1 Gestión de Recaudación	18
3.1.2 Gestión del Cumplimiento.....	28
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	40
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	41
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	54
4.3 Desempeño de los procesos jurídicos	79
4.4 Desempeño de la Tecnología	124
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	131
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	157
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL. 182	
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	183
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	196



5.3 Resultados del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (311).....	199
5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia.....	201
VI. PROYECCIONES.....	205
VII. ANEXOS	211
a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Proceso .	212
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	213
c. Plan de compras.....	216



I. RESUMEN EJECUTIVO



La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) siendo la institución encargada de la administración y recaudación de los impuestos locales y tasas de la República Dominicana, presenta las ejecutorias de gestión y resultados de las acciones realizadas durante el año 2022 en el marco del plan de gobierno 2020 – 2024.

La DGII recaudó en el periodo enero – diciembre de 2022 un total de RD\$656,812.00 millones, es decir, RD\$49,365.6 millones más de lo recaudado en el mismo periodo del pasado año.¹

Las recaudaciones para el 2022 fueron impulsadas, principalmente, por el Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), impulsado por el crecimiento de las Operaciones Totales y Gravadas en 22.4% y 20.8%, respectivamente. Así mismo, se resalta el crecimiento en este periodo del Impuesto a la Salida de Pasajeros y Tasas de Tarjetas de Turismo de 43.6% y 26.7%, respectivamente, los cuales fueron impulsados por la recuperación del turismo en el país.

Respecto al monto estimado, el cumplimiento del periodo acumulado es de 102.0%, RD\$13,010.4 millones más que lo presupuestado. Se destaca el mes de abril por ser el que presenta el mayor ingreso en este periodo, alcanzando un monto de RD\$68,195.2 millones.

Con el propósito de facilitar y reducir el costo de cumplimiento tributario, la institución emprendió las siguientes acciones:

¹ -Datos actualizados al 05 de enero 2023.



- Se modificó del Título I del Código Tributario con el objetivo de simplificar los procedimientos tributarios, elevando los derechos y garantías a más de 443,991 contribuyentes logrando con esto un sistema regulatorio eficiente y ágil que permitirá obtener en tiempo oportuno, y de la manera más eficiente posible, las recaudaciones devenidas de las obligaciones tributarias ordenadas por la ley.
- Sometimiento ante el Congreso Nacional del anteproyecto de ley de Facturación Electrónica, buscando establecer un marco regulatorio más robusto de cara a su obligatoriedad en un plazo de tres años y, lo que a su vez contemplará incentivos para quienes se acojan de forma voluntaria durante un determinado tiempo.
- Inauguración de una nueva Administración Local en Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez, la cual fue creada para ofrecer un total de 30 servicios y trámites con el objetivo de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a los contribuyentes y ciudadanos de esa demarcación, la cual tuvo una inversión de RD\$17 millones de pesos abarcando infraestructura, equipos de climatización, equipos y aplicativos tecnológicos, mobiliarios, electrodomésticos, entre otros.
- Se incorporaron 8 nuevos servicios en la Oficina Virtual (OFV), de los 42 que se encuentran en el portafolio de proyectos para ser desarrollados en el periodo 2021 – 2024, los cuales facilitará al contribuyente y ciudadano en general a gestionar servicios de forma virtual sin necesidad de desplazarse.
- Se implementaron mejoras a 18 servicios a través de la Oficina Virtual (OFV) y plataformas digitales con el propósito de



ofrecer la facilidad a los 330,382 contribuyentes con acceso a la OFV donde a través de esta pueden realizar citas, así como conocer el estatus de sus solicitudes, buscando reducir los tiempos de espera y las visitas sin necesidad del desplazamiento a una localidad presencial.

- Facilitación de formularios virtuales para la inscripción y actualización del RNC a fin de gestionar trámites desde cualquier lugar a través del portal de la Oficina Virtual, permitiendo reducir el tiempo de respuesta de los servicios solicitados.
- Se implementó un nuevo modelo de atención en el Centro de Asistencia Presencial (CAP) de la sede central, como parte del Programa Carta Compromiso al Ciudadano y RD Incluye, por lo que se han beneficiado los contribuyentes y ciudadanos con niños o personas con alguna condición especial o discapacidad (auditiva, verbal, visual o de movilidad), adultos de 65 años y embarazadas, quienes cuentan con un espacio exclusivo para ofrecer asistencia preferencial.
- El 66% de 15 trámites previstos para este año 2022 han sido completados por la DGII, dentro del marco del Programa Burocracia Cero hacia un gobierno eficiente y los principales hitos de la Estrategia Nacional de Competitividad.
- Lanzamiento del programa televisivo DGII 360 el cual tiene por objetivo educar y orientar a los contribuyentes y a la ciudadanía en general sobre los procedimientos, servicios, trámites y procesos a realizar en la administración tributaria.
- Como parte de las acciones de transformación digital se inició el proyecto Rediseño de la Oficina Virtual (OFV) el cual permitirá al contribuyente solicitar y gestionar sus principales



trámites, de forma ágil y segura para facilitar el cumplimiento tributario.

- La Dirección General de Impuestos Internos ha puesto a la disposición de los contribuyentes el Facturador Gratuito, un portal destinado a facilitar el proceso de facturación electrónica para el cumplimiento de las normativas vigentes en especial a personas físicas y Mipymes, con el objetivo de reducir costos de adquisición de papel, impresión, almacenaje, así como rapidez y eficiencia en los procesos administrativos. Actualmente 227 contribuyentes son emisores electrónicos, de los cuales 123 utilizan el facturador gratuito.

En otro orden, cabe destacar que producto de la implementación del sistema automático de Facturación Electrónica, a la fecha existen más de 120.2 millones de e-CF que fueron emitidos satisfactoriamente.

Finalmente, en materia de ejecución presupuestaria, resaltamos que la Dirección General de Impuestos Internos al 31 de octubre del 2022 ha ejecutado un monto total de RD\$5,152.53 millones, lo que representa un 52.91% del presupuesto asignado para el año 2022 correspondiente a RD\$9,738.40 millones. Asimismo, fueron publicadas tanto en el Portal de Transparencia de la DGII, como en el Portal de la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP) órdenes de compras por un monto total de RD\$753.02 millones, de los cuales RD\$17.44 millones fueron realizadas bajo las modalidades de compra directa; RD\$78.80 millones por compra menor; RD\$127.03 millones bajo la modalidad de comparación de precios; RD\$185.73 millones por concepto de Licitación Pública; y bajo procedimiento de excepción RD\$344.02 millones.



II. INFORMACION INSTITUCIONAL



2.1 Marco filosófico institucional

Misión

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.

Visión

Ser una administración cercana al contribuyente, respetada nacional e internacionalmente por sus altos niveles de calidad, transparencia e innovación del servicio mediante procesos simplificados.

Valores

- **Transparencia**
Permitir a la sociedad conocer el manejo de los recursos, especialmente financieros, de forma oportuna y apegada a las disposiciones de libre acceso a la información pública.
- **Vocación de servicio**
Ofrecer oportunamente a los ciudadanos, contribuyentes y clientes internos un servicio de calidad con empatía, diligencia y eficacia.



- **Compromiso**
Cumplir con los principios, políticas y procedimientos de la organización, permitiendo esto el sentirse parte de la sociedad y de la institución.
- **Honestidad**
Cualidad de hacer lo correcto desde el punto de vista ético. Por medio de este valor se establece que el servidor de la DGII se exprese con coherencia de acuerdo con los valores de verdad, justicia y transparencia.
- **Respeto**
Acatamiento de las leyes y normas nacionales e institucionales. Trato considerado y deferente que debe caracterizar la atención a los contribuyentes y a nuestros compañeros de labores.
- **Integridad.**
Actuar apegados a normas y principios éticos mediante un comportamiento honesto, para ser coherentes con los principios y acciones de la institución.

Estos valores constituyen el fundamento ético y moral de la DGII y son los pilares de la actuación de sus miembros, proveyendo un sentido de dirección claro, en términos de conducta, acciones y toma de decisiones que facilitan la convivencia entre el personal de la DGII, ciudadanos y contribuyentes, instituyendo una cultura de servicio y eficiencia operativa.



2.2 Base Legal

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) es la institución cuya principal función es la administración y/o recaudación de los principales tributos internos y tasas en la República Dominicana.

Esta surge con la promulgación de la Ley núm. 166-97, de fecha 27 de julio de 1997, que fusiona las antiguas Direcciones Generales de Rentas Internas e Impuestos Sobre la Renta. En fecha 19 de julio del año 2006 se promulgó la Ley núm. 227-06 que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos.

2.3 Estructura organizativa



2.4 Planificación estratégica

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) ha venido desarrollando procesos de planificación operativa y estratégica desde hace más de una década, por medio del pensamiento estratégico y la definición de objetivos e indicadores.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 -2024 de la Dirección General de Impuestos Internos, tiene como objetivo fortalecer la institución y acercar la administración tributaria al contribuyente a través de la simplificación de procesos tributarios y administrativos, así como la prestación de servicios eficientes. Con este plan estratégico se aspira al logro de una mejora continua e integral en toda la institución, tomando como referencia las mejores prácticas implementadas por las administraciones tributarias modernas.

Para viabilizar el logro de la misión, visión y desplegar las acciones que convertirán la estrategia en realidad, fueron definidos tres ejes estratégicos con sus lineamientos y objetivos correspondientes, como se indican a continuación:

- Una administración tributaria cercana al contribuyente. Facilitar el cumplimiento voluntario a través de una administración cercana al contribuyente, con servicios automatizados y eficientes y la simplificación de procesos administrativos y tributarios.
- Gestión del cumplimiento tributario basado en riesgos. Mejorar los niveles de cumplimiento tributario mediante el fortalecimiento de los procesos internos y la aplicación de acciones de



tratamientos preventivos, correctivos y 16 estructurales, alineados al nivel del riesgo tributario de los contribuyentes.

- Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo. Adoptar un modelo de gestión que facilite la ágil toma de decisiones, la continuidad de las operaciones y, la optimización y automatización de los procesos, para reforzar la confianza de la población en la institución, logrando así el cumplimiento de las metas de recaudación.

Estos ejes estratégicos indican cómo orientar la priorización de las iniciativas y proyectos institucionales para el periodo 2021 -2024.

Es importante resaltar, que el Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024 de la DGII está articulado con los instrumentos de planificación nacional, como son: el Programa de Gobierno del Cambio 2020 -2024, las Metas Presidenciales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



III. RESULTADOS MISIONALES



3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

3.1.1 Gestión de Recaudación

La Dirección General de Impuestos Internos para el periodo enero-diciembre 2022 recaudó un total de RD\$656,812.0 millones, RD\$49,365.6 millones por encima de lo recaudado en el mismo periodo del año anterior, equivalente a un crecimiento de 8.1%. Cabe destacar que, las recaudaciones de este periodo fueron impulsadas, principalmente, por la recuperación económica y sanitaria del país en comparación con el año anterior, debido al levantamiento de las medidas de distanciamiento social y las restricciones de movilidad en todo el territorio nacional, las cuales se mantenían vigentes para el mismo periodo de 2021.

En el año 2021 se percibieron adelantos y pagos extraordinarios de entidades financieras y del sector de minería, así como de la Ley de Transparencia y Revalorización Patrimonial Ley Núm. 46-20. Es necesario excluir estos ingresos para realizar una comparación interanual justa entre ambos años, considerando que estos ingresos no serán recibidos en el 2022. Al comparar los ingresos sin extraordinarios, el crecimiento acumulado de enero a diciembre 2022 en comparación con 2021 es de 22.5%.

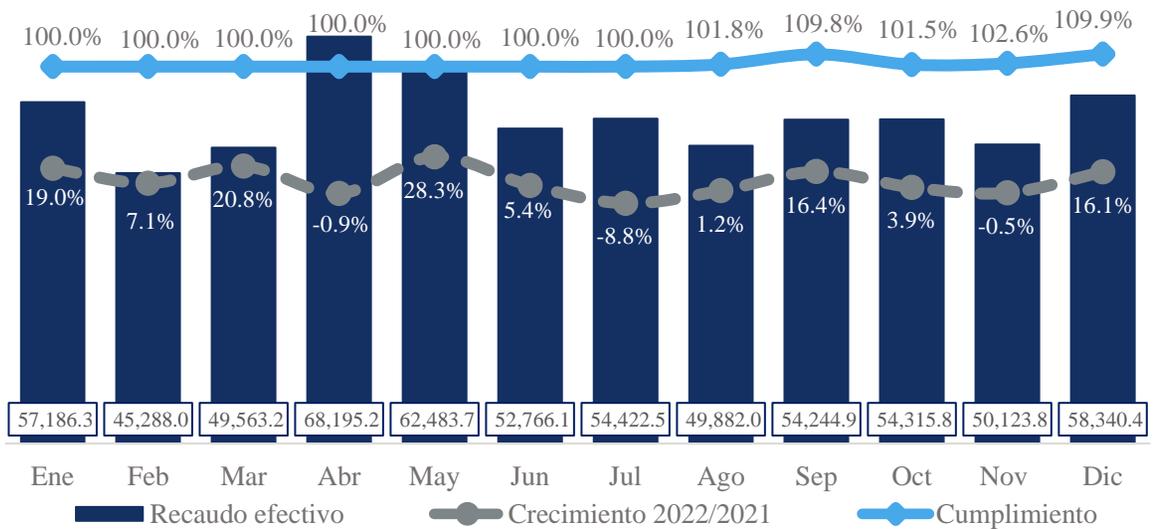
Lo anterior se evidencia en el cumplimiento y crecimiento de las recaudaciones en enero-diciembre 2022, principalmente en el Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), impulsado por el crecimiento de las Operaciones Totales y Gravadas en 22.4% y 20.8%, respectivamente. De igual forma, se



resalta el crecimiento en este periodo del Impuesto a la Salida de Pasajeros y Tasas Tarjetas de Turismo, los cuales crecen 43.6% y 26.7%, respectivamente. Estos conceptos son impulsados por la recuperación del turismo.

Respecto al monto estimado, el cumplimiento del periodo acumulado es de 102.0%, RD\$13,010.4 millones más que lo presupuestado. Se destaca el mes de abril por ser el que presenta el mayor ingreso en este periodo, alcanzando un monto de RD\$68,195.2 millones.

Gráfica 1
Crecimiento y cumplimiento mensual Recaudación DGII²
2021-2022; en millones de RD\$



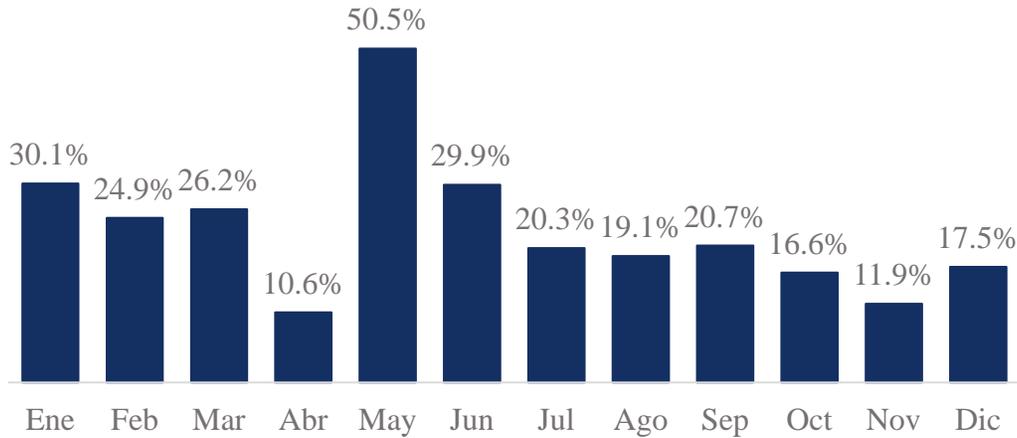
Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

²- Datos actualizados al 05 de enero 2023, sujetos a rectificación.



Gráfica 2

Crecimiento mensual sin extraordinarios Recaudación DGII³
2021-2022



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

La recaudación efectiva en enero-diciembre 2022 por concepto de Impuestos sobre los Ingresos ascendió a RD\$278,491.7 millones, para un crecimiento interanual de 5.2% con relación al año anterior; a su vez la recaudación por concepto de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas fue de RD\$86,998.2 millones, es decir, RD\$17,976.9 millones más que lo percibido en igual periodo de 2021, para un crecimiento de 26.0%.

En el mismo ámbito, la recaudación por concepto de Impuesto sobre la Renta de las Empresas totalizó RD\$141,140.8 millones, con un decrecimiento de RD\$9,740.0 millones. En ese mismo orden, por el concepto de Impuestos sobre los Otros Ingresos se recaudó un total de RD\$48,383.0 millones, para una tasa de crecimiento equivalente al 11.6% respecto al mismo periodo de 2021.

³ - Datos actualizados al 05 de enero 2023, sujetos a rectificación.



Por concepto de Impuestos sobre la Propiedad se observó una reducción de 0.6%, para RD\$293.6 millones menos con relación al año anterior, totalizando así RD\$47,335.9 millones.

Con relación a los Impuestos sobre Mercancías y Servicios, la recaudación fue de RD\$307,099.1 millones. El ITBIS aportó un total de RD\$159,206.9 millones, siendo 16.9% mayor que en 2021, para un crecimiento absoluto de RD\$23,030.4 millones. A su vez, los Impuestos Adicionales y Selectivos sobre Bienes y Servicios aportaron un total de RD\$125,429.2 millones; es decir, RD\$13,747.7 millones por encima de su aporte en el año anterior. Mientras que, los Impuestos sobre Uso de Bienes y Licencias presentaron un crecimiento de 10.0%, equivalente a RD\$1,954.2 millones más que el año anterior.



Cuadro 1

Comparativo de la recaudación acumulada, según impuestos⁴

Enero-diciembre 2022 vs 2021; en millones de RD\$

Conceptos Presupuestarios	Recaudación		Variación	
	2021	2022	Absoluta	Relativa
Impuestos sobre los Ingresos	264,632.4	278,491.7	13,859.4	5.2%
ISR de las Personas Físicas	69,021.3	86,998.2	17,976.9	26.0%
Impuestos de las Empresas	150,880.8	141,140.8	-9,740.0	-6.5%
Impuestos sobre los otros Ingresos*	43,360.7	48,383.0	5,022.4	11.6%
Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos	1,369.5	1,969.7	600.2	43.8%
Impuestos sobre la Propiedad	47,629.5	47,335.9	-293.6	-0.6%
Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios	268,778.5	307,099.1	38,320.7	14.3%
ITBIS	136,176.5	159,206.9	23,030.4	16.9%
Impuestos sobre Bienes y Servicios	111,681.4	125,429.2	13,747.7	12.3%
Impuestos sobre Bienes y Licencias	19,558.1	21,512.2	1,954.2	10.0%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios	1,362.4	950.8	-411.6	-30.2%
Impuestos al Comercio Exterior	5,873.6	8,431.5	2,557.8	43.5%
Otros	20,532.4	15,453.8	-5,078.7	-24.7%
Total	607,446.4	656,812.0	49,365.6	8.1%

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

⁴ - Datos actualizados al 05 de enero 2023, sujetos a rectificación.

*Se refiere a los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona.



Cuadro 2

Recaudación por ingresos extraordinarios y efecto marginal de la reforma Ley núm. 253-12
Enero - diciembre 2022; en millones de RD\$

Concepto	Total
Selectivo Alcoholes y Tabaco*	8,682.8
No indexación tabla de retención de ISR	9,220.5
Asalariados	1,293.9
Ganancias de capital	1,293.9
Recaudación Total	19,413.8

Nota: - Datos actualizados al 05 de enero 2023, sujetos a rectificación.

*Indexación de los montos del Impuesto Específico de Alcoholes y Tabaco.

Ver avisos correspondientes a Selectivos al Consumo para operaciones del 2022.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

Cuadro 3

Recaudación por PVDC (Barrick)
Enero - diciembre 2022; en millones de RD\$

Impuestos	Total
Impuesto sobre la Renta (ISR)	7,712.7
Mínimo Anual Minero (IMA)	-
Utilidades Mineras (PUN)	1,574.0
Regalías Netas de Fundición (RNF)*	206.7
Total	9,493.4

Nota: Datos actualizados al 05 de enero 2023, sujetos a rectificación.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.



Estructura y participación porcentual de las recaudaciones

Enfocándonos en los impuestos por su peso en la recaudación total, el renglón de Impuesto sobre Mercancías y Servicios presentó la mayor participación dentro de la recaudación con 46.8% de la recaudación total, destacándose el ITBIS con 24.2% del total de la recaudación, el Impuesto Selectivo sobre Bienes y Servicios con 19.2% y el de Uso de Bienes y Licencias con un 3.3%. El segundo renglón con mayor contribución fue el Impuesto sobre los Ingresos con 42.2%, en el que se destaca el Impuesto sobre la Renta de las Empresas con un 21.5%, seguido por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas con 13.2% y los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona con un 7.4%. Es importante señalar que la suma de los renglones de Impuestos sobre Mercancías y Servicios y de los Impuestos sobre los Ingresos representan el 89.2% de la recaudación. Otros renglones, como el de Impuestos sobre la Propiedad presentó una participación de 7.2% de la recaudación total, los Impuestos sobre el Comercio Exterior un 1.3% y Otros un 2.4%.



Cuadro 4
Estructura y participación porcentual, por impuestos⁵
Enero - diciembre 2022; en millones de RD\$

Conceptos Presupuestarios	2022	Participación
Impuestos sobre los Ingresos	278,491.7	42.4%
ISR de las Personas Físicas	86,998.2	13.2%
Impuestos de las Empresas	141,140.8	21.5%
Impuestos sobre los otros Ingresos*	48,383.0	7.4%
Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos	1,969.7	0.3%
Impuestos sobre la Propiedad	47,335.9	7.2%
Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios	307,099.1	46.8%
ITBIS	159,206.9	24.2%
Impuestos sobre Bienes y Servicios	125,429.2	19.1%
Impuestos sobre Bienes y Licencias	21,512.2	3.3%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios	950.8	0.1%
Impuestos al Comercio Exterior	8,431.5	1.3%
Otros	15,453.8	2.4%
Total	656,812.0	100.0%

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

⁵ - Datos actualizados al 05 de enero 2023, sujetos a rectificación.

*Se refiere a los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona.



Medidas estratégicas para incrementar la recaudación

La Dirección General de Impuestos Internos como principal entidad recaudadora del Estado, ha implementado medidas estratégicas para incrementar la recaudación.

La principal medida administrativa de la actual gestión es la continuidad e impulso del Proyecto de Facturación Electrónica, una innovadora modalidad de facturación, que permite el intercambio de Comprobantes Fiscales Electrónicos (e-CF) entre un emisor y un receptor en un formato estándar de factura, garantizando la autenticidad de los documentos fiscales emitidos.

A la fecha, más de 126.25 millones de e-CF han sido emitidos satisfactoriamente. Actualmente, 270 contribuyentes son emisores electrónicos y alrededor de 278 contribuyentes se encuentran en proceso de certificación. Producto de la implementación de este sistema automático de facturación, se espera un recaudo potencial para el año 2023 de aproximadamente RD\$10,000 a RD\$15,000 millones.

Mejorar la Gestión de la Cobranza es un pilar esencial para la Administración Tributaria por su impacto no solo en recaudación, sino en percepción de riesgo de los contribuyentes, por tanto, se han realizado mejoras internas que apuntan a ser más eficiente el proceso, entre estas se encuentran las siguientes: la gestión prioritaria sobre nueva deuda ingresada a la cartera de la deuda, gestión de contribuyente atendiendo a características y riesgos del contribuyente, disminución de plazos para gestión persuasiva en



función de los segmentos del contribuyente, gestión masiva para deuda de bajo interés fiscal (>500 dólares), aplicación de mayores controles en las incumplimientos de acuerdos de pago, el fortalecimiento de la capacidad ejecutoria de la cobranza coactiva, el establecimiento de nuevos indicadores. Estas medidas han permitido un cumplimiento de 145% en las metas establecidas para la cobranza, disminución en 28% de los niveles de incumplimiento de los acuerdos de pagos, y reducción de la tasa de morosidad para los principales impuestos.

Como parte del proceso de modernización de la Administración Tributaria se continua desarrollando el Sistema de Control y Trazabilidad Fiscal (Sistema Tráfico), el cual está basado en la identificación única de cada producto con el objetivo de controlar y rastrear cada etapa del mismo, desde su origen (producción /importación) hasta su destino final (consumo), basado en el uso de las tecnologías de la información y alta seguridad tanto física como digital, que permitan a los interesados poder autenticar la validez o no a lo largo de la cadena de suministros.

Otra medida administrativa importante es el incremento de recaudación por ingresos extraordinarios y efecto marginal de la reforma de Ley núm. 253-12 el cual consta de RD\$8,682.8 millones, seguido de la no indexación de la tabla de retención de ISR Asalariados recaudando RD\$9,220.5 millones y la Ganancia de Capital con una recaudación de RD\$1,510.5 millones, para el periodo comprendido entre enero - diciembre de 2022, totalizando RD\$19,413.8 millones.



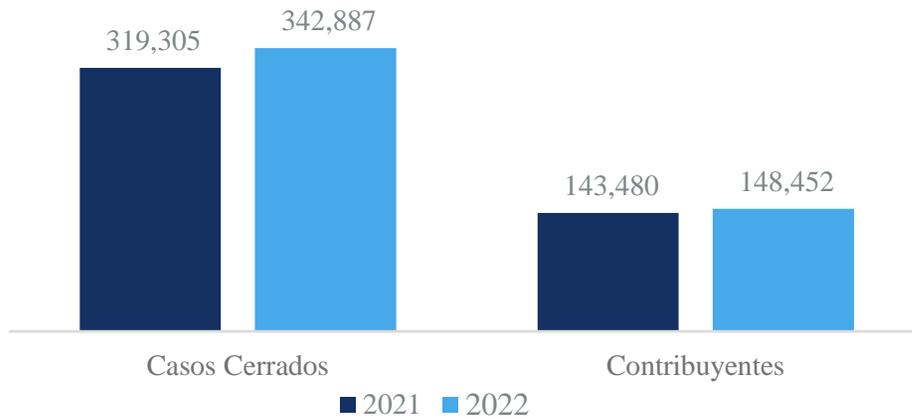
3.1.2 Gestión del Cumplimiento

3.1.2.1 Control de Contribuyentes

La gestión de contribuyentes omisos y morosos del área de Control de Contribuyentes en las Administraciones Locales abarcó 148,452 contribuyentes correspondientes al cierre de 342,887 casos cerrados acumulados al cierre del año 2022. De estos casos, 375 estuvieron vinculados a los grandes contribuyentes, 20,964 a los grandes locales y 321,548 al resto de los contribuyentes.

Gráfica 3

Acciones de Control en Control de Contribuyentes 2021 vs 2022
Enero - diciembre 2022



*No incluyen casos cerrados automáticamente ni desestimados

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

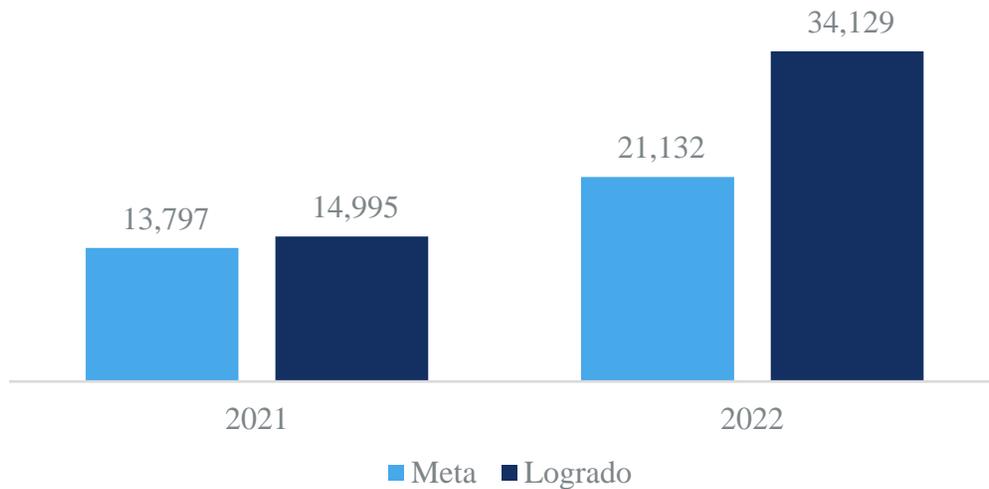


Fiscalización Interna

La gestión de fiscalización interna en las Administraciones Locales, el Centro de Fiscalización Los Próceres y la Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios trabajaron 34,129 casos, para un avance de 90% según la meta establecida.

Gráfica 4

Comparativo Meta Fiscalización Interna 2021 vs 2022
Enero – diciembre 2022



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

El 97% de los casos fueron fiscalizados por las Administraciones Locales y el 3% por el Centro de Fiscalización Los Próceres. Se observa un incremento en la cantidad de casos por encima del 100%, con relación al mismo periodo del pasado año.



Cuadro 5
Meta vs Resultados Fiscalización Interna
Enero - diciembre 2022

Área	Meta	Enero - marzo	Abril - junio	Julio - Septiembre	Octubre - diciembre	% logrado
Fiscalización Interna	21,132	4,506	5,209	5,423	18,991	90%
Centro de Fiscalización Los Próceres Administraciones Locales	822	137	128	151	565	69%
	20,310	4,368	5,081	5,272	18,426	91%

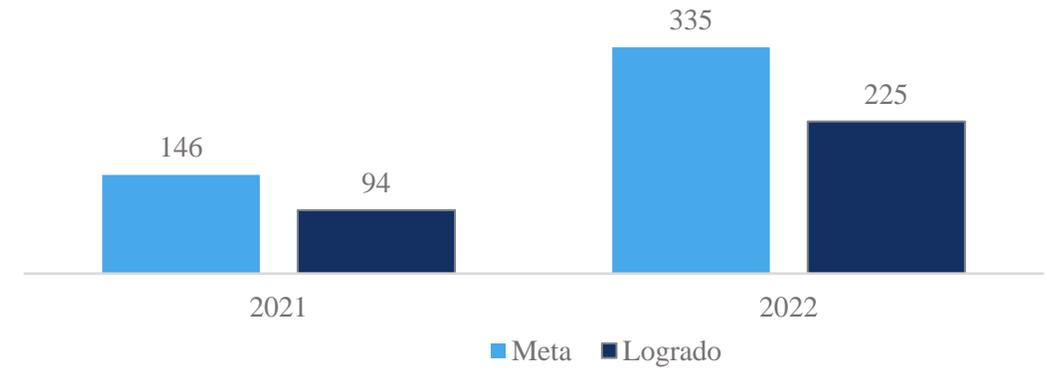
Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

Fiscalización Externa

La meta establecida para las actuaciones externas reflejó un aumento por encima del 100% respecto al periodo anterior, como resultado del levantamiento de restricciones por la crisis sanitaria del COVID-19. Las auditorías de fiscalización externa para septiembre 2022, denotó un comportamiento adecuado conforme a la meta, la cual a la fecha se encuentra en un 67% logrado.



Gráfica 5
Comparativo Meta Fiscalización Externa 2021 vs 2022
Enero - septiembre 2022⁶



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

Cuadro 6
Meta vs Resultados Fiscalización Externa
Enero - septiembre 2022

Fiscalización Externa	Meta 2022	Logrado marzo	Logrado junio	Logrando septiembre*	% Logrado
Auditorías completadas	335	41	87	97	67%
Grandes Nacionales	70	3	15	15	47%
Grandes Locales	265	20	72	82	66%
Normal	0	18	0	0	0%

*Resultados preliminares.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

⁶ Los datos de Fiscalización Externas están actualizados a septiembre 2022 (T3).



Asistencia y Servicios al Contribuyente

Educación Tributaria

De 1,540 encuentros durante el periodo enero – diciembre de 2022 se capacitó a 77,327 personas, donde un 28% de los encuentros pertenece al segmento de Pre-Contribuyentes (nivel Básico y Medio), 25% a Pre-Contribuyentes (Nivel Universitario), y 8% a docentes del MINERD y un 39% a contribuyentes (Personas Jurídicas, PYMES y público en general). Respecto al mismo periodo del año anterior, hubo un crecimiento promedio de 70% de los encuentros realizados y las personas capacitadas.

Cuadro 7
Seminarios educativos
Enero - diciembre 2022

Periodo	Total encuentros	Total personas capacitadas
Enero – diciembre 2022	1,540	77,327
Crecimiento	73%	67%
Promedio	70%	

Fuente: Departamento de Educación Tributaria, DGII

Actuaciones de asistencia al contribuyente

Para el periodo enero – noviembre de 2022, las métricas del nivel de servicio en las Administraciones Locales presentan un cumplimiento promedio de un 84%; los personalizados de vehículos de motor presentan un comportamiento estable con un 98% de cumplimiento promedio en comparación con la meta propuesta. La atención a través del centro de contacto y redes sociales presentan un nivel de servicio superior a la meta.



Cuadro 8
Nivel de Servicio 2021 vs 2022
Enero - noviembre 2022⁷

Canales de atención	Métrica 2021	2021	Métrica 2022	2022
Administraciones Locales	85%/15 mins	95%	85%/15mins	88%
Tasación	85%/30 mins	74%	85%/30mins	86%
Vehículos de Motor	80%/20 mins	84%	80%/20mins	95%
Centro de Asistencia al Contribuyente CAC	90%/15 mins	99%	85%/30mins	94%
Centro de Contacto				
Atención Telefónica	93%/120 segs	97%	95%/80segs	78%
Correos Electrónicos	95%/24 hrs	100%	95%/24hrs	100%
Comunidad de Ayuda	90%/3mins	100%	95%/3hrs	99%
Redes Sociales	30%/60 mins	90%	30%/60 mins	90%

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII

Penetración de la Oficina Virtual (OFV)

La DGII cuenta con 444,648 contribuyentes activos, de los cuales 74.44% tienen acceso a la OFV y un 1.28% del total de contribuyentes han solicitado acceso a la OFV, el 24.28% restante pertenece a los contribuyentes que no cuentan con acceso. De acuerdo con esta distribución el 54% corresponde a personas físicas y 46% a personas jurídicas.

⁷ Los porcentajes del nivel de servicio están actualizados al 30 de noviembre de 2022.



Cuadro 9
Contribuyentes activos con OFV 2021 vs 2022
Enero - diciembre 2022

Estatus Contribuyentes Activos en OFV	2021	%	2022	%
Con acceso	357,030	75.21%	330,989	74.44%
Acceso solicitado	6,891	1.45%	5,699	1.28%
Sin acceso	110,788	23.34%	107,960	24.28%
Total	474,709	100%	444,648	100%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

Recuperación de la deuda morosa

Para el periodo enero – noviembre de 2022, la recuperación de la deuda morosa ascendió a RD\$15,759.12 millones, equivalente a un cumplimiento de 76.25% de la meta propuesta.

Cuadro 10
Recuperación de la Deuda morosa vs meta
Enero - diciembre 2022; en millones de RD\$⁸

Periodo	Meta 2022 RD\$	Morosidad Recuperada RD\$	% Cumplimiento
Enero – diciembre 2022	20,667.01	17,119.36	82.83%

Fuente: Gerencia de Planes Masivos, DGII

⁸ Los resultados no contemplan los cierres administrativos ni casos desestimados



Recuperación de la deuda coactiva

Durante el periodo enero - diciembre 2022, la recuperación de la deuda en cobranza coactiva ascendió a RD\$3,846.01 millones, equivalente a un cumplimiento de 85.30% de la meta establecida.

Cuadro 11

Recuperación de la Deuda en cobro coactivo vs meta
Enero – diciembre 2022; en millones de RD\$

Periodo	Meta 2021 RD\$	Morosidad Recuperada RD\$	% Cumplimiento
Enero – diciembre 2022	4,508.79	3,846.01	85.30%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII



Ejecutorias relevantes 2022

A continuación, se presentan los planes, proyectos y actividades más relevantes ejecutadas durante el año 2022, alineadas a lograr cercanía con el ciudadano y contribuyente, facilitar el cumplimiento voluntario, maximizar las recaudaciones y fortalecer la administración tributaria:

- La DGII recaudó en el periodo enero – diciembre de 2022 un total de RD\$656,812.0 millones, es decir, RD\$49,365.6 millones más de lo recaudado en el mismo periodo del pasado año.⁹
- Se incorporaron 8 nuevos servicios en la Oficina Virtual (OFV), de los 42 que se encuentran en el portafolio de proyecto para ser desarrollados en el periodo 2021 – 2024.
- Se implementaron mejoras a 18 servicios a través de la Oficina Virtual (OFV) y plataformas digitales con el propósito de ofrecer la facilidad al contribuyente de poder realizar citas a través de los canales digitales, así como conocer el estatus de sus solicitudes, buscando reducir los tiempos de espera y las visitas sin necesidad del desplazamiento a una localidad presencial.
- Facilitación de formularios virtuales para la inscripción y actualización del RNC a fin de gestionar trámites desde cualquier lugar a través del portal de la Oficina Virtual,

⁹ -Datos actualizados al 05 de enero 2023, sujetos a rectificación.



permitiendo reducir el tiempo de respuesta de los servicios solicitados.

- Se implementó un nuevo modelo de atención en el Centro de Asistencia Presencial (CAP) de la sede central, como parte del Programa Carta Compromiso al Ciudadano y RD Incluye, donde los contribuyentes y ciudadanos con niños o personas con alguna condición especial o discapacidad (auditiva, verbal, visual o de movilidad), adultos de 65 años y embarazadas, cuentan con un espacio exclusivo para ofrecer asistencia preferencial.
- La DGII obtuvo un 93% en la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano gracias a las mejoras implementadas en la calidad de los servicios de atención al contribuyente y buenas prácticas de inclusión.
- Inauguración nueva Administración Local Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez, la cual fue creada para ofrecer un total de 30 servicios y trámites con el objetivo de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a los contribuyentes y ciudadanos de esa región, la cual tuvo una inversión de RD\$17 millones de pesos abarcando infraestructura, equipos de climatización, tecnológicos, mobiliarios, electrodomésticos, entre otros.
- La DGII ha completado aproximadamente el 66% de 15 trámites previstos a completarse para este 2022, dentro del plan de acciones y estrategias para el cumplimiento del Programa



Burocracia Cero hacia un gobierno eficiente y los principales hitos de la Estrategia Nacional de Competitividad.

- La institución obtuvo una puntuación de 100% en implementación del sistema de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), lo que denota ser una institución eficaz y transparente.
- Desarrollo de un nuevo sistema de servicios para el área de vehículos de motor (E-vehículos), el cual permitirá eficientizar todas las operaciones del área y por ende brindar un mejor servicio al contribuyente y al ciudadano.
- Lanzamiento del programa televisivo DGII 360 el cual tiene por objetivo educar y orientar a los contribuyentes y a la ciudadanía en general sobre procedimientos, los sistemas tecnológicos y los pasos para realizar sus declaraciones de impuestos en la DGII.
- Se logró incorporar la certificación A5 (Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano) de la NORTIC de la OGTIC.
- Como parte de las acciones de transformación digital se dio inicio al proyecto Rediseño de la Oficina Virtual (OFV) la cual permitirá al contribuyente solicitar y gestionar sus principales trámites, de forma ágil y segura para facilitar el cumplimiento tributario. Esta contempla el diseño de interfaces y usabilidad enfocado en la mejor experiencia de usuario, y los estándares



modernos de diseño de aplicaciones, para potenciar el uso del canal de asistencia digital para la solicitud y gestión de trámites para facilitar el cumplimiento tributario.

- La Dirección General de Impuestos Internos ha puesto a la disposición de los contribuyentes el Facturador Gratuito, un portal destinado a facilitar el proceso de facturación electrónica para el cumplimiento de las normativas vigentes, en especial a personas físicas y Mipymes, con el objetivo de reducir costos de adquisición de papel, impresión, almacenaje, así como rapidez y eficiencia en los procesos administrativos. Actualmente 270 contribuyentes son emisores electrónicos, de los cuales 145 utilizan facturador gratuito.
- Modificación del Título I del Código Tributario con el objetivo de simplificar los procedimientos tributarios, elevando los derechos y garantías de los contribuyentes logrando un sistema regulatorio eficiente y ágil que permitirá obtener en tiempo oportuno, y de la manera más eficiente posible, las recaudaciones devenidas de las obligaciones tributarias ordenadas por la ley.
- Sometimiento ante el Congreso Nacional el anteproyecto de ley de Facturación Electrónica. Esta iniciativa busca establecer un marco regulatorio más robusto de cara a su obligatoriedad en un plazo de tres años. También se establece incentivos para quienes se acojan de forma voluntaria durante un determinado tiempo.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO



4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Ejecución presupuestaria

Al 30 de noviembre 2022 el presupuesto ejecutado por la institución fue de RD\$5,736.49 millones, equivalente a un 58.9% de lo asignado. El 65.11% del presupuesto ejecutado correspondió a gastos de personal, 31.83% a gastos corrientes y el 3.06% a inversión, incluyendo la infraestructura física, tecnología, adquisición de mobiliarios y equipo.

Cuadro 12
Ejecución presupuestaria¹⁰
Enero - noviembre 2022

Concepto	2022	% S/Total
Gastos de Personal	RD\$ 3,735.12	65.11%
Resto Gastos Corrientes	RD\$ 1,826.00	31.83%
Inversión	RD\$ 175.37	3.06%
Impresoras Fiscales	RD\$ -	0.00%
Infraestructura Física	RD\$ 76.48	43.61%
Tecnología y Comunicaciones	RD\$ 43.13	24.59%
Adquisición de mobiliarios y equipo	RD\$ 43.09	24.57%
Proyecto Motocicleta Presidencia	RD\$ 12.67	7.22%
Proyecto PNUD	RD\$ -	0.00%
Presupuesto Anual	RD\$ 9,738.40	100.00%
Total Presupuesto Ejecutado (A)	RD\$ 5,736.49	58.9%
Disponible	RD\$ 4,001.91	41.1%
Recaudación Efectiva (B)	RD\$598,325.74	
Ratio Coste Eficiencia (A/B)	0.96%	

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

¹⁰ Datos actualizados al 30 de noviembre de 2022



Cuadro 13
Balance General al 31 de octubre 2022
Valores en RD\$

Activos	
Activos corrientes	
Disponibilidades en caja y bancos	3,809,382,962.80
Disponibilidades en caja y bancos reembolsos	17,966,074.63
Disponibilidad en banco reembolsos ISC	3,593,128,209.46
Cuentas por cobrar	16,722,975.06
Fondo Reembolso pendiente por recibir	758,176,751.42
Recursos propios pendientes por recibir	29,989,624.32
Inventario de consumo	136,960,024.02
Total activos corrientes	8,362,326,621.71
Activos no corrientes	
Bienes de uso neto	1,946,819,249.52
Bienes intangibles	5,376,966.07
Otros activos no corrientes	147,544,355.21
Total activos no corrientes	2,099,740,570.80
Total activos	10,462,067,192.51
Pasivos y Patrimonio	
Pasivos corrientes	
Deducciones y retenciones por pagar	87,959,591.25
Cuentas por pagar	238,289,830.54
Otras cuentas por pagar	889,864,536.46
Avance reembolsos ISC	3,479,620,069.95
Total pasivos corrientes	4,695,734,028.20
Pasivos no corrientes	
Ingreso diferido proyecto motocicleta	93,602,250.42
Total pasivos	4,789,336,278.62
Patrimonio	
Patrimonio institucional	993,917,277.07
Resultado de ejercicios anteriores	3,575,819,957.03
Resultado neto del ejercicio	1,102,993,679.79
Total Patrimonio	5,672,730,913.89
Total Pasivos y Patrimonio	10,462,067,192.51



Cuadro 14
Estados de Resultados al 31 octubre 2022
Valores en RD\$

Ingresos corrientes	
Transferencias corrientes recibidas	5,834,128,890.00
Otros ingresos	589,024,481.43
Total de ingresos	6,423,153,371.43
Gastos corrientes	
Servicios personales	3,496,870,171.45
Servicios no personales	1,449,703,701.74
Materiales y suministros	87,364,713.27
Donaciones & cuotas internacionales	7,623,071.61
Gastos Financieros	8,701,443.30
Otros gastos institucionales	933,744.04
Total de gastos	5,051,196,845.41
Resultado corriente del periodo	1,371,956,526.02
Depreciación y amortizaciones	268,962,846.23
Resultados netos del periodo	
	1,102,993,679.79

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



Cuadro 15
Cuentas por cobrar al 31 octubre 2022
Valores en RD\$

Concepto	Valor
Cuentas a cobrar consultorías electrónicas	70,000.00
Cuentas a cobrar empleados	253,075.00
Anticipo a proveedores órdenes de compra	16,059,988.47
Otras cuentas por cobrar	339,911.59
Total	16,722,975.06

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

Cuadro 16
Cuentas por pagar al 31 octubre 2022
Valores en RD\$

Concepto	Valor
Cuentas a pagar Proveedores	85,395,719.54
Cuentas por pagar sueldos e indemnizaciones	265,854.14
Cuentas por pagar acuerdos Institucionales	117,270.00
Provisión contratos y gastos fijos	980,166.62
Otras provisiones por pagar	49,390,321.68
Fondo de terceros por pagar	310,040.70
Fondo garantía proveedores	96,481,621.73
Fondo por pagar Codia	9,277.56
Retención 1% Ley 06-86	85,367.76
Cuentas por pagar Colectora	5,231,949.25
ITBIS por pagar	22,241.56
Total	238,289,830.54

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



Procesos de Reclamos o demandas

Casos de Función Pública

La DGII para el año 2022 tenía en proceso un total de 25 casos de reclamos o demandas cuya pretensión económica asciende a RD\$1,041,413,721, y la obligación estimada a RD\$3,644,000.

Cuadro 17

Reclamos o demandas 2022

Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
Demanda Civil en Nulidad y Revocación de Traspaso de un vehículo de motor y reparación de daños y perjuicios invocados contra la DGII por la ejecución de una sentencia de partición de la comunidad de bienes aportada por la esposa también demandada.	1	RD\$20,000,000.00	-
Demanda Civil en Reclamación de Daños y Perjuicios	1	RD\$10,000,000.00	-



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
<p>por alegada actuación antijurídica plantea en relación con solicitud de oposición sobre vehículos rechazada por la DGII para que contribuyente cumpla con el debido procedimiento.</p>			
<p>Demanda Civil en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada negligencia de DGII en traspaso de vehículo de motor.</p>	4	RD\$230,000,000.00	RD\$800,000.00
<p>Demanda Civil en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada negligencia de DGII en traspaso de vehículo de motor.</p>	1	RD\$5,500,000.00	RD\$450,000.00



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por accidente de tránsito que implica un vehículo de motor propiedad de la DGII.	1	RD\$300,000.00	-
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por alegada vulneración al Derecho de propiedad atribuida a la DGII a raíz de la emisión de una matrícula de un vehículo de motor comprado por la demandante conjuntamente con su esposo codemandado porque se hizo expedir la	1	RD\$2,000,000.00	-



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
matricula solo a su nombre.			
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por alegadas inconsistencias invocadas por la determinación tributaria efectuada por la DGII con base en reportes de datos Barrick Gold cuyo tercero es codemandado.	1	RD\$20,000,000.00	-
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por la negativa de la DGII a transferir un vehículo de motor para cuya operación tendría que brindar informaciones consideradas legalmente	1	RD\$350,000.00	-



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
protegidas por el Deber de Reserva.			
Demanda en Intervención Forzosa en procura de condena económica solidaria a cargo de la DGII para alegada Reparación de Daños y Perjuicios por un supuesto error en traspaso de un vehículo de motor.	1	RD\$1,300,000.00	-
Demanda en liquidación de astreinte (Referimiento en Levantamiento de oposición).	1	RD\$2,400,000.00	RD\$974,000.00
Demanda en Liquidación de astreinte, en virtud de sentencia que	1	RD\$2,900,000.00	-



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
ordena transferir vehículo de motor.			
Demanda en Liquidación de astreinte.	1	RD\$420,000,000.00	-
Demanda en nulidad de embargo y reclamación de daños y perjuicios por alegados daños y perjuicios por traspaso de un vehículo de motor con documentos irregulares aportados por un tercero.	1	RD\$20,000,000.00	RD\$1,000,000.00
Demanda en Nulidad de Venta de vehículo de motor y Revocación de Traspaso ejecutado con supuesta falsificación de acto de venta en	1	RD\$5,000,000.00	RD\$120,000.00



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
perjuicio de la parte demandante, quien además persigue de Reparación de Daños y Perjuicios a cargo del particular adquirente del vehículo y de la DGII.			
Demanda en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada causa de un embargo conservatorio aplicado por la DGII en exigencia de crédito tributario.	2	RD\$172,331,860.50	-
Demanda en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada negligencia en traspaso de vehículo de motor.	1	RD\$2,000,000.00	-



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
Demanda en Reparación de Daños y Perjuicios por supuesta actuación antijurídica plantea en relación con mantener en el sistema de información un inmueble de su propiedad a nombre de su exesposo, lo que le ocasiono un daño al verse afectada por no poder obtener la certificación de IPI para ser depositada en una institución bancaria para obtención de un préstamo hipotecario.	1	RD\$10,000,000.00	-
Demanda en Reparación de Daños y Perjuicios	1	RD\$10,000,000.00	RD\$300,000.00



Naturaleza del proceso	Cantidad	Pretensión económica	Obligación estimada
por supuesta actuación antijurídica plantea en relación con mantener oposición sobre un vehículo comprado en pública subasta.			
Demanda Laboral en Reclamación de Daños y Perjuicios por accidente de laboral.	1	RD\$15,000,000.00	-



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

La Gerencia de Recursos Humanos es la responsable de conducir los sistemas de administración de personal, reclutamiento, selección, evaluación, capacitación, bienestar y desarrollo integral de los servidores públicos al servicio de la DGII.

La Dirección General de Impuestos Internos tiene implementada la gestión de recursos humanos por competencias, estandarizando los parámetros y requerimientos para desempeñar cualquier función dentro de la estructura de la organización, la cual se apoya en herramientas que facilitan e integran en un criterio único el perfil del personal. Las competencias institucionales son aplicables a todos los empleados de la organización. Las mismas representan su esencia y permiten alcanzar la visión organizacional.

La DGII está conformada por cuatro niveles jerárquicos: 1^{er} Nivel (Consejo de la Administración Tributaria y director general); 2^{do} nivel (Subdirectores); 3^{er} nivel (Gerentes); 4^{to} Nivel (Administradores Locales y Encargados Departamentales) y 5^{to} Nivel (Profesionales, técnicos y operativos). A octubre 2022 cuenta con un total de 3,221 colaboradores de los cuales 1,909 pertenecen al género femenino y 1,312 al masculino.



Cuadro 18
Cantidad de empleados por Localidad
Enero - octubre 2022

Localidad	Cantidad	Participación
Sede central	1,378	43%
Administraciones Locales	1,434	44%
Oficinas fuera sede principal	213	7%
Departamento de Vehículos de Motor	196	6%
Total	3,221	100%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Cuadro 19
Distribución de Empleados por Grupo Ocupacional
Enero - octubre 2022

Grupo Ocupacional	Cantidad	Participación
Ejecutivos	137	4.2%
Asesores	5	0.2%
Apoyo Administrativo	736	23.0%
Profesionales	1,290	40.0%
Supervisores	419	13.0%
Técnicos	634	19.6%
Total	3,221	100%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



Comportamiento de los subsistemas de recursos humanos

Reclutamiento y Selección

La Dirección General de Impuestos Internos por medio de diferentes métodos identifica las capacidades y competencias actuales de las personas, tanto a nivel personal como profesional, en materia de conocimientos, habilidades y actitudes, y las evalúa en consonancia con las necesidades de la organización en un momento determinado.

Es por esto, que la DGII aplica pruebas de competencias y aptitudes, como también solicita evidencias de los títulos y certificaciones de estudios de todo candidato, con la finalidad de validar que la persona reúne las condiciones y exigencias del perfil establecido en la descripción del puesto. Adicionalmente, es igual de importante para la institución confirmar las experiencias profesionales del evaluado a través de las referencias que este indica en la solicitud de empleo. Para el periodo enero-octubre 2022 han ingresado 263 nuevos empleados a la DGII, de los cuales el 77% en calidad de fijos.

Cuadro 20
Empleados de nuevos ingresos por tipo
Enero - octubre 2022

Tipo	Cantidad	%
Contratado	61	23%
Fijo	202	77%
Total	263	100%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



Cuadro 21
Otras Operaciones de Reclutamiento y Selección
Enero - octubre 2022

Procesos	Total
Ingreso de empleados(as) externos	202
Concursos internos	3
Promociones	130
Reajustes salariales	278

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

En cuanto a las promociones internas, 130 empleados han sido promovidos en el periodo enero - octubre 2022.

Gestión de la Formación

La DGII dispone de un Plan Anual de Formación, que se realiza a partir del levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) de toda la institución. Este plan se divide e implementa cuatrimestralmente. El proceso de Detección de Necesidades de Capacitación se realiza tomando en cuenta las sugerencias, expectativas y necesidades del colaborador y supervisor. Para el periodo enero-octubre 2022 han sido capacitados 1,785 empleados.



Cuadro 22
Empleados capacitados
Enero - octubre 2022

Área	Cantidad
Despacho Dirección General	305
Sub-Dirección de Facilitación de Servicios	559
Sub-Dirección Fiscalización	14
Sub-Dirección Gestión del Cumplimiento	800
Sub-Dirección Jurídica	107
Total	1,785

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Adicionalmente, se dispone de recursos tecnológicos actualizados y ampliamente utilizados, para que todo colaborador pueda recibir capacitación de forma virtual, de ser necesario. Para el periodo enero-octubre 2022 se han ofertado 74 acciones formativas virtuales tanto en temas administrativos como tributarios en los cuales participaron 1,371 empleados agotando unas 3,297 horas formativas.

A su vez, se realizan entrenamientos periódicamente sobre gestión de riesgos, conflictos de interés, sensibilización hacia personas con discapacidad y temas relacionados al bienestar de la mujer.



Cuadro 23
Control de gestión de la formación
Enero - octubre 2022

Control de gestión	Cantidad
Total de personal impactado	1,785
Total de participantes	5,051
Total horas de formación	6,666
Porcentaje promedio de satisfacción	95%
Porcentaje promedio de aprendizaje	92%
Total de acciones formativas	179
Total de grupos impartidos	250
Total de Rutas de Entrenamientos	107
Total de becas de maestrías	12

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Para el personal de nuevo ingreso y el promovido, se dispone de una ruta de entrenamiento. Así mismo, se realiza anualmente evaluaciones de desempeño para determinar y confirmar las competencias exhibidas por los colaboradores, estableciendo sus brechas de mejora y diseñando un plan de desarrollo.



Cuadro 24
Rutas de entrenamiento realizadas
Enero - octubre 2022

Mes	Número de rutas	Cantidad de horas
Enero	N/A	N/A
Febrero	8	654
Marzo	7	917
Abril	7	1,228
Mayo	10	1,257
Junio	21	2,778
Julio	13	888
Agosto	14	1,331
Septiembre	18	1,500
Octubre	9	748
Total	107	11,300

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas

Uno de los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 apunta a “implementar prácticas de dirección y gestión que garanticen la excelencia a través de mayor capacitación y de mejora continua” (PEI 3.1.1). En este sentido, la institución ha querido invertir esfuerzos y recursos en la capacitación de su personal directivo que son los que, por sus buenas prácticas de dirección, pueden alcanzar esos niveles de excelencia.

Para este fin, se planificó el Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas, 3era. edición, a cargo de la prestigiosa escuela Barna



Management School. El cual constó de 80 horas presenciales y estuvo dirigido a los subdirectores, gerentes y encargados de departamento.

Bienestar Laboral

La DGII cuenta con un Reglamento Interno de Recursos Humanos, el cual rige todos los procesos de Gestión Humana de la institución. A su vez, se dispone de una Política de Compensación y Beneficios, cuyo objetivo es ofrecer salarios justos y competitivos en busca de elevar el bienestar y calidad de vida de todo el personal de esta administración tributaria. Dentro de estos beneficios y facilidades se encuentran: licencia por maternidad y lactancia, licencia por paternidad, licencia de tres (03) días por fallecimiento de familiares directos y los permisos justificados hasta un máximo de seis (06) días por año.

Otra de las evidencias que muestran el interés de la institución y su preocupación por la seguridad laboral y personal de sus colaboradores dentro de la procura del bienestar de estos, es que cuenta dentro de su estructura y espacio con áreas como Salud Ocupacional, Prevención de Riesgos, Seguros y Pensiones y Alimentos y Bebidas. A través de estas áreas se proveen las siguientes facilidades y beneficios:

- Seguro médico complementario.
- Consultorio médico en la sede central.
- Subsidio de almuerzo y facilidad para adquisición de almuerzos preenvasados en sede central y localidades de la zona



metropolitana, que comprende el 73% del personal de la institución.

- Consultas psicológicas a todo el personal de la institución.
- Planes de emergencia y evacuación.
- Auditorías en todas las instalaciones de la institución para garantizar que las condiciones de trabajo sean seguras y cumplan con las normativas aplicables.
- Provee Equipos de Protección Individual (EPI) necesarios para la ejecución de los trabajos de manera segura.

Adicionalmente, la institución otorgó facilidades orientadas a atender necesidades especiales de los colaboradores o de aquellos de menor ingreso, como son los siguientes:

- Programa de ayuda a niños especiales.
- Tarjeta metro.
- Cooperativa para empleados.

Así mismo, dentro del marco de la búsqueda del bienestar de todo colaborador de la institución, se otorgaron diferentes tipos de beneficios para premiar y reconocer a los colaboradores, no siempre siendo esta una compensación en metálico, como son:

- Regalo del día de las madres.
- Facilidad de renovación de marbete *in house*.

Además, la institución también impartió talleres, charlas e informaciones de interés a todo el personal, como son:

- Diseñando un proyecto de vida
- Taller de uso de plataforma TEAMS



Programa de Verano DGII

El programa de verano de Impuestos Internos es una práctica laboral dirigida a hijos de empleados que están finalizando sus estudios secundarios. Tiene por objetivo brindarles a los participantes, herramientas de preparación técnica, conocimientos y habilidades que potencien su autonomía personal, reduzca la ansiedad que genera la búsqueda del primer empleo y facilite su inserción en el mercado profesional.

Esta iniciativa se implementó en el 2009 y desde entonces se han realizado satisfactoriamente 10 Programas de Verano con la participación de 253 hijos de empleados.

Durante 4 semanas, los “veranitos” en edad comprendida entre 15 y 18 años tienen la oportunidad de conocer el área de trabajo de sus padres, entender el quehacer institucional, desarrollarse en un área específica y a su vez, recibir acompañamiento en el proceso de orientación vocacional.

La dinámica del programa es de carácter formativo donde los participantes reciben capacitación técnica, desarrollo personal y una presencia profesional en el área que se les designa a cumplir una jornada laboral participativa de 8 horas durante un mes.

Para el 2022 participaron 30 hijos de empleados de las diferentes localidades de la zona metropolitana y sede central quienes recibieron charlas, visitas a instituciones y fueron asignados a diferentes áreas de la sede central, donde brindaron apoyo.



Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

En cumplimiento a lo establecido por el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP), la Dirección General de Impuestos Internos, por segunda vez en sus 25 años de fundación, realiza el Autodiagnóstico Institucional del modelo CAF¹¹, para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Reestructuración del Comité de Calidad de la institución.

Postulación al Premio Nacional de la Calidad y Prácticas y Prácticas Promisorias en el Sector Público, versión XVIII, 2022.

- Preparación de la memoria de postulación al premio, la cual fue aceptada conforme por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Elaboración del informe de autodiagnóstico CAF y remisión al MAP para la mejora del indicador del SISMAP.
- Preparación del Plan de Mejora del Autodiagnóstico CAF.

En ese sentido, el Autodiagnóstico CAF consistió en la evaluación de los siguientes criterios por parte de la DGII:

- Criterios Facilitadores:

¹¹ El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.



1. Liderazgo.
2. Estrategia y Planificación
3. Personas.
4. Alianzas y recursos.
5. Procesos.

- Criterios de Resultados:

6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.
7. Resultados en las personas.
8. Resultados de responsabilidad social.
9. Resultados claves de rendimiento.

La DGII tiene una carrera especial aprobada por decreto, que establece los puestos que son considerados de carrera tributaria y administrativa y los requisitos de ingreso y promoción dentro de la misma.

Indicador 02. Organización de la Función de Recursos Humanos

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
02.1 Nivel de administración del sistema de carrera.	1- Plan de Carrera Institucional.	59%	En proceso

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



El ingreso a la carrera de la DGII contempla un aumento salarial de un 10%. Actualmente, existen puestos que aún no están incluidos en la carrera tributaria y administrativa, sin embargo, sí están incluidos en el sistema de carrera del MAP.

En la actualidad tenemos 672 empleados en carrera: 147 pertenecen solo a la carrera administrativa del MAP; 417 solo a la carrera Tributaria y 108 pertenecen a ambas carreras.

Indicador 03. Planificación de Recursos Humanos

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
03.1 Plan de Recursos Humanos.	1- Planificación de RRHH.	100%	Cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Indicador 04. Organización del trabajo

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
04.1 Estructura Organizativa	1- Estructura Organizacional.	80%	Cumplido
04.2 Manual de Organización y Funciones	1- Manual de Organizaciones y Funciones	0%	No cumplido



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
04.3 Manual de Cargos	1- Lista de puestos de la DGII (Manual de Cargos). 2- Resolución de Aprobación del Manual de Cargos.	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

En el caso del subindicador 04.2, el Manual Organizacional está actualizado con los cambios aprobados a la fecha y el pasado 8 de octubre fue aprobado por el Consejo Superior de la Administración Tributaria.

No se ha cumplido debido a que el manual no está aprobado por el MAP.

Indicador 05. Gestión del empleo

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
05.1 Concursos Públicos	1- Acta del Jurado de finalización del concurso o Solicitud para cubrir vacante	0%	En proceso



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
	por Registro de Elegibles.		
05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	1- Reporte de Estadísticas del Sistema	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Se han realizados con los lineamientos establecidos, pendientes enviar evidencias al MAP.

Las consecuencias para la DGII serían las siguientes:

- El MAP tendría que aprobar la apertura de los concursos públicos y podría aprobar o rechazar los mismos.
- El proceso de concursos públicos del MAP es mucho más largo que el de la DGII y cada parte del proceso tendría que ser autorizado, monitoreado, validado y auditado por el MAP.
- La DGII tendría que comunicar a la Dirección de Reclutamiento y Selección de Personal del Ministerio de Administración Pública los resultados de las diferentes fases del proceso para cubrir vacantes.
- La DGII perdería la autonomía en la selección de su personal, pues el MAP utiliza un jurado para el proceso de reclutamiento externo.
- El MAP tendría la potestad de administrar y controlar los registros de elegibles de candidatos para desempeñar cargos de carrera.



- El MAP supervisaría y validaría el cumplimiento del procedimiento para ocupar un cargo clasificado de carrera administrativa.
- El MAP sería el responsable de diseñar y aprobar las evaluaciones técnicas que se apliquen a los candidatos de los concursos públicos.
- La DGII tendría que solicitar al MAP, la validación del proceso de concurso y el trámite del nombramiento provisional, en período de prueba, de los seleccionados.
- La DGII tendría que comunicar al MAP los resultados del período de prueba y solicitar el trámite del nombramiento definitivo de los servidores que superen dicho período.

No se ha realizado por el doble sistema de gestión de RRHH/Finanzas. Burocracia aumentada en los cambios de sistemas o errores. Sin control de la base de datos.

Indicador 06. Gestión de las compensaciones y beneficios

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
06.1 Escala Salarial	1- Comunicación de aprobación de Escala Salarial del MAP	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

No ha sido cumplido debido a que cada cambio de nueva estructura debe ser aprobada por el MAP, lo que conllevaría a un retraso en los procesos internos y requerimiento de necesidades de personas en las áreas solicitantes.



Indicador 07. Gestión del rendimiento

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	1- Acuerdo de Desempeño de un empleado de cada grupo ocupacional. 2- Una relación con los Acuerdos Realizados	0%	En proceso
07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	1- Plantilla de Resultados de la Evaluación del Desempeño realizada, del periodo vigente, o el reporte generado por el sistema EVALUASOF.	0%	En proceso

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Las evaluaciones del desempeño se realizaron, pendientes enviar evidencias al MAP.



Indicador 08. Gestión del desarrollo

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
08.1 Plan de Capacitación	1- Listado de asistencia de los participantes de cada evento formativo con sello de la institución y/o certificados de los participantes. 2 - Plan Anual de Capacitación remitido al INAP del periodo correspondiente 3- Informe trimestral ejecutado (firmado y sellado). 4- Certificados de los participantes (si aplica). 5- Comunicación informando la	50%	En proceso



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
	<p>cantidad total de colaboradores de la institución, detallando de ellos, cuántos han tomado el curso de inducción a la Administración Pública y cuántos aún no lo han tomado.</p> <p>6- Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación realizado por la Institución y remitido al INAP."</p>		

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

La puntuación de este indicador es ponderada trimestralmente, solamente cuando se culmina el año se obtiene el 100%.

Indicador 09. Gestión de las relaciones laborales y sociales



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
09.1 Asociación de Servidores Públicos	<p>1- Informe de rendición de cuentas anual a los integrantes de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) e Informe financiero de la ASP al MAP.</p> <p>2- Cuenta bancaria apertura da a nombre de la ASP.</p> <p>3- RNC de la ASP registrada ante la DGII.</p>	0%	No cumplido
09.2 Subsistema de Relaciones Laborales	<p>1- Expediente de Solicitud de pago a la Contraloría General de la República.</p>	80%	Cumplido



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
	2- Certificación de No Pagos Pendientes. 3- Usuario registrado para uso de RECLASOFT (Sistema de reclamación laboral) mediante oficio.		
09.3 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	1- Informe de la Gestión del SISTAP en la institución (incluye procedimientos, manual de emergencias, actividades en registro de participantes de jornadas médicas y fotografías).	60%	En proceso



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
09.4 Encuesta de Clima	1- Informe implementación del Plan de Acción. 2- Carta de remisión de Informe de Implementación del Plan de Acción.	0%	En proceso

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Respecto al subindicador 09.01 se encuentra en proceso de validación de la alta gerencia. El subindicador 09.2 tiene una puntuación 80% de cumplimiento y se encuentra en proceso de actualización de los entregables los cuales serán remitidos una vez la plataforma tecnológica esté habilitada.

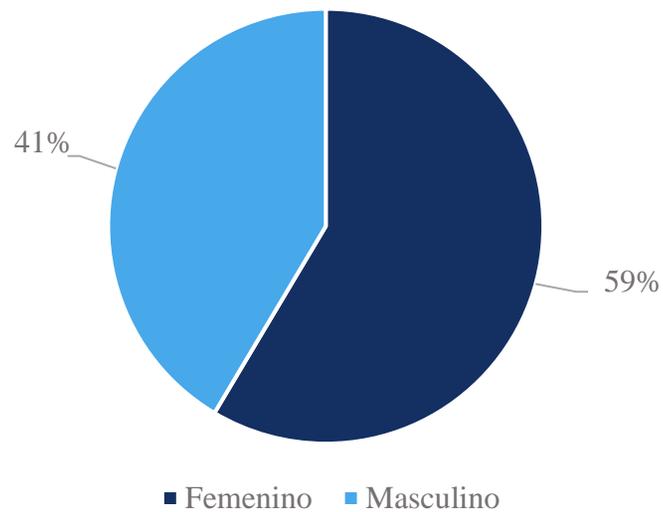
El subindicador 09.3 tiene una puntuación 60% de cumplimiento en espera de la actualización de este, una vez la plataforma tecnológica vuelva a estar habilitada y por último el subindicador 09.4 está en proceso de gestión de compras para el lanzamiento de la licitación nacional.



Estadísticas de Género, Edad y Antigüedad de Empleados

La DGII promueve la igualdad de oportunidades y la diversidad cultural y de género. Es importante destacar que las mujeres representan el 59% del personal y el 41% del personal de la institución.

Gráfica 6
Empleados por género
Enero - octubre 2022



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

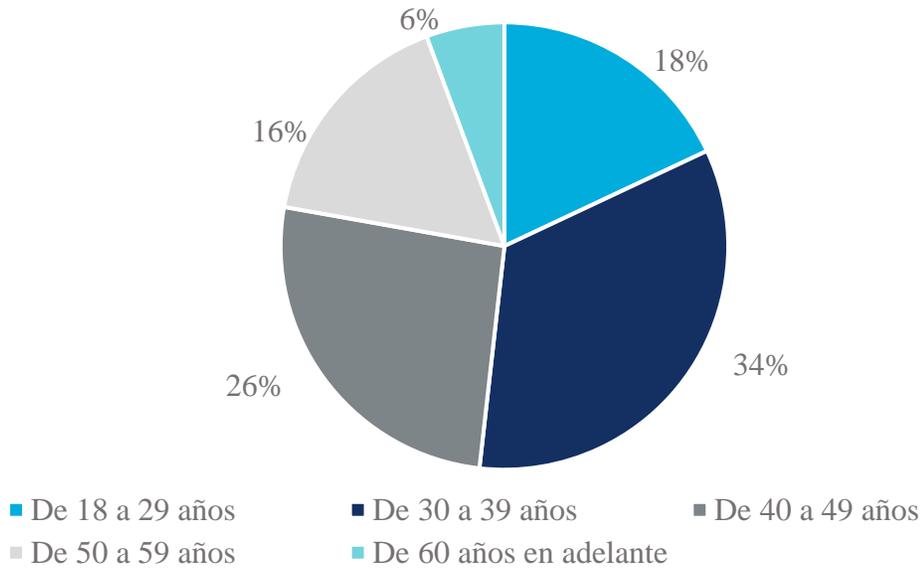


Gráfica 7
 Cantidad de empleados por Grupo Ocupacional
 Enero - octubre 2022



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

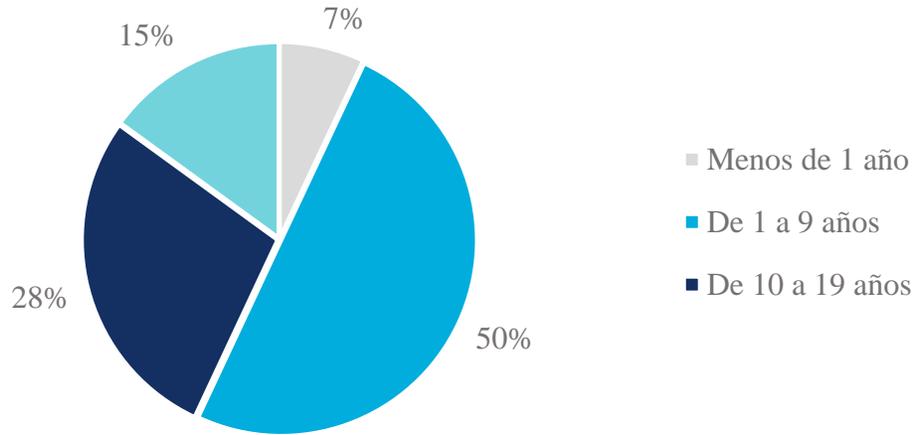
Gráfica 8
 Empleados por Edad
 Enero - octubre 2022



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



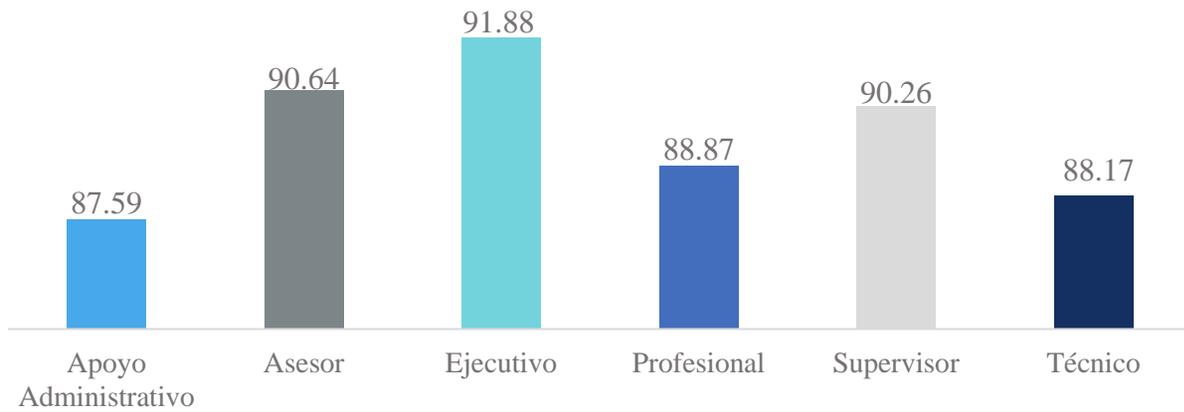
Gráfica 9
Empleados por Antigüedad Laboral
Enero - octubre 2022



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Desempeño promedio de los colaboradores por grupo ocupacional

Gráfica 10
Desempeño promedio por Grupo Ocupacional
Periodo 2021-2022



4.3 Desempeño de los procesos jurídicos

Durante el periodo enero-octubre 2022, la Subdirección Jurídica de esta Dirección General de Impuestos Internos ha emitido nueve (09) Resoluciones informativas, doce (12) Normas Generales, veinticuatro (24) Opiniones institucionales y diez (10) Acuerdos Interinstitucionales.

Cuadro 25
Resoluciones emitidas por la DGII
Enero–octubre 2022

Resoluciones
Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2022-00001 de Multiplicadores y Ajustes para el cierre fiscal diciembre 2021, y otros del ejercicio fiscal 2022.
2- Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2022-00002 sobre exención contributiva de personas físicas y ajustes al RST, ejercicio fiscal 2022.
3-Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2022-00003 de indexación montos específicos ISC.
4-Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2022-00004 de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal marzo 2022.
5- Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2022-00005 de indexación montos específicos ISC.
6- Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2022-00006 de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal junio 2022.



Resoluciones
7- Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2022-00007 de indexación montos específicos ISC para el período octubre-diciembre 2022.
8- Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2022-00008 de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal septiembre 2022.
9- Resolución Núm. 56-2022 de designación del licenciado Lorenzo Natanael Ogando de la Rosa, como Ejecutor Administrativo de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
Total, Resoluciones emitidas: 9

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.

Cuadro 26
Reglamentos elaborados por la DGII
Enero - octubre 2022

Reglamentos elaborados por DGII
1-Decreto Núm. 148-22, que regula la aplicación de los impuestos que gravan los hidrocarburos utilizados por aeronaves de carga y embarcaciones de carga mercancías.
2-Decreto Núm. 592-22 que establece el Reglamento de Recursos Humanos de la Administración Tributaria.
Total, Reglamentos elaborados por DGII: 2.

Fuente: Gerencia Legal, DGII



Cuadro 27
Normas Generales emitidas por la DGII
Enero - octubre 2022

Normas Generales emitidas por DGII
Norma General núm. 01-2022 sobre Reorganización de Sociedades, de fecha 4 de enero 2022.
Norma General núm. 02-2022 sobre los procedimientos relativos al pago de la Tarjeta de Turismo en los boletos aéreos y marítimos, de fecha 11 de enero 2022.
Norma General núm. 03-2022 que regula las Auditorías Externas en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, de fecha 20 de enero de 2022.
Norma General Núm. 04-2022 sobre incorporación, permanencia, exclusión y declaración jurada en el Régimen Simplificado de Tributación (RST), de fecha 27 de enero de 2022.
Norma General núm. 05-2022 de aplicación de exención para el sector agropecuario, de fecha 22 de marzo de 2022.
Norma General núm. 06-2022 que regula la aplicación de la exigibilidad de la constancia fehaciente de pago por parte de la Dirección General de Impuestos Internos en los tramites de vehículos de motor y Remolques, de fecha 29 de marzo de 2022.
Norma General Núm. 07-2022 que regula la aplicación de la exigibilidad de la constancia fehaciente de pago por parte de los Notarios Públicos, de fecha 29 de marzo de 2022.
Norma General núm. 08-2022 que modifica el artículo 3 de la Norma General núm. 08-2021 sobre el Reporte País por País, de fecha 16 de mayo de 2022.



Normas Generales emitidas por DGII

Norma General núm. 09-2022 que establece el procedimiento para la solicitud ante la DGII de sanciones, medidas conservatorias y cautelares que bajo el amparo de la Ley requieran los órganos y entes de la Administración Pública, de fecha 18 de julio de 2022.

Norma General núm. 10-2022 sobre procedimientos de Acuerdo Mutuo para la Resolución de Controversias, de fecha 30 de agosto de 2022.

Norma General núm. 11-2022 sobre el otorgamiento de beneficios contenidos en los Convenios Internacionales para Evitar la Doble Tributación, de fecha 3 de octubre de 2022.

Norma General núm. 12-2022 sobre el reembolso o compensación del Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) para los exportadores, de fecha 18 de octubre de 2022.

Total, Normas Generales emitidas: 12.

Fuente: Gerencia Legal, DGII.



Cuadro 28
Opiniones Institucionales emitidas por la DGII
Enero - octubre 2022

Opiniones Institucionales emitidas por la DGII Enero-octubre 2022
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a comunicación del Fondo de Pensiones de los Trabajadores de la Construcción (FOPETCONS).
<ul style="list-style-type: none"> • Segunda respuesta al Reino Unido sobre la Norma General núm. 07-2022 sobre los Mecanismos de Control y Seguridad Fiscal para fabricantes, productores e importadores de productos terminados del alcohol y del tabaco.
<ul style="list-style-type: none"> • Relativa al Proyecto de Ley que reorganiza el sector de hidrocarburos en la República Dominicana.
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta al Ministerio de Economía y Planificación y Desarrollo (MEPYD) relativa al Sistema Integral de Gestión de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (SIGASFL).
<ul style="list-style-type: none"> • Relativa al Proyecto de Ley mediante el cual se agrega el número I al párrafo del artículo 162 y se crean los párrafos II y III al mismo artículo de la Ley núm. 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la Republica Dominicana.
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la solicitud de colaboración interinstitucional de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) con relación al Registro de Proveedores del Estado (RPE).
<ul style="list-style-type: none"> • Relativa al Proyecto de Ley de incentivo al uso de vehículos cien por ciento de motores eléctricos mediante modificación de las leyes Núms. 103-13, del 02 de agosto de 2013, de incentivo a la importación de vehículos de energía no convencional, y 57-



Opiniones Institucionales emitidas por la DGII

Enero-octubre 2022

07, del 07 de mayo de 2007, sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía y de sus Regímenes Especiales.

- Tercera respuesta al Reino Unido sobre la Norma General núm. 07-2021 sobre los Mecanismos de Control y Seguridad Fiscal para fabricantes, productores e importadores de productos terminados del alcohol y del tabaco.
- Respuesta a comunicación de la Presidencia de la Republica referente a la solicitud de la señora Katia Virginia Lambis Sánchez.
- Relativa al Proyecto de Ley que enmienda la Ley núm. 57-07 para promover el autoconsumo a partir de fuentes de energía renovables en favor de organizaciones sin fines de lucro.
- Relativa al Proyecto de Ley que establece exenciones impositivas para los insumos y equipos médicos cardiovasculares.
- Relativa al borrador de Resolución de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) que regula el funcionamiento del Comité de Compras y Contrataciones de las instituciones sujetas al ámbito de aplicación de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones.
- Relativa a la Propuesta Resolución de Fomento e Incentivo de las Empresas Familiares en República Dominicana, depositado por Varli Comercial EIRL.
- Relativa al borrador de Resolución de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) sobre requisitos de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado (RPE).



Opiniones Institucionales emitidas por la DGII
Enero-octubre 2022

- Relativa el Proyecto de Ley de Eficiencia Energética.
- Respuesta a la entidad Scotch Whisky Association sobre la Norma General núm. 07-2021 sobre los Mecanismos de Control y Seguridad Fiscal para fabricantes, productores e importadores de productos terminados del alcohol y del tabaco.
- Respuesta a la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) respecto a las recaudaciones tributarias concernientes a las bancas de loterías y de apuestas deportivas, y la aplicabilidad de la normativa que regula el sector.
- Relativa al Proyecto de Ley sobre el uso de las placas de vehículos con distintivos de cada provincia.
- Relativa al Proyecto de Ley sobre Cambio Climático de la República Dominicana.
- Relativa al Anteproyecto de Ley sobre exploración, explotación y aprovechamiento de los hidrocarburos en la República Dominicana.
- Respuesta a las inquietudes realizadas por la Delegación de la Unión Europea en la República Dominicana con respecto a la Norma General núm. 07-2021 sobre los Mecanismos de Control y Seguridad Fiscal para fabricantes, productores e importadores de productos terminados del alcohol y del tabaco.
- Relativa al Anteproyecto de Reforma de la Ley núm. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.
- Relativa a los Reglamentos Técnico y Tarifario para los sistemas de recarga de vehículos eléctricos.



Opiniones Institucionales emitidas por la DGII

Enero-octubre 2022

- Informe institucional sobre el tratamiento tributario aplicable a los seguros en la República Dominicana.

Total, opiniones institucionales emitidas:24.

Fuente: Gerencia Legal, DGII

Cuadro 29

Acuerdos locales suscritos por la DGII

Enero – octubre 2022

Acuerdos Interinstitucionales

- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), de fecha 08 de junio de 2022.
- Acuerdo Colaboración Interinstitucional entre el Seguro Nacional de Salud (SENASA) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), de fecha 23 de junio de 2022.
- Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Dirección General de Impuestos Internos y el Ministerio Público/INACIF, de fecha 18 de julio de 2022.
- Acuerdo Marco entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), de fecha 20 de septiembre de 2022.
- Acuerdo Específico Núm. 1 para el Datacenter del Estado Dominicano, entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), de fecha 20 de septiembre de 2022.



Acuerdos Interinstitucionales

- Acuerdo de Colaboración entre la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Fundación Universidad Católica Tecnológica de Barahona (UCATEBA), de fecha 26 de agosto de 2022.

Total, Acuerdos Interinstitucionales Nacionales suscritos por la DGII: 06.

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 30
Normativa Tributaria en Proceso
Enero - octubre 2022

Normativa Tributaria en proceso	
Proyectos de Ley	2
Reglamentos	2
Normas Generales	7
Acuerdos Interinstitucionales Nacionales	11
Acuerdos Internacionales	1
Opiniones Institucionales	4

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.



Cuadro 31

Participación de la DGII como miembro del Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana (CIPAC)
Enero - octubre 2022

Actividad	Cantidad
Reuniones ordinarias / extraordinarias	13
Reuniones Comisión Técnica	2
Proyectos aprobados	115

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.

Cuadro 32

Estadísticas de Consultas Técnicas
Enero - octubre 2022

Estatus	Cantidad
Consultas técnicas entrantes	8,656
Consultas técnicas salientes	8,412
Porcentaje del total consultas técnicas salientes	97.18%
Comunicaciones publicadas en el portal web de las consultas técnicas emitidas por la institución, protegiendo la reserva y datos del consultante.	465
Comunicaciones de respuestas notificadas a través de la Oficina	3,896



Estatus	Cantidad
Virtual cuando es el domicilio fiscal virtual elegido por el contribuyente.	

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 33
Desempeño de los Procesos Legal de Compras y Contrataciones
Enero - octubre 2022

Acciones	Cantidad
Actos Administrativos	161
Dictámenes Jurídicos	19
Evaluaciones	47
Asistencia a convocatorias de inicio de procesos, habilitación de ofertas económicas y adjudicaciones	77
Revisión de Actos Auténticos	66
Contratos Regulados por la Ley 340-06	109
Recursos/Resoluciones	1
Convocatorias a reuniones del Comité de Compras	18
Contratos Regulares	162
Consultas Legales	18
Servicios	703

Fuente: Gerencia Legal, DGII.



Cuadro 34
Control y verificación de deberes formales
Enero - octubre 2022

Acciones	Cantidad
Contribuyentes Visitados	3,132
Pendientes de decisión	341
Actas de descargo (incluye presentación declaración)	1,001
Contribuyentes sin faltas detectadas	429
Resoluciones de multa	1,362

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 35
Recursos de Contenciosos y otras acciones procesadas
Enero- octubre 2022

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos Contenciosos Tributarios trabajados	1,163
Otras acciones (Recursos de Casación, medidas cautelares, acción de amparo, recursos de revisión, recursos de retardación)	752
Sentencias a favor	436
Sentencias en contra	131
Total	2,482

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.



Cuadro 36
Acciones área Civil
Enero – octubre 2022

Recursos/Acciones	Cantidad
Acción de amparo	7
Demanda en intervención forzosa	16
Demanda en referimiento	50
Demanda laboral	5
Deslinde/litis sobre derechos registrados	21
Recurso de apelación/ordenanza	28
Levantamiento/embargo retentivo	21
Venta en pública subasta	19
Recurso de casación	4
Demanda en reparación de daños y perjuicio	15
Demanda en cobro de pesos	2
Demanda en disolución	1
Demanda comercial en rendición de cuentas	1
Demanda en fijación de astreinte	1
Demanda en ejecución de contrato	1
Advertencia de oposición	1
Demanda en cancelación y levantamiento de hipoteca	1
Justiprecio	3
Demanda incidentales y reparos al pliego	4



Recursos/Acciones	Cantidad
Demanda en devolución de valores consignados	1
Ejecución de contrato	1
Intervención voluntaria	1
Demanda en nulidad de partición amigable/donación entre vivos	2
Desistimiento	2
Demanda en perención	2
Recurso/levantamiento de oposición	7

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.

Cuadro 37
Estadísticas Casos de Litigio Judicial
Enero – octubre 2022

Casos	Cantidad de procesos
Casos en instrumentación en el Dpto. de Litigio	36
Casos presentados de medida coerción	6
Acusaciones presentadas	5
Casos en instrucción, audiencia preliminar	9
Casos ante SCJ	1
Consultas Litigios	218
Procesos en investigación ante el Ministerio Público	30
Procesos condenados a favor de DGII	5
Procesos judicializados	24

Fuente: Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, DGII.



Cuadro 38
 Actividades realizadas de Inteligencia Tributaria
 Enero – octubre 2022

N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
1	Solicitudes de información	Inteligenci a Tributaria	1740	Ministerio Publico	Respuestas sobre inmueble, mueble, declaracione s juradas de impuestos de los contribuyent es solicitados.
2	Solicitudes de información	Inteligenci a Tributaria	16	Cámara de Cuenta	Respuestas sobre inmueble, mueble, declaracione s juradas de impuestos de los contribuyent es solicitados.



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
3	Solicitudes de información	Inteligenci a Tributaria	6	Unidad de Análisis Financiera UAF	Respuestas sobre inmueble, mueble, declaracione s juradas de impuestos de los contribuyent es solicitados.
4	Solicitudes de información	Inteligenci a Tributaria	139	Dirección General De Aduanas	Respuestas sobre inmueble, mueble, declaracione s juradas de impuestos de los contribuyent es solicitados.
5	Solicitudes de información	Inteligenci a Tributaria	625	Otros	Respuestas sobre inmueble, mueble,



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					declaracione s juradas de impuestos de los contribuyent es solicitados.
6	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligenci a Tributaria	1	Depto. Investigació n; Depto. Cumplimien to y Gestión; Dpto. de Riesgo Global Tributario/ otras áreas	Estructura Financiera Posibles Esquemas Ponzi: Identificar los posibles esquemas de evasión fiscal, con el fin de detectar y mitigar posibles estafas, lavado de dinero y captación de dinero, sin



N o.	Actividad realizada	Departamento Responsable	Cantidad de procesos	área/entidad destino	Descripciones
					autorización de las entidades regulatorias, y por ende evitar el enriquecimiento de manera ilícita de estas sociedades.
7	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligencia Tributaria	1	Depto. Investigación; Depto. Cumplimiento y Gestión; Dpto. de Riesgo Global Tributario/ otras áreas	Regularización Sector Bancas y Concesionarios de Juegos de Azar tiene como propósito establecer mecanismo de control para regular el buen



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					funcionamie nto del sector conforme las leyes y normas que lo rigen y a su vez oportunidad de mejoras para dicho sector.
8	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligenci a Tributaria	3	Gerencia de Recursos Humanos/ otras áreas	Proyecto Conflicto de Interés: Revisar la nómina, logrando identificar empleados con posibles conflictos de interés por estar incluidos en las nóminas



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					de otros contribuyentes del sector privado y otros empleados en nóminas de sector público, alerta de incumplimiento de la normativa legal y reglamentos internos por estar reportados en dos nóminas del Estado.
9	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligencia Tributaria	1	Depto. Investigación; Depto. Cumplimiento y	Asociaciones Sin Fines De Lucro (ASFL): Reconocer



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
				Gestión; Dpto. de Riesgo Global Tributario/ otras áreas	la naturaleza y el comportami ento en materia tributaria de sus contribuyent es enfocándose en realizar un análisis de la normativa con el fin de identificar sus debilidades y sobre el tratamiento fiscal otorgado al sector en los procesos internos.



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
10	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligenci a Tributaria	1	Depto. Investigació n; Depto. Cumplimien to y Gestión; Dpto. de Riesgo Global Tributario/ otras áreas	Proyecto de Contribuyen tes Ocultos: Levantamien to de las personas físicas que figuran con reportes de compras a través de los formatos 607 de terceros y giros bancarios por montos considerable s, con el propósito de realizar un análisis del comportami ento tributario de estas



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					personas y sus proveedores.
11	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligenci a Tributaria	1	Depto. Investigació n; Planes Selectivos; Dpto. de Riesgo Global Tributario/o tras áreas	Proyecto Contribuyen tes de Alto Patrimonio Sin Declarar: Identificar a los contribuyent es con Alto Patrimonio que a fin de diseñar estrategias orientadas a identificar contribuyent es que no declaren alto su patrimonio, medir el nivel de



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					incumplimie nto tributario, investigar si existen identificado res de fraude, determinar procedencia de ingresos y transferenci as de alto volumen.
12	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligenci a Tributaria	1	Depto. Investigació n/ otras áreas	Análisis Sectorial (Norma 02- 05) Objetivos principal es fortalecer los mecanismos que aseguren un



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					adecuado control en el proceso de recaudación del Impuesto de la retención a personas físicas por la prestación de servicios para establecer fechas de declaración de impuestos en DGII y a su vez la fecha de pago.
13	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligencia Tributaria	1	Depto. Investigación/ otras áreas	Análisis Sectorial Comercios Chinos: Analizar la



N o.	Actividad realizada	Departamento Responsable	Cantidad de procesos	área/entidad destino	Descripciones
					naturaleza del sector, así como la base legal existente y la forma de tributación de este tipo de contribuyentes. Esto es con miras a documentar el tratamiento interno otorgado a este sector en función de la normativa legal.
14	Proyectos de Inteligencia Tributaria	Inteligencia Tributaria	1	Depto. Investigación/ otras áreas	Análisis Sectorial Sector Construcción



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					n: Analizar la naturaleza del sector, así como la base legal existente y la forma de tributación de este tipo de contribuyentes. Esto es con miras a documentar el tratamiento interno otorgado a este sector en función de la normativa legal.
15	Perfiles de Comportamiento Tributario	Inteligencia Tributaria	54	SDJ / Otros	Perfilamiento de contribuyentes



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
					es, remisión de hallazgos de investigaciones preliminares de denuncias.
16	Denuncias	Inteligencia Tributaria	335	Investigación/ Fiscalización / otras	Análisis de las denuncias y levantamiento de información para determinar la veracidad.
17	Contribuyentes por Denuncia	Inteligencia Tributaria	480	Investigación/ Fiscalización / otras	Análisis de las denuncias y levantamiento de información para determinar la veracidad.



N o.	Actividad realizada	Departame nto Responsab le	Cantid ad de proces os	área/ entidad destino	Descripcio es
18	Respuestas Solicitudes Interinstitucio nales	Inteligenci a Tributaria	1399	Instituto Nacional de la Vivienda / Otras	Estatus General de un contribuyent e o empresa y consultas de no propiedad.



Cuadro 39
 Actividades realizadas de Investigación de fraudes y delitos
 tributarios
 Enero – octubre 2022

N o.	Actividad realizada	Departam ento Responsa ble	Cantida d de proceso s	Área/ entidad destino	Descripciones
1	Cantidad de Apoderami ento de Casos al Departame nto de Investigaci ón	Investiga ción	32	Todas las áreas	Asignaciones de casos para que sean trabajados por el Departamento de Investigación, tanto los remitidos por el Departamento de Inteligencia, como de otras áreas de la DGII.
2	Casos de Investigaci ón en instrucción	Investiga ción	219	Departam ento de Investigac ión	La instrucción incluye casos matriz y subcasos, en etapa de análisis preliminar como de requerimiento de información a contribuyentes.



N o.	Actividad realizada	Departam ento Responsa ble	Cantida d de proceso s	Área/ entidad destino	Descripciones
3	Casos de contribuyentes a los que se les emitió Resolución de Determinación.	Investigación	88	Fiscalización Interna	Resoluciones de Determinación de oficio y Multa emitidas por las AdmL.
4	Casos pendientes de emitir Resoluciones de Determinación por parte de las Administraciones Locales.	Investigación	108	Fiscalización Interna	Pendiente de emitir las Resoluciones de Determinación de oficio y Multa emitidas por las AdmL.
5	Informes de investigaciones recomendadas	Investigación	15	Departamento de Litigio Judicial	Reportes de Investigaciones remitidos al Departamento de Litigio Judicial



N o.	Actividad realizada	Departam ento Responsa ble	Cantida d de proceso s	Área/ entidad destino	Descripciones
	ndo la pertinencia de sometimien to penal de contribuye nte.				para fines de ponderación de pertinencia de procesamiento penal.
6	Casos de contribuye ntes cerrados mediante Reportes de Cierres y Declinatori a de Casos	Investiga ción	6	1 Diferentes áreas	Casos CERRADOS en el Departamento de Investigación y Declinados a la Subdirección de Fiscalización/Dep artamento de Valoración de Bienes/Departame nto de Selectivo al Consumo/Departa mento de Vehículos de Motor, etc.
7	Casos de contribuye ntes	Investiga ción	30	Departam ento de	Casos CERRADOS y ARCHIVADOS



N o.	Actividad realizada	Departam ento Responsa ble	Cantida d de proceso s	Área/ entidad destino	Descripciones
	cerrados mediante Reportes de Cierres y Archivo de Casos			Investigac ión	por el Departamento de Investigación



Cooperación Internacional

En el marco del desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional de la DGII se encuentran las actividades relacionadas a la Gestión de la cooperación internacional bajo la responsabilidad de Cooperación Internacional. A continuación, las actividades realizadas en el periodo enero –noviembre 2022.

- **Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA)**

La JICA es la agencia dependiente del Gobierno del Japón, que ejecuta los programas de cooperación técnica y económica, determinados por el Gobierno Japonés, en base a los requerimientos de los países que están en vías de desarrollo. Actualmente la DGII tiene en su portafolio el *Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII (JICA-DGII)*:

A continuación, los hitos para el periodo 2022:

1. Encuesta de satisfacción colaboradores DGII y Contribuyentes:

Se practicaron dos (2) encuestas: a) Satisfacción de los Empleados en las Administraciones Locales y b) Satisfacción de los Contribuyentes sobre el Servicio de las Administraciones Locales piloto del proyecto con el objetivo de evaluar los servicios ofrecidos en las Administraciones Locales.

En la actualidad se aplicaron dos versiones de dichas encuestas de satisfacción de servicios para los colaboradores y contribuyentes con el objetivo de comprobar la correlación entre los resultados y valoración global de los servicios en la institución. Con relación a la



encuesta de satisfacción de los empleados, el objeto de comparación estará dirigido a los empleados de control de contribuyentes y fiscalización interna de la administración local de Higüey; mientras que la encuesta dirigida a los contribuyentes corresponde a las seis (6) administraciones locales que componen el piloto y no tiene objeto de variación.

Como resultado, el área de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano recibió por parte de los expertos japoneses, la experiencia de cómo aplicar la encuesta dentro de sus actividades regulares para con la Administración Tributaria.

2. Selección de nuevas administraciones locales pilotos

En este periodo se inició el proceso de evaluación de criterios de selección y cronograma de actividades de las tareas a realizar para las tres (3) nuevas administraciones locales pilotos y su posterior implementación.

3. Implementación de los pilotos en la Administraciones Locales seleccionadas

- Administración Local de Higüey

En abril del 2022, se inició la puesta en operación del piloto en la Administración Local de Higüey bajo la aprobación del director general, quien funge como director del Proyecto en la estructura de implementación de este.

Previo a dicha aprobación, las gerencias de Planes Masivos, Cobranza, Experiencia al Contribuyente y Ciudadano, Registro, Recursos Humanos y el Departamento de Gestión y Control de las



Administraciones Locales realizaron actividades y tareas claves, tales como ajustes en el sistema SECCON, sistema de turnos de acuerdo con el cambio de funciones, reprogramación de la central telefónica para las consultas generales sean atendidas por el *Call Center* revisión de pautas, políticas y procedimientos, revisión de los perfiles de los auxiliares y técnicos de servicios, clasificación de las funciones asumidas por la unidad de Registro de la Administración Local Piloto y capacitación al personal de dichas áreas.

- Administración Local de Herrera

En octubre 3 del 2022, se inició la puesta en operación del piloto en la Administración Local de Herrera bajo la aprobación del director general, funge como director del Proyecto en la estructura de implementación de este. Los resultados de este piloto se estarán mostrando el próximo año con los cambios y ajustes realizados.

- Administración Local de San Cristóbal

En octubre 10 del 2022, se inició la puesta en operación del piloto en la Administración Local de Herrera bajo la aprobación del director general, funge como director del Proyecto en la estructura de implementación de este. Los resultados de este piloto se estarán mostrando el próximo año con los cambios y ajustes realizados.

Se llevó a cabo un programa de entrenamiento especializado para dotar al personal de la administración local de Higüey los conocimientos necesarios para el mejor desempeño de sus funciones de acuerdo con la reorganización establecida en el esquema del piloto.



Dicho programa se diseñó con evaluaciones para las áreas y colaboradores con el objetivo de cuantificar para responder a los indicadores y resultado de proyecto.

4. Fortalecimiento de las funciones del Departamento de Gestión y Control de las Administraciones Locales:

Fueron revisados por el área beneficiaria y contraparte el documento de propuestas para el fortalecimiento de las funciones y se realizaron las observaciones y cambios al mismo. Se posee dicho producto como resultados de la propuesta por experto e intercambio de experiencia con el departamento.

5. Fortalecimiento de la coordinación entre las unidades sustantivas y las administraciones locales.

Se revisó el documento de Lineamientos Básicos del Mecanismos de Coordinación y Supervisión entre las Administraciones Locales, el Dpto. de Gestión y Control de las Administraciones Locales y las Unidades Sustantivas de la Sede. De igual manera se realizaron las observaciones y fueron tramitadas al equipo Japones, como resultado se obtuvo un el producto para el departamento.

6. Propuesta de digitalización de los contenidos de los procedimientos operativos y guía de los sistemas de información.

Se estableció la necesidad de mostrar los procedimientos, instructivos y pautas de trabajo de una manera más dinámica y de fácil acceso



desde los sistemas operativos, en este sentido las Gerencias de Cobranza y Planes Masivos realizaron la clasificación para la adecuación y digitalización de los contenidos. De parte de la Gerencia de Cobranza se seleccionó el procedimiento de Gestión de la Cobranza Persuasiva para su digitalización y visualización en el sistema SECCON.

El área de Planes Masivos seleccionó tres (3) pautas de los procesos de inconsistencias más frecuentes y se realizó la descomposición del contenido, la vinculación con las pantallas de trabajo en el sistema y con otros instructivos relacionados al proceso de inconsistencia de fiscalización interna.

7. Coordinación del proceso de programación y desarrollo de los contenidos digitales.

Se realizaron coordinaciones de los trabajos con la gerencia de tecnología, así como la definición de los objetivos, alcance, resultados esperados, recursos y aplicativos que se deben utilizar.

8. Apoyo por parte del proyecto para la contratación de personal especializado en programación para el desarrollo de las actividades de TI.

Como parte de la iniciativa de los trabajos a realizar sobre la digitalización de los contenidos, el Proyecto ha destinado recursos de cooperación no reembolsable para la contratación de programadores y desarrolladores de modalidad temporal para el avance de las actividades relacionadas con la Gerencia TI.



El Proyecto contrató un programador, por un periodo de tres (3) meses, para el apoyo en esta actividad. En el mes de agosto inició la prestación de sus servicios bajo la supervisión del área de TI y la coordinación técnica del Proyecto.

9. Componente BIG DATA para la potencialización de los resultados de riesgos tributarios de los contribuyentes:

Se aprobó realizar un piloto con temas relacionados al uso del Big Data a trabajarse con la Gerencia de Riesgos Tributarios; en este sentido se incorporarán nuevas variables al proceso de riesgo global ya existente, las cuales se aplicarán a un segmento de los contribuyentes de riesgo bajo de las seis (6) administraciones locales que conforman el proyecto.

El objetivo de este proceso es detectar potenciales contribuyentes que según los resultados del riesgo global son de bajo riesgo, pero que pueden presentar en sus declaraciones de Renta e ITBIS patrones irregulares que sugieran que los mismos si no se realizan acciones preventivas pueden caer en situaciones de riesgo medio o alto.

Dicho componente busco reforzar en sus hallazgos el actual modelo de gestión de cumplimiento basado en riesgo.

10. Hoja de Monitoreo:

Se elaboró la hoja de monitoreo del proyecto, insumo de evaluación de las actividades y avances por parte de la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA). Fue revisada y aprobada por el equipo de proyecto DGII y JICA.



Para el mes de julio 2022 el porcentaje de avance del proyecto indica un 63.89%. Asimismo, para el mes de noviembre en la visita de los expertos japoneses se trabajó la hoja de monitoreo correspondiente al segundo semestre. En ella se plasmaron los indicadores superiores del proyecto e indicadores con los datos relativos a las administraciones locales pilotos.

11. Extensión del proyecto.

Dada la situación de pandemia en el 2020, entre otras actividades por avanzar para con el proyecto, a principios del 2022 se contempló su extensión. Para esto, se realizaron las coordinaciones y se logró la negociación de extensión del proyecto con la JICA en Tokio, Japón con fecha de finalización marzo 2023 y un seguimiento y evaluación post - proyecto.

12. Acciones de cobranza.

Se implementaron en la administración local piloto, las recomendaciones para el fortalecimiento de la cobranza persuasiva, que incluye además la planificación de las acciones de recuperación de deudas a partir de la clasificación de la cartera.

13. Espacios de consultas o mesas de colaboración.

Evaluación de las recomendaciones de los expertos sobre el desarrollo de mejoras en las mesas de colaboración y/o espacios de consultas, actualmente utilizados con la finalidad de mantener canales estandarizados donde las administraciones locales puedan realizar consultas y/o solicitar procesos de una forma rápida, eficiente y donde se mantenga la trazabilidad del proceso.



14. Actualización y mantenimiento de contenidos digitales.

Con la gerencia de Planificación Estratégica se establecieron las responsabilidades del departamento de procesos, asociadas al desarrollo de los contenidos digitales. Estas acciones se enmarcan para definir los procedimientos que van a ser digitalizados, el proceso para su aprobación, actualización y visualización en los aplicativos internos o de uso de los contribuyentes.

15. Misiones de expertos japoneses:

Para este periodo los expertos japoneses visitaron las instalaciones de la DGII en tres (5) misiones: a) febrero; b) mayo-junio; c) julio; d) septiembre-octubre y e) noviembre 2022. Las misiones cumplieron el objetivo de cierre del segundo periodo del proyecto, revisión de los avances del piloto Higüey, de indicadores del proyecto y revisión de las propuestas realizadas, propuesta de digitalización de contenidos, firma de extensión del proyecto, coordinación de la celebración del Comité de Coordinación Conjunta (CCC) y temas relacionados al modelo de Clasificación de Riesgos Tributarios.

- **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**

El PNUD es un programa que forma parte en nuestro país desde 1964. Su labor es promover, junto al Estado y la sociedad dominicana, la formulación e implementación de políticas públicas y el desarrollo de capacidades, mediante la gestión y la ejecución de programas y proyectos bajo los principios de integridad, transparencia e imparcialidad, con apego a las normas internacionales y a los derechos humanos.



Con este organismo internacional se posee un proyecto con el nombre Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

- **Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**

El BID es la principal fuente de financiamiento y pericia multilateral para el desarrollo económico, social e institucional sostenible de América Latina y el Caribe. Ayuda a mejorar vidas al brindar soluciones financieras y conocimientos sobre el desarrollo a clientes tanto del sector público como del privado. Para este periodo, se gestionó una *cooperación internacional no reembolsable* con dicho organismo a través del instrumento de asistencia técnica con el marco del *Proyecto de Reglamento de Aplicación del ITBIS a los Servicios Digitales de Proveedores Extranjeros*. El objetivo fue la revisión del proceso de implementación y ejecución del procedimiento para la aplicación del ITBIS a los servicios digitales captados en la República Dominicana.

- Programa de Fortalecimiento de la Administración Tributaria y la Inversión Pública en República Dominicana-Componente 1. Proyecto KPC-BID¹².

Este proyecto se enmarca en aspectos sobre madurez digital e inteligencia artificial para la institución. Se llevo a cabo un estudio de caso sobre un Análisis Preliminar para la institución con el objetivo de obtener un marco de análisis que permitiera evaluar el

¹² Este proyecto es financiado con recursos de cooperación no reembolsable a través del Fondo de Desarrollo de la Capacidad Pública de Corea para el Desarrollo Económico (KPC).



avance que han logrado las Administraciones Tributarias en su proceso de Transformación Digital (TD).

En dicho estudio para República Dominicana se identificaron cuatro dimensiones: a) entorno digital; b) recursos para la TD; c) recepción de datos en medios digitales y; d) servicios o productos digitales. Igualmente, la contraparte del proyecto participó en el Tercer Foro de Administración Tributaria donde se visitó la Agencia Tributaria de Corea (NTS), con el objetivo de intercambiar de primera mano la experiencia de Corea.

- **Programa de Apoyo a la Agenda de Transparencia e Integridad en República Dominicana¹³**

En el marco de esta cooperación técnica se iniciaron las gestiones para la asistencia técnica para el desarrollo del diagnóstico sobre Registro de Beneficiarios Finales de República Dominicana.

- **Fondo Monetario Internacional (FMI)**

En este periodo se desarrolló la asistencia técnica sobre Código Tributario donde se buscó establecer estrategias de recaudación a mediano plazo, así como la revisión del Título I del Código Tributario.

Asimismo, a través del FMI con el Centro Regional de Asistencia Técnica del Fondo Monetario Internacional (FMI) para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-RD), se

¹³ Dicho programa es ejecutado por el Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República donde Impuestos Internos es beneficiaria en el subcomponente 4 del Componente 4.



desarrollaron asistencias técnicas sobre el *Fortalecimiento de la Auditoría Tributaria* la cual apoyó la revisión de los cruces de información utilizados por la DGII en la gestión del cumplimiento masivo y propuestas de estrategias y acciones para la implementación del plan de control de la DGII. Igualmente, una asistencia que tuvo como objetivo el *Mejorar las obligaciones de cumplimiento tributario*, la cual apoyó misión evaluar y plantear acciones correctivas que le permitan a la DGII incrementar el cumplimiento tributario del Impuesto Sobre la Renta (ISRJ) e Impuesto sobre Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS).

- **Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.**

La OTA tiene como objetivo apoyar el desarrollo de sectores financieros fuertes y una gestión financiera pública sólida en los países donde se necesita asistencia y existe un firme compromiso de efectuar reformas. Con dicho organismo se desarrollaron las siguientes asistencias técnicas:

- Asistencia técnica sobre Instrumentos Financieros, la cual se enfocó en informes precisos en declaraciones, en la compilación y elaboración del manual con la inclusión de un segmento sobre Criptomonedas, Straddles y Opciones.
- Asistencia sobre Seguro, con el objetivo de actividades y recomendaciones cuyos resultados fueron la elaboración de un manual de auditoría de seguros, desarrollo de la capacitación junto al manual, asesoramiento e instrucciones sobre el trabajo en las auditorías de seguros en la DGII y



revisión de las leyes y reglamentos relativos al sector seguro.

- Asistencia técnica sobre Auditoría Minería, tuvo como objetivo de la elaboración del manual para la auditoría en el sector minero. El mismo fue completado con el equipo de Minería de la DGII para su posterior publicación a nivel interno en la institución.
- Asistencia técnica sobre Auditoría Interna, donde se buscaba mejorar la revisión de calidad de los informes de auditoría interna. Se lograron los resultados sobre los objetivos de su evaluación y progreso de auditoría interna en el desarrollo de programas de auditoría efectivos, así como el desarrollo de planes anuales de auditoría.

Durante el mes de agosto y octubre se implementaron dos (2) capacitaciones en el marco de las asistencias técnicas. Dichas capacitaciones fueron entrenamientos sobre el sector Minería y sobre Instrumentos Financieros. En el mes de noviembre se cerró el plan de trabajo 2022 con la OTA, en donde las contrapartes de cada área presentaron sus avances con la Gerente del Proyecto y posibles recomendaciones. Asimismo, se sostuvo una reunión de cierre con el director general para presentarle dichos avances en cuanto a la asistencia ofrecida por el organismo.



4.4 Desempeño de la Tecnología

La gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Dirección General de Impuestos Internos ha logrado hitos importantes durante el 2022, los cuales se desglosan en diversos acápite del contenido.

Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones

Durante el año 2022, la gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones inició los proyectos de migración e implementación de importantes aplicaciones tanto de uso interno, como para los contribuyentes, en ese sentido:

- Se puso en marcha el proyecto de la nueva Oficina virtual (OFV 3.0), la cual permitirá todos los servicios requeridos por los contribuyentes en un mismo portal mucho más amigable.
- Inició el desarrollo de un nuevo sistema de servicios para el área de vehículos de motor (e-vehículos), permitiendo eficientizar todas las operaciones del área y por ende brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
- Se continuó avanzando para el proyecto de "Migración TAX", migrando así el CORE interno de la DGII a una plataforma más moderna y eficiente que permitirá facilitar los procesos internos, y garantizar un mejor servicio a los contribuyentes.
- Se inició la adecuación de varios módulos de la cuenta corriente, previo a la migración de estos al nuevo Core tributario.



- Se ha logrado avanzar en los procesos de interoperabilidad digital con otras instituciones del Estado para hacer más eficientes los servicios en beneficio de los usuarios.
- Como parte de la estrategia de masificación de la facturación electrónica, se puso a disposición de los contribuyentes el Facturador Gratuito, un portal destinado a facilitar el proceso de facturación electrónica para el cumplimiento de las normativas vigentes, en especial a personas físicas y MiPymes.
- Se implementó un sistema distribuido de almacenamiento de información (Base de Datos en Memoria - IMDB) para mejorar los tiempos de validación y procesamiento de los comprobantes fiscales electrónicos (e-CF).
- Está en proceso la automatización de varios procesos importantes de negocio, como Bono vivienda, reembolso de asalariados, cobranza coactiva, cobranza persuasiva.
- Se completó el primer entregable funcional de la nueva aplicación móvil, el cual pronto estará colocándose a disposición de los usuarios.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos

Durante el desarrollo del año 2022, la DGII implementó a través del uso eficiente de las TIC's, mejoras en los procesos de los diferentes canales de servicios y simplificación de los trámites de los servicios que ofrece la institución al contribuyente y ciudadano, tales como:

- Habilitación del sistema de placa provisional electrónica y varios ajustes estéticos para una mejor visualización.



- Reversar consignación y cancelación de placas a través de módulo de placa provisional electrónica.
- Anulación de ventas por conceptos de devolución del vehículo.
- Ajustes a los formatos de envío de transacciones del mercado de valores, agregando controles a los formatos de declaración 654 y 655.
- Mejoras relacionadas al régimen simplificado tributario, habilitando nuevas casillas y validaciones.
- Creación de la declaración para el pago de contribución por la gestión y coprocesamiento de Residuos sólidos para los contribuyentes del RST, según lo establecido por la Ley núm. 225-20.
- Actualización al formulario de modificaciones para sociedad.
- Actualización al formulario de declaración jurada y/o pago del impuesto selectivo al consumo.
- Actualización al formulario de declaración jurada y pago del impuesto sobre bancas de loterías y deportivas.
- Actualización al formulario de declaración jurada y/o pago del impuesto sobre casinos de juegos.
- Actualización al formulario de declaración jurada y/o pago del impuesto sobre máquinas tragamonedas.
- Actualización al formulario de declaración jurada y/o pago del impuesto sobre la renta para personas físicas del régimen simplificado de tributación basado en ingresos (RS1).
- Creación de la automatización de los procesos de prevención de lavado de activos en sistema TRE.
- Generación de actas a los contribuyentes suspendidos.



- Actualización de las actas para indicar varios estados del contribuyente. (activo, suspendido, cese temporal, dado de baja).
- Automatización del envío de recaudaciones diarias a SIGEF.
- Ajustes a la norma 05-21 para la notificación de trámites administrativos.
- Modificaciones para las autorizaciones de secuencias de NCF y e-CF.
- Modificaciones al proceso de Exención de ITBIS.
- Ajustes al proceso 121 Reembolso de Hidrocarburos por cambio de estructura.
- Modificación al módulo Gestión de Inconsistencias vía OFV.
- Desmonte del Módulo de Cobro Coactivo (CC).
- Servicios: Consulta de pago de transferencia de un inmueble y Certificación de inmueble.
- Servicio Reembolso Tarjeta Turística.
- Ajustes de secuencias nuevas Placas.
- Restringir las solicitudes de primeras placas para contribuyentes dedicados a la compra y venta de vehículos por las estafetas (Puertos Sto. Dgo, Haina).
- Creación de validaciones en E-vehículo para apoyar la norma 01-2021.
- Generar notificaciones de los distintos estados de asignación de placa provisional.
- Envíos complementarios de documentación de Precios de Transferencias.
- Inclusión nuevos elementos DashBoard Perfil de Riesgo (Fase III)



- Excluir la obligación de presentación de la declaración de Residuos sólidos (CRS).
- Inclusión de opción para desactivar Soft-token en el módulo de Seguridad.
- Mejoras a los Módulos de Envío Avisos / Mensajes OFV.
- Rectificativa IR2 en OFV.
- APP Censo.

Certificaciones obtenidas

En el 2022 la DGII logró incorporar 1 certificación NORTIC más, correspondiente a la A5. A la fecha, contamos con 4 Certificaciones Nacionales emitidas por la OGTIC:

- **E1**, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
- **A3**, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- **A4**, Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- **A5**, (Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano).

Hasta la fecha, no se han adquirido certificaciones internacionales, sin embargo, la gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones se encuentra en proceso de certificación de la ISO 20,000-1:2018, para lo que se está estableciendo una estructura de gobernanza de las TIC´s, basado en el estándar internacional Cobit 2019 y así mismo alineando nuestros procesos y procedimientos según las buenas prácticas establecidas por ITIL4, Lean IT.



Desempeño de la mesa de servicio; y proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal.

Las métricas de desempeño de los indicadores operativos arrojaron los siguientes resultados durante el 2022:

- Incidentes Atendidos Dentro de los Tiempos acordados: 90%
- Tasa de Abandono de Llamadas: 10%
- Llamadas Contestadas Dentro de los Niveles Acordados: 90%
- Incidentes Aceptados Satisfactoriamente por el Usuario: 95%
- Disponibilidad de Servicio Oficina Virtual: 99%
- Disponibilidad de los Servicios Core: 99%
- Solicitudes Cerradas con éxito: 92%

Manteniendo los porcentajes dentro de los rangos niveles de servicio acordado.

Participación de mujeres en TIC

En la gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, existen a la fecha una plantilla de 135 empleados, de las cuales 26 son mujeres, lo que representa un 19.25%.

Cuadro 40
Participación de mujeres en TIC
Enero – octubre 2022

Género	2021	%
Femenino	26	19.25%
Masculino	109	80.75%
Total	153	100%

Fuente: Gerencia de Tecnología de la información y Comunicaciones, DGII.



Nuestro equipo de proyectos TI, es un buen ejemplo de la participación de las mujeres TICs, pues está conformado 100% por féminas. Siendo estas quienes lideran los más importantes proyectos de desarrollo, automatización y transformación digital en la institución.

Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)

Al cierre de 2022, la DGII se encuentra ubicada en la posición no.37 del ranking del iTICge, escalando de un 81.45 a 88.06, producto de la certificación adicional obtenida. Sin embargo, los que han logrado avances se mencionan a continuación:

- 1. Uso de las TIC – 17.5 de 25.
- 2. Implementación de E-Gob – 21.56 de 25.
- 3. Gobierno abierto y E-participación – 24.75 de 25.
- 4. Desarrollo de E-servicios – 24.3 de 25.

Cabe destacar, que hubo un descenso en el ranking respecto al año anterior, lo cual es debido principalmente por la incorporación de unas 47 nuevas instituciones que se sumaron al listado de OGTIC para establecer el ranking de este 2022.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Gerencia de Planificación Estratégica es la responsable de coordinar la formulación y monitorear la ejecución de los planes estratégicos, operativos y proyectos; eficientizar los procesos, mediante su mejor diseño y la adopción de sistemas de calidad, así como administrar los riesgos organizacionales y los controles de gestión para procurar el cumplimiento de las metas institucionales.

Desempeño de los subsistemas de planificación

Formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos

La planificación operativa de la DGII para el año 2022, la cual se encuentra articulada con la planificación estratégica 2021-2024 de la institución, consolida las metas operativas establecidas para el año correspondiente, los proyectos y las iniciativas departamentales a desarrollar en dicho periodo, así como los indicadores necesarios para lograr los resultados y desempeño esperado por cada proceso misional de la institución.

El Plan Operativo Anual (POA) 2022 recoge tres (3) tipos de actuaciones para traducir los objetivos trazados en resultados:

- **Planes Departamentales:** son acciones orientadas a implementar mejoras o innovaciones en los procesos internos de la institución para incrementar su eficiencia y productividad de cara a contribuir al logro de los objetivos trazados.



- Proyectos: esfuerzo temporal con una clara fecha de inicio y fin que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único con el apoyo de un equipo multidisciplinario.
- Programas: grupo de proyectos interrelacionados.

Para el año 2022, las unidades de trabajo de la DGII desarrollarán un total de 122 iniciativas. Estas iniciativas constituyen los proyectos y planes departamentales que cada área realizará en adición a sus funciones habituales. El propósito es implementar mejoras e innovaciones para alcanzar las metas y objetivos acordados en el Plan Estratégico de la institución. De las 122 iniciativas aprobadas, 85 fueron clasificadas como proyectos y 37 como planes departamentales.

Es interés de esta gestión, realizar una planificación articulada con la visión 2024 del plan de gobierno y de la institución, por lo que estas iniciativas están alineadas a cada eje estratégico definido en el PEI 2021-2024 de la institución, como se muestra a continuación:



Cuadro 41
Iniciativas por Área y Eje Estratégico 2022

Iniciativas por Área y Eje Estratégico	Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento basado en riesgos	Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Despacho General	3	6	38	47	38.52
Subdirección Fiscalización	2	10	0	12	9.84
Subdirección Facilitación y Servicios	19	12	8	39	31.97
Subdirección Gestión de Cumplimiento	3	5	3	11	9.02
Subdirección Jurídica	4	5	4	13	10.65
Total	31	38	53	122	100.00

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Cuadro 42
Proyectos por Área y Eje Estratégico 2022

Proyectos por Área y Eje Estratégico	Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento o basado en riesgos	Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Despacho General	1	6	24	31	36.47
Subdirección Fiscalización	2	8	0	10	11.76
Subdirección Facilitación y Servicios	15	10	3	28	32.94
Subdirección Gestión de Cumplimiento	3	1	2	6	7.06
Subdirección Jurídica	3	4	3	10	11.77
Total	24	29	32	85	100.00

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Cuadro 43
Planes Departamentales por Eje Estratégico y Área 2022

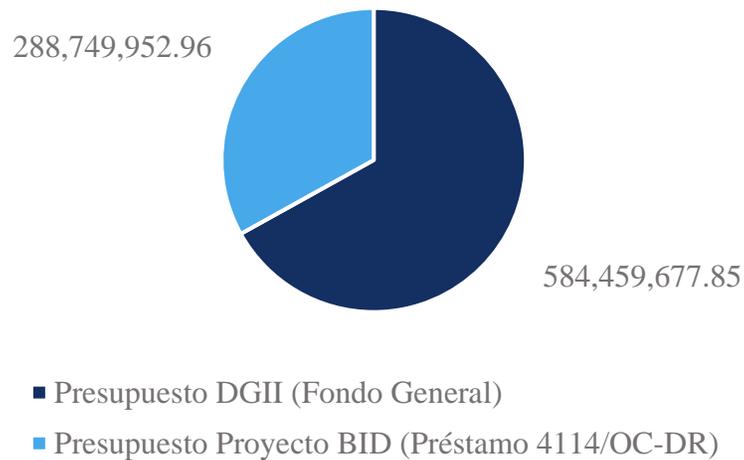
Proyectos por Área y Eje Estratégico	Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento o basado en riesgos	Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Despacho General	2	0	14	16	43.24
Subdirección Fiscalización	0	2	0	2	5.41
Subdirección Facilitación y Servicios	4	2	5	11	29.73
Subdirección Gestión de Cumplimiento	0	4	1	5	13.51
Subdirección Jurídica	1	1	1	3	8.11
Total	7	9	21	37	100.00

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



El presupuesto asociado a estos proyectos y planes departamentales asciende a un monto de RD\$873,209,630.81 correspondientes al 39% de las iniciativas aprobadas, mientras que el 61% restante de las iniciativas no requieren de presupuesto para su ejecución.

Gráfica 11
Presupuesto POA 2022
Valores en RD\$



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

En cuanto a los 85 proyectos priorizados para este año, el 38% requiere de presupuesto para su ejecución. De estos un 81% será financiado por el fondo general (Presupuesto DGII) mientras el 19 % será financiado por el Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR).



Cuadro 44
Presupuesto de Proyectos 2022
Valores en RD\$

Proyectos por Eje Estratégico	Presupuesto DGII (Fondo General)		Presupuesto Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR)		Sin Presupuesto asociado o Proyectos
	Proyectos	Presupuesto (RD\$)	Proyectos	Presupuesto (RD\$)	
Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	6	12,025,000.00	1	1,068,480.00	17
Gestión de cumplimiento basado en riesgos	5	39,623,343.00	1	5,128,704.00	23
Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	15	379,017,035.10	4	226,583,056.00	13
Total	26	430,665,378.10	6	232,780,240.00	53
%	31%	65%	7%	35%	62%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

De los 37 planes departamentales a realizar este año, el 41% requiere de presupuesto para su ejecución. De estos un 80% será financiado por el fondo general (Presupuesto DGII) mientras el 20% será financiado por el Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR).



Cuadro 45
Presupuesto de Planes Departamentales 2022
Valores en RD\$

Planes departamentales por Eje Estratégico	Presupuesto DGII (Fondo General)		Presupuesto Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR)		Sin Presupuesto asociado o Planes
	Planes	Presupuesto (RD\$)	Planes	Presupuesto (RD\$)	
Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	3	129,586,420.00	-	-	4
Gestión de cumplimiento basado en riesgos	-	-	-	-	9
Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	9	24,207,879.75	3	55,969,712.96	9
Total	12	153,794,299.75	3	55,969,712.96	22
%	32	73	8	27	60

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Para el año 2022, la institución continúa desarrollando los ocho (08) proyectos considerados como estratégicos, los cuales presentan un



nivel de avance en general de un 76%. Estos proyectos son los siguientes:

Cuadro 46
Programas y Proyectos 2022

Proyecto de Mejora de Actualización del Registro de Contribuyentes (PMARC)	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Gerencia de Registro y Actualización de Información de Contribuyentes
Rector:	Despacho Dirección General
Directriz:	Diseñar e implementar un sistema integral de gestión del Registro Nacional de Contribuyentes que contemple el ciclo de vida del contribuyente (creación, mantenimiento y eliminación). Incluye la puesta en funcionamiento de un plan de actualización y depuración del RNC de manera que Impuestos Internos cuente con una base de datos única sobre la cual impactarán todas las transacciones de los demás sistemas informáticos existentes.

Factura Electrónica	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Gerencia de Facturación
Rector:	Despacho Dirección General
Directriz:	Establecer la factura electrónica como medio de respaldo de las operaciones comerciales para el segmento de contribuyentes Grandes Nacionales, y



Factura Electrónica

reemplazar con ello las facturas de papel que obliga a utilizar la normativa vigente.

Sistema de Control y Trazabilidad Fiscal para Bebidas Alcohólicas y Cigarrillos-TRÁFICO

Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Gerencia de Grandes Contribuyentes
Rector:	Subdirección de Gestión de Cumplimiento
Directriz:	Contempla la implementación de un mecanismo eficiente de control y rastreo de las Bebidas Alcohólicas y Cigarrillos, lo que permitirá aumentar las recaudaciones a través de la reducción del comercio ilícito y el contrabando.

Plan Integral de Ajuste y Gestión de la Cuenta Corriente Tributaria de la DGII (PCCT)

Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Sección Proyecto Cuenta Corriente Tributaria/ Gerencia de Planes Masivos
Rector:	Despacho Dirección General
Directriz:	Optimizar los resultados de la Cuenta Corriente Tributaria (CCT) teniendo, considerando la situación actual y las premisas establecidas que sirven como guía para mejorar la gestión de la CCT de modo de garantizar la correcta imputación de las obligaciones tributarias, con el fin que esta sea confiable, de fácil acceso y sirva como medio para un mejor control y eficiente proceso de recaudación.



Plan de Ajuste a la Función de Cobranza-PACO	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Gerencia de Cobranza
Rector:	Subdirección de Facilitación y Servicios
Directriz:	Redefinir el Proceso General de la Cobranza, sobre la base de sistemas y estructura que permitan dotar a la gestión de cobranza de una mayor transparencia y eficiencia, con el fin de aumentar la recaudación.

Implementación de la Gestión por Procesos en la DGII	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Gerencia de Planificación Estratégica
Rector:	Despacho Dirección General
Directriz:	Lograr la transición de un modelo "gestión por funciones" a un modelo de "gestión por procesos", obteniendo con esto una visión integral de los procesos y la identificación de la interrelación de estos, que en su conjunto aporten a la mejora de la gestión institucional.

Diseño y Desarrollo de Data Warehouse	
Eje Estratégico:	III. Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo
Responsable:	Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Rector:	Despacho Dirección General
Directriz:	



Diseño y Desarrollo de Data Warehouse

Realizar el diseño y desarrollo de un data Warehouse para generar y consolidar de manera confiable toda la información gerencial disponible, para soportar la toma de decisiones que agreguen valor y permita el logro de los objetivos institucionales.

Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII - JICA/DGII

Eje
Estratégico:

III. Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo

Responsable:

Gerencia de Fiscalización de Pequeños y Medianos Contribuyentes

Rector:

Subdirección Gestión de Cumplimiento

Directriz:

Abarcará la identificación de mejoras en los sistemas de información que faciliten la implementación y desarrollo adecuado de nuevos procesos operativos. Estos fomentarán un cambio sustancial en la automatización de trámites, servicios presenciales y a través de los canales virtuales. De igual manera, serán identificados aquellos servicios que no son medulares en las Administraciones locales.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Para la DGII, la implementación de estos proyectos contribuirá a modernizar y fortalecer la institución, a través de la simplificación de procesos tributarios y administrativos, por medio de la optimización y automatización de procesos, traduciéndose esto en un



mejor servicio al contribuyente y, por tanto, en un impacto positivo en la recaudación.

Adopción de prácticas internacionales de dirección de proyectos

La DGII identificó a mediados del 2018 su necesidad de adoptar prácticas que le permitan avanzar en la implementación su plan estratégico en todas las áreas de la institución, con un lenguaje común, metodologías, competencias y herramientas necesarias para definir, ejecutar, monitorear y ajustar sobre la marcha el plan estratégico definido.

En vista de lo anterior, a partir del diagnóstico realizado a las prácticas de dirección de proyectos, fueron identificadas las oportunidades de mejora, así como los requerimientos y expectativas del equipo gerencial y ejecutivo. Impuestos Internos se embarca, conforme a las recomendaciones de expertos, en la implementación de las prácticas y estándares del *Project Management Institute (PMI®)*, así como en la creación de la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO). Entre los aportes tangibles a la gestión de Impuestos Internos a la fecha, podemos mencionar:

- La adopción de la *Metodología de Definición y Priorización POA*, proponiendo los ejercicios requeridos para generar ideas de planes y proyectos requeridos para lograr los lineamientos estratégicos y no a la inversa como era costumbre. Así como los pasos para la priorización del POA a ejecutar basándose en el apoyo de estos a los lineamientos estratégicos y la capacidad de ejecución.



- La definición de la *Metodología de Gestión de la Demanda TI*, como apoyo para analizar la capacidad de ejecución de TI y priorizar el POA en función de ello. Esta metodología está basada en los principios de Lean Portfolio Management.
- La creación de la *Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)*, adaptada a las necesidades y complejidades de Impuestos Internos, por lo que será una *PMO de Soporte: Consultoría y Apoyo*. Su misión es apoyar a los gerentes de proyectos de Impuestos Internos en la formulación, planificación y gestión administrativa de las iniciativas y proyectos estratégicos para que ellos puedan enfocarse en realizar una dirección de proyectos de alta calidad.

Gráfica 12

Implementación de Prácticas en Dirección de Proyectos



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Desarrollo Institucional

La Dirección General de Impuestos Internos en la búsqueda del fortalecimiento y desarrollo institucional, implementó las siguientes acciones durante el 2022:

- Revisión y actualización de alrededor de 36 documentos controlados de la institución, dentro de lo que se encuentran políticas, procedimientos, manuales, entre otros, de los procesos de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, Facturación, Cobranzas, Recursos Humanos, entre otros procesos sustantivos de la DGII.
- Con el fin de seguir las mejores prácticas internacionales y la mejora continua, la DGII se encuentra implementando la Gestión Integral de Riesgos. En abril de 2021 la institución concluye, con el apoyo de la empresa Marsh Franco Acra, el proyecto de definición e implantación de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) de la DGII. Dentro de este proyecto se obtuvieron los siguientes resultados:
 - Creación del Manual de Gestión Integral de Riesgos
 - Creación de la Política de Gestión Integral de Riesgos
 - Marco de Referencia de Gestión de Riesgo
 - Criterio de valoración de riesgos
 - Apetito de riesgo institucional
 - Definición de 19 riesgos estratégicos
 - Valoración y Tratamiento de los 19 riesgos estratégicos



Acciones para el fortalecimiento institucional

En el marco de este nuevo Plan Estratégico Institucional para el periodo 2021 – 2024. Hemos definido *tres (03) Ejes Estratégicos* para viabilizar el logro de la misión, visión y desplegar las acciones que convertirán la estrategia en realidad. Siendo el tercer *Eje Estratégico: “Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo”* el dedicado completamente al desarrollo y fortalecimiento de la DGII.

Es su propósito crear el ambiente propicio para la mejora continua e integral en toda la institución, y la adopción de las mejores prácticas de una administración tributaria moderna, enfocándose en:

- *Promover la excelencia y el desarrollo del capital humano* planes de desarrollo y retención del personal, y un adecuado clima laboral.
- *Fomentar el uso eficiente de las tecnologías y sistemas de información* con que cuenta la administración tributaria.
- *Reforzar el funcionamiento de la administración tributaria.*
- *Fortalecer la confianza, la transparencia y la rendición de cuentas* frente a la sociedad dominicana.

Para esto, con el objetivo de mejorar la eficiencia de nuestros procesos internos, la estructura y la tecnología con miras a optimizar el servicio y facilitar la toma de decisiones, en el Plan Operativo Anual (POA) 2022, fueron formulados unas 52 iniciativas, clasificadas como planes departamentales, proyectos y proyectos estratégicos que responden directamente a este eje, entre los que podemos destacar:



- Fortalecimiento del Control Interno de la Institución.
- Fortalecer los mecanismos de gestión de las investigaciones de denuncias.
- Fortalecimiento de los mecanismos de controles preventivos o previos en los procesos de pago.
- 2da Fase Implementación de Gestión Integral de Riesgos en la DGII.
- Implementar un sistema de planificación y control de gestión institucional.
- Implementar Microsoft Project Online® como herramienta para la gestión y dirección de proyectos institucional.
- Reporte de Indicadores de la Subdirección de Facilitación y Servicios.
- Estudio Sobre la Estructura de Costos y la Eficiencia Administrativa de la DGII.
- Automatización de la publicación y carga a los sistemas de las tasas diarias de cambio.
- Publicación periódica de datos en la página web.
- Adecuación del Registro de Datos Provenientes de Facturación Electrónica para el Desarrollo de Estudios.
- Sistema de digitalización de solicitudes del contribuyente en las Administraciones Locales. (2da. etapa)
- Aportes fideicomitentes y remisión de información de las fiduciarias.
- Optimización y automatización de procesos: gestión de casos de Representación Externa.
- Gestión de asistencias técnicas y proyectos de cooperación internacional para apoyo de las áreas sustantivas.



- Actualización del modelo de RRHH y sus subsistemas. alineándolos a la nueva visión institucional.
- Plan de Continuidad de Negocios.
- Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas.
- Aplicación de Encuesta de clima organizacional.
- Realizar pruebas médicas preempleo.
- Re-carnetización.
- Plan integral de promoción de la Ética, la integridad y la transparencia.
- Programa de reconocimiento.
- Extensión del plan de seguro Médico Ejecutivo Premium a los Administradores Locales y Encargados Departamentales.
- Brindar servicio de almuerzo al personal de las administraciones locales.
- Implementación Sistema Conciliación Bancos.
- Automatización Envío Archivos Y/O Informes De Recaudación A Fuentes Externas.
- Sistema de Control y seguimiento de solicitudes de información, denuncias e investigaciones.
- Implementación de sistema automatizado para la medición del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo para cada Sujeto Obligado.
- Regionalización de los Centros de Transacciones de Vehículos de Motor.
- Digitalización de Documentos en Administraciones Locales.
- Reemplazo del Sistema Eléctrico de Potencia General del Edificio Sede Central.
- Remodelación de la Colecturía de Pedernales.
- Construcción de edificio de estacionamientos en la Sede Central.



- Instalación Sistema de Monitoreo Remoto Plantas Eléctricas de Emergencia a Nivel Nacional DGII.
- Compendio de resoluciones de políticas y conflictos emitidas por la DGCP en materia de contrataciones públicas.
- Capacitación Integral y Continua en Los Procesos Inmobiliarios.
- Desarrollo de un esquema de medición y control de las Administraciones Locales.
- Diseño del Sistema de Propuestas.
- Mejoras a los procesos de Gobierno y Gestión de las TICs.
- Proceso de Certificación para las Normas Sobre Tecnología de la Información (NORTIC).
- Fortalecimiento de los aspectos de reusabilidad e integración del sistema. (Migración TAX).
- Transformación Digital, procesos, herramientas y tecnologías.
- Diseño y Desarrollo de un Datawarehouse, fase 2.
- Rediseño E-Vehículo.
- Adquisición e Implementación de los Aires de precisión y Sustitución de las unidades de suministro ininterrumpido de energía eléctrica (UPS) del Data Center.
- Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos y Fundamentos Arquitectura Activo/Activo.
- Proyecto Migración de la Base de Datos "SIAL" a la Versión Oracle 19c.
- Ampliación de la capacidad de cómputo y almacenamiento de data center.
- Modernización de la Intranet Institucional.
- Renovación de estaciones de trabajo.
- Adquisición e implementación solución CISCO Umbrella.

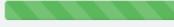


Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

En la actualidad Impuestos Internos se encuentra con un nivel de implementación de las Normas Básicas de Control Interno de 100.00%. En el mes de septiembre del año 2021 al lograr alcanzar un nivel de superior al 90%, en la implementación la Contraloría General de la República seleccionó a esta Dirección General como una de las entidades piloto para evaluar, además de la implementación, el nivel de ejecución de las NOBACI.

Este proceso inició el 20 de septiembre del año 2021. En diciembre del 2021 terminó la fase de ejecución alcanzando una puntuación de 89% en implementación, con 6 oportunidades de mejora. De estas oportunidades de mejora, o acciones recomendadas fueron ejecutadas 2. En sentido, detallamos a continuación el porcentaje de implementación para cada componente:

Gráfica 13
Reporte Autodiagnóstico con las evaluaciones
Al 30 de octubre 2022

Institución		Contraloría General de la República		
Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
100.00%		100.00%		0
100.00%		100.00%		0
100.00%		100.00%		0
100.00%		100.00%		0
100.00%		100.00%		0
100.00%		100.00%		0

Fuente: Gerencia de Auditoría, DGII.



En la gráfica anterior, se puede apreciar que todos los componentes que integran las NOBACI se encuentran en un nivel implementado.

Es importante recordar que las aseveraciones que correspondían a las Normas de Segundo Grado del componente de Actividades de Control fueron eliminadas de la herramienta de autodiagnóstico NOBACI, por tanto, el cumplimiento de estas Normas de Segundo Grado ya no incide en el nivel de implementación de las NOBACI.

De la implementación

En fecha 9 de marzo del año 2022, se recibieron los resultados de la validación de la ejecución que la CGR realizó en nuestra Dirección General de Impuestos Internos.

La calificación obtenida en los diferentes componentes fueron los siguientes:

Cuadro 47
Calificación Cumplimiento
Al 09 de marzo del 2022

Componentes	Nota
Ambiente de control	95%
Valoración de riesgos	70%
Actividades de control	86%
Información y comunicación	100%
Monitoreo y Evaluación	93%
Calificación	89%

Fuente: Gerencia de Auditoría, DGII.



Cabe destacar que se otorgan 90 días de gracia después de la fecha para subsanar aquellas actividades que no se encontraron 100% implementadas al momento de la evaluación y fortalecer nuestro control interno. Estas 6 actividades están en proceso de subsanación por las áreas correspondientes. Detallamos a continuación los puntos para subsanar:

Cuadro 48

Oportunidades de mejora, validación implementación CGR.

Componentes	Hallazgos
<p>2. Valoración y Administración de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación anual del potencial de fraude dentro de la institución, para conocer el perfil de riesgo de los colaboradores (Titular y Directivos). • Informe de análisis costo/beneficio y los planes de acción de seguimiento. • Resultado anual de la implementación de la Metodología VAR dirigido a cada responsable de área y al titular de la Entidad.
<p>3. Actividades de Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan para protección de medio ambiente e informe de seguimiento de este. • Plan de seguridad física y tecnología tanto para el departamento de TI, como usuarios.
<p>5. Monitoreo y Evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes periódicos (al menos una vez al año), en los cuales se declare la existencia y efectividad del Sistema de Control Interno.



Avances:

- Se entregó el resultado anual de la implementación de la Metodología VAR dirigido a cada responsable de área y al titular de la Entidad
- Se entregó el Plan de Protección de medio ambiente 2021 y 2022.
- Se validaron los documentos necesarios con la CGR para lograr un documento que corresponde al Plan de Seguridad Física y Tecnológica, los mismos se encuentran en proceso de actualización.

Actividades complementarias

Aunque el proceso de implementación de la NOBACI requiere que se imparta inducción a todo el personal sobre las mismas, la institución realizó actividades adicionales con el objetivo de fomentar una cultura de autocontrol, las cuales consistieron en:

Talleres:

- 03 talleres sobre Controles con 43 participantes de las diferentes áreas de la Dirección General.

Continuamos con el seguimiento de las documentaciones que requieren actualización en la plataforma de la Contraloría, para mantener nuestra calificación y cumplimiento.



Resultados de los Sistemas de Calidad

En cumplimiento a lo establecido por el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP), la Dirección General de Impuestos Internos, por primera vez en sus 24 años de fundación, realiza el *Autodiagnóstico Institucional del modelo CAF*¹⁴, para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Reestructuración del Comité de Calidad de la institución.
- Postulación al Premio Nacional de la Calidad y Prácticas Promisorias en el Sector Público en su versión ZXVII, 2021.
- Preparación de la memoria de postulación al premio, la cual fue aceptada conforme por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Elaboración del informe de autodiagnóstico CAF y remisión al MAP para la mejora del indicador del SISMAP.
- Preparación del Plan de Mejora del Autodiagnóstico CAF.

En ese sentido, el Autodiagnóstico CAF consistió en la evaluación de los siguientes criterios por parte de la DGII:

- Criterios Facilitadores:
 - Liderazgo.
 - Planificación y estrategia.
 - Personas.
 - Alianzas y recursos.
 - Procesos.

¹⁴ El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.



- Criterios de Resultados:
 - Resultados en los ciudadanos/clientes.
 - Resultados en las personas.
 - Resultados de la responsabilidad social.
 - Resultados clave del rendimiento.

Con este ejercicio se pudieron identificar los criterios en los cuales la DGII tiene una gran fortaleza: liderazgo, planificación y estrategia representan las mayores fortalezas. Los líderes dirigen la institución guiados por la misión, visión y valores, involucrando a los grupos de interés de la organización; logrando con esto acercar la administración tributaria al contribuyente e, internamente, se reforzó la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes, gerentes y empleados. La DGII cuenta con una serie de herramientas diseñadas para motivar y apoyar a las personas de la institución, tales como: Procesos de inducción, planes de capacitación, una Infraestructura adecuada y herramientas de trabajo adecuadas.

Conscientes de que la planificación no es estática y de que la misma debe de adaptarse a las circunstancias y necesidades cambiantes del entorno, es que la nueva gestión directiva de la (DGII) para el periodo 2021-2024, hizo una revisión exhaustiva del marco estratégico institucional, con la finalidad de adaptarlo a la visión gubernamental para el 2024, las agendas nacionales e internacionales en materia de crecimiento económico, social y desarrollo sostenible.

Se identificó que debemos fortalecer las áreas de desarrollo y gestión de alianzas con organizaciones, utilizando mecanismos que permitan monitorear y evaluar la implementación y los resultados de las



alianzas, a fin de garantizar su adecuada ejecución. Otra área identificada es la gestión de las tecnologías, en donde actualmente no se tiene un mecanismo de implementar, monitorear y evaluar la relación costo-efectividad de las inversiones y proyectos realizados. En ese sentido, es necesario contar con informes y métricas que permitan medir y evaluar el desempeño en este sentido.

A su vez, fueron identificadas áreas u oportunidades de mejoras en los criterios de resultados de personas y responsabilidad social. Se evidencia que es preciso implementar programas de promoción institucional con el fin de dar a conocer la cultura organizacional y los cambios que se generan constantemente a lo interno de la DGII, de tal manera que se pueda alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativa internas y externas a la institución. La digitalización de trámites internos y servicios en DGII contribuirán a la sostenibilidad ambiental la cual debe ser medida en informes de sostenibilidad periódicamente.

Hacer estos ajustes impactaría la mejora institucional encaminándola al ciclo de calidad total.



4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

En materia de comunicación, la DGII durante el 2022 tuvo una presencia destacada en los medios de comunicación masivos y digitales sobre el desempeño de la institución en materia recaudación, así como de acciones a favor de los contribuyentes y ciudadano.

Dichas acciones se enmarcan en la iniciativa principal de la gerencia de Comunicación Estratégica de “Proyectar una imagen que resalte los logros de la institución en cuanto a la estabilidad de las recaudaciones, la eficacia del servicio y la modernidad de los procesos”.

También este exitoso desempeño se destacó en las redes sociales tanto con campañas educativas, como en la asistencia personalizada a los contribuyentes en coordinación con el área de servicio, seguido de las mejoras introducidas al portal web para hacerlo más fácil y cómodo para la navegación del usuario.

Esto gracias a la eficiente estrategia orgánica de comunicación digital, la cual no implicó costos de publicidad para la institución. A nivel interno se destacó la transmisión constante de información relevante y estratégica a los colaboradores, promover y mejorar el intercambio de información entre las áreas, promover la participación interna y fortalecer la identidad institucional, tomando en cuentas las dimensiones cultural, estratégica y motivacional.



Plan de Comunicaciones

Nuestro Plan de Comunicaciones 2022 es una guía de ejecución de los objetivos y lineamientos que han sido plasmados en el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024 desde donde se desprenderán los mandatos para las acciones que tendrán a cargo la misión de fortalecer la imagen de la Dirección General de Impuestos Internos.

Este plan tiene la capacidad de unificar a las distintas áreas de manera que pueda entrelazarse el conocimiento de los planes, proyectos y logros de cada Subdirección, Gerencia o Departamento para la posterior capitalización comunicacional en beneficio del fortalecimiento de la DGII ante la ciudadanía, la cual es parte fundamental dentro de la ejecución de este plan ya que significa la cohesión entre las distintas áreas que responden a la Dirección General y cuyos proyectos son claves para medir los logros de la institución y su impacto en la mejoría de la imagen institucional.

Todo el trabajo comunicacional debe regirse por los ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico 2021-2024, sus lineamientos y objetivos específicos, así como la misión, visión y valores allí definidos.

El año 2022 contó con un escenario promisorio para la proyección de la imagen institucional de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), el mismo coincidió con el 25 aniversario de la institución, el lanzamiento y reposicionamiento de innovadores proyectos y herramientas destinadas a modernizar y eficientizar los procesos recaudatorios.



Este es el segundo año de la presente gestión donde se han materializado importantes logros tales como cifras récords en los niveles de recaudación, solución de números casos pendientes de respuesta a niveles administrativos y contenciosos, así como reconocimiento externo de la entidad por sus altos niveles de calidad y transparencia.

Para esto, se estableció la siguiente ruta:

Eje estratégico No. 1

Una administración tributaria cercana al contribuyente

- **Objetivos estratégicos:**

1.1.1 Reforzar las acciones de educación tributaria y concienciación social, para así promover la formación en valores asociados al cumplimiento voluntario y la responsabilidad del ciudadano.

1.1.2 Conectar a la ciudadanía con la administración tributaria de manera que el ciudadano pueda comprender su rol, así como sus derechos y deberes frente a esta.

1.3.3 Ampliar los canales informativos virtuales desarrollando nuevas vías de comunicación entre los contribuyentes y la administración tributaria.

- **Acciones propuestas:**

- Realización de Cápsulas Radiales con contenidos sobre consultas tributarias, recordatorios de fechas de pago, indicaciones sobre cómo realizar procedimientos como pago de IPI, llenado de 606, entre otros procesos.



- Para los públicos más jóvenes y usuarios de redes sociales, se llevarían las cápsulas en video (consultas técnicas) y podcasts.
- Creación de un Newsletter: esta herramienta es acorde con los nuevos tiempos ya que no se necesita de impresiones o gastos de papel y su contenido puede estar alojado dentro de nuestro sitio web.
- La realización de unas Olimpiadas Tributarias a cargo del Departamento de Educación Tributaria.

Eje Estratégico No. 2

Gestión del Cumplimiento tributario basado en riesgos.

- **Objetivos estratégicos:**

- 2.1.1 Fortalecer el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- 2.1.3 Implementar la Facturación Electrónica
- 2.1.5 Aumentar el Número de contribuyentes cumplidores.
- 2.1.7 Implementar y actualizar el Perfil de Riesgo Global del Contribuyente.
- 2.3.5 Implementar el Sistema de Trazabilidad para Alcoholes y Tabaco.
- 2.3.7 Revisar y Ampliar la aplicación del Régimen Simplificado de Tributación (RST) incorporando nuevos Contribuyentes.
- 2.3.9 Consolidar los procedimientos y normativas para la eliminación de los esquemas de defraudación y planificación fiscal
- 2.3.10 Sancionar rápida y eficazmente a los infractores, generando una percepción de alto riesgo a los incumplidores.



- **Acciones propuestas:**

Diseño de campaña masiva para apoyo de programas de Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), Facturación Electrónica y programa de Trazabilidad Fiscal.

Para el programa de Trazabilidad Fiscal seria agotar el proceso de contratación de difusión de la campaña publicitaria a través de los distintos medios ya que la empresa SICPA llevó a cabo el proceso de contratación para el diseño y creatividad de esta campaña.

Para Fortalecer el Registro Nacional de Contribuyentes y el Régimen Simplificado de Tributación se recomienda la realización de una campaña publicitaria que incluya a figuras reconocidas (del arte y espectáculo) para lograr un mayor impacto en público existente y alcance de nuevos públicos objetivos.

Participación en ferias y organización de eventos para tratar estos temas con panelistas nacionales e internacionales que puedan dar soporte a la importancia de estos programas.

Se anexa a este plan el Plan de Facturación Electrónica diseñado por la gerencia de Comunicación Estratégica el cual cuenta con las distintas acciones y fases de ejecución de este, a partir del gran evento de lanzamiento del Facturador Gratuito que deberá definirse en conjunto con la Subdirección de Facilitación y Servicios.

Entre las acciones novedosas para la implementación masiva del programa de Facturación Electrónica están la entrega del



Certificado de Facturador Electrónico responsable a aquellas empresas que ya hayan adoptado esta modalidad para sus operaciones fiscales con el propósito de generar un espíritu de competencia sana entre los iguales de un sector determinado y que a su vez se sientan motivados a vender esta novedad como algo inherente a sus marcas como sucede con la responsabilidad ambiental o social.

Para apoyar los planes de la Subdirección de Fiscalización consideramos importante que el envío de correos de advertencia utilice los colores del semáforo para indicar la situación en que se encuentra el contribuyente siendo el rojo, en casos de mayor riesgo.

Desde el punto de vista semiótico y para la generación de la percepción de riesgo consideramos que en los casos de fiscalizaciones el personal actuante vaya uniformado de manera que se sienta la presencia de la institución en los casos en que se detecten faltas por parte de los contribuyentes. Esto dará indicios claros de la presencia de la institución como ente de supervisión.

Dentro del lineamiento de Gobernanza de datos tenemos los siguientes objetivos estratégicos:

- 2.2.1 Mejorar la calidad de la información para la función de análisis.
- 2.2.2 reforzar los procesos para la validación de información provista por los contribuyentes y designar la unidad responsable.
- 2.2.2 Establecer criterios uniformes que garanticen el uso eficaz y eficiente de la información.



2.3.1 Implementar alertas y avisos personalizados.

- **Acciones:**

Relanzamiento de nuestra página web y APP móvil en coordinación con la Gerencia de T.I. en el que se haga un reenfoque tanto en el diseño como en la funcionalidad de nuestro sitio web para que esté alineado hacia la mejora de los servicios y facilitar el cumplimiento de los contribuyentes con la digitalización o agilización de los servicios que ofrecemos que fortalezcan el proceso de autogestión.

Es necesario reenfocar lo que son las distintas secciones de la página web para que se convierta en lo que pudiera ser otro centro de servicios dentro de nuestras plataformas sin que vaya en desmedro de la Oficina Virtual. Entendemos que su funcionalidad pudiera reenfocarse para trámites regulares de ciudadanos que ofrece la institución y esto ayudar a descargar las administraciones locales. Ejemplos como marbete, pérdida de matrícula, cambio de color, u otros trámites de vehículos de motor que pudieran realizarse a través de la página web.



Eje Estratégico No. 3

Desarrollo Institucional Basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.

- **Objetivos estratégicos:**

3.1.2 Elaborar e implementar un plan de gestión y retención del talento humano.

3.1.3 Desarrollar ambientes laborales colaborativos, integradores y flexibles.

3.3.1 Reforzar la estructura organizativa de las administraciones locales para que desarrollen más funciones y así garantizar el control y la prestación de servicios eficientes a los contribuyentes.

3.4.1 Fortalecer los mecanismos de control interno para garantizar la actuación ética de los funcionarios, mejorando los procesos de control preventivo y correctivo: de auditoría de procedimientos y riesgo, de seguridad de TI y de investigación de casos de funcionarios.

Acciones:

- Campaña permanente de Autogestión.
- Campaña “Conoce tu Administración Local”.
- Conmemoración Aniversario.
- Ventana al Despacho del director.
- Talento DGII.
- Programa de Webinars “Compartiendo lo aprendido”.
- Programa de Webinars de “Formación Tributaria Continuada”.
- Jornada de Talleres de Comunicación Interna.

Medios y Contenido



La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) a través de su departamento de Medios y Contenidos de la gerencia de Comunicación Estratégica realizó un total de 31 comunicados de prensa, las cuales tuvieron una exitosa cobertura a nivel nacional.

Las informaciones difundidas estuvieron relacionadas a las recaudaciones; Facturación Electrónica; renovación y falsificación de marbete; conflicto con Colegio Médico Dominicano (CMD); sometimiento por ventas de placas de exhibición falsificadas; las Norma 04-2022; 06-2022 y 07-2022, el Programa de Pasantías BAT; el Programa Especial de Formación Tributaria en Haina y Programa Televisivo DGII 360.

También se publicaron comunicados sobre la inauguración de la Administración Local de Cotuí y Los Próceres; la Placa tipo G; el programa de capacitación en habilidades gerenciales de Barna; depósito del proyecto de Ley de Facturación Electrónica en el Senado; el caso Wilkin Garcia Peguero (Mantequilla), inicio de la renovación del marbete 2022-2023; Día escolar de la Cultura Tributaria y sobre el Día Nacional contra el Lavado de Activos.

Todos estos comunicados institucionales alcanzaron una reproducción de 221 veces en los principales medios nacionales del país, haciendo eco de las noticias de la institución.



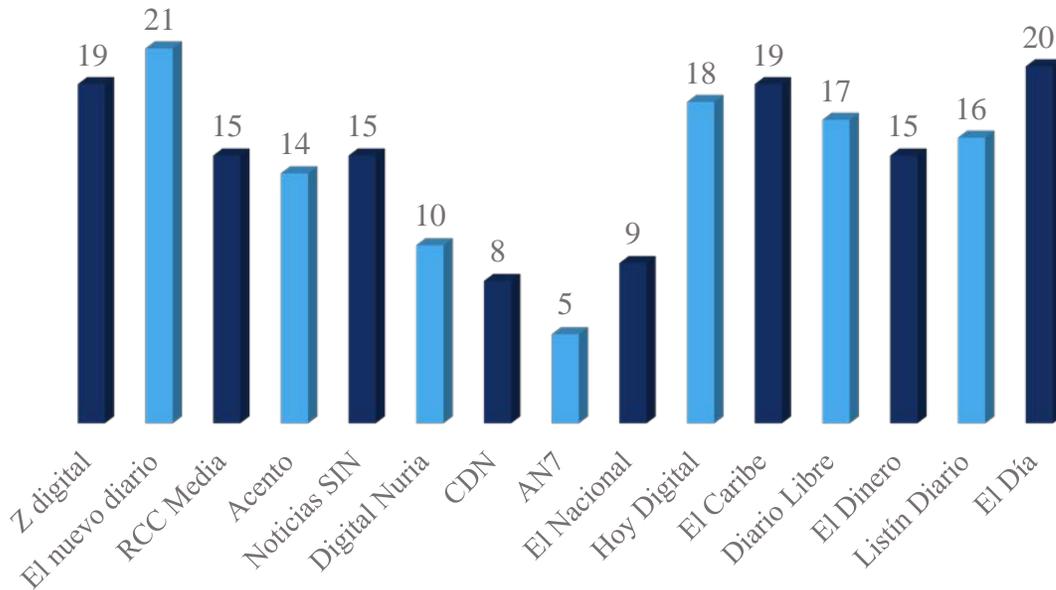
Audiovisuales

En materia de productos audiovisuales se elaboraron 39 videos durante enero-octubre que fueron difundidos en los noticieros televisivos, medios digitales y redes sociales de la institución.

Entre estos trabajos se encuentran las capsulas de ITBIS, DGII Móvil, OFV, Comprobante Fiscal, Biblioteca Virtual ¿Qué tipo de contribuyente eres? Agente de retención, RRSS y Carta Compromiso al Ciudadano. De igual manera, crearon las producciones audiovisuales de Placa Provisional Electrónica y asistencia telefónica, así como las actividades del izamiento de la Bandera, el Gobierno en las Provincias, encuentros con empresarios SDE, Pasantía BAT, Madres, Día de las Madres, Desayuno con AIRD, Dominican Cigar Fest y Programa Especial de Formacion Tributaria, Haina. También se trabajó audiovisuales de la inauguración la de Administración Local de Cotuí y Los Próceres; Placa tipo G; gerenciales; recaudaciones. En el mes de octubre se realizó la promoción de Marbete, la Cultura Tributaria entre otros.



Gráfico 14
 Difusión de comunicados de prensa institucional
 en medio nacionales
 Enero – octubre 2022



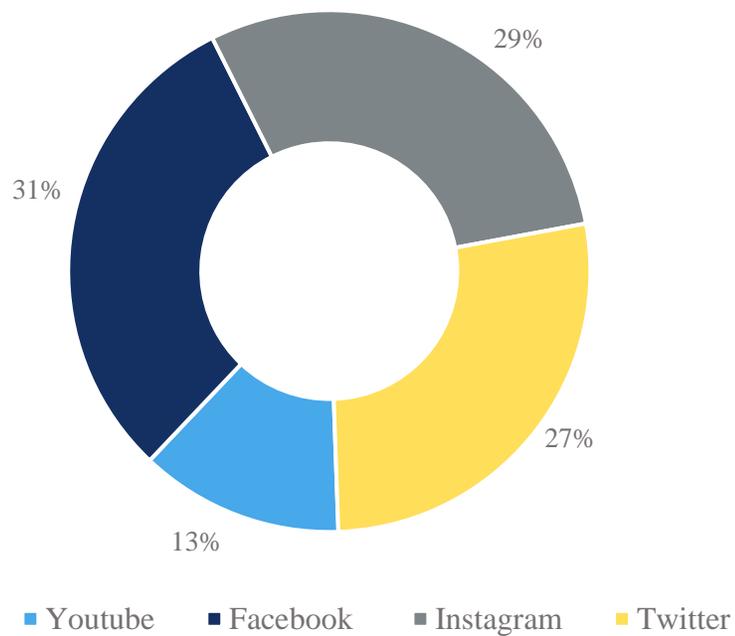
Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII

la DGII tuvo una exitosa difusión a nivel nacional, gracias a las menciones de los principales 15 medios impresos y digitales que publicaron de manera constante donde se difundió un total de 221 notas de prensa a nivel nacional, los cuales hicieron eco de las informaciones de la institución, logrando así mantener informada a la ciudadanía de los nuevos cambios realizados por esta nueva gestión frente de la Administración Tributaria. Cabe destacar que también se difundió a través de otros periódicos digitales del país que no figuran en el gráfico, pero fueron monitoreados. De igual manera, un periódico digital, que publica en el idioma inglés, difundió



informaciones de la DGII desde de la ciudad de Miami, Estados Unidos periódicamente.

Gráfico 15
Difusión de videos en noticieros televisivos,
medios digitales y redes sociales
Enero – octubre 2022



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Un total de 95 videos fueron publicados en noticieros televisivos, medios digitales y redes sociales de la institución, muchas de ellas con gran despliegue y relevancia.



Los principales medios del país se hacen eco de las noticias de la institución, ya sean comunicados puntuales, notas de prensa o análisis de las diferentes informaciones tributarias colgadas en nuestro portal.

Comunicación Interna

Comunicación Interna es la responsable de la administración de los canales y mecanismos de información con que dispone la institución, con el objetivo de transmitir información relevante y estratégica a los colaboradores, promover y mejorar el intercambio de información entre las áreas, promover la participación interna y fortalecer la identidad institucional. Es el área se encarga de recibir las necesidades de comunicación de normativas, proyectos, convocatorias, de las diversas áreas para articular de manera eficiente y oportuna las publicaciones, permitiendo que el personal reciba de una fuente oficial, las novedades e informaciones relevantes.

Para ello dispone de los siguientes medios:

- Cuenta de correo electrónico.
- Intranet institucional.
- WhatsApp institucional.
- Murales informativos.

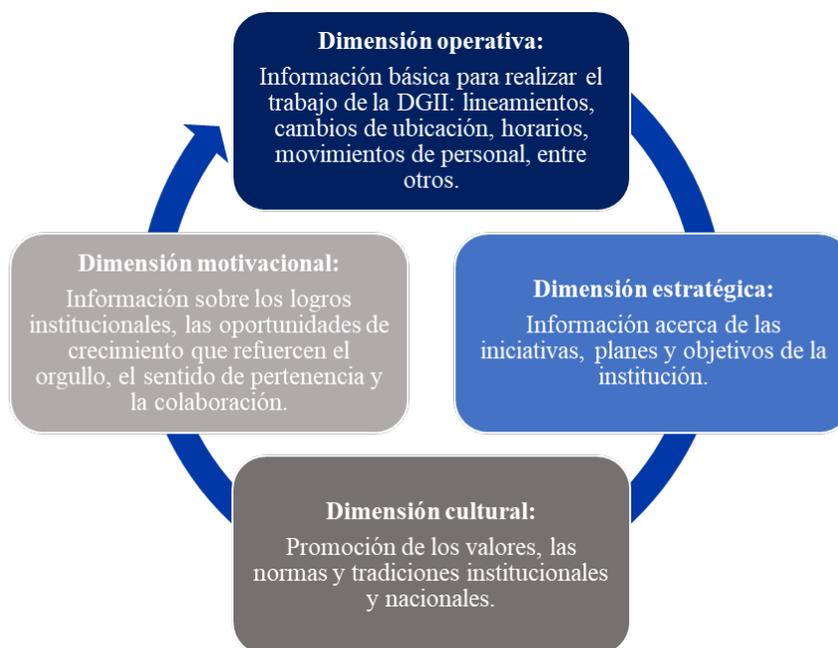
La sección desarrolla estrategias de comunicación interna basadas en elementos de la comunicación positiva y técnicas de gamificación permitiendo acercar los mensajes a los colaboradores, contribuyendo a la generación de un ambiente de confianza, apertura y bienestar.



- **ESTRATEGIA:** Contempla acciones planificadas para influenciar en las actitudes y comportamientos de los empleados, como una herramienta para generar cambios. La estrategia de Comunicación Interna se enmarca en las siguientes dimensiones:

Gráfica 16

Dimensiones de la estrategia de comunicación institucional



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

La sección de Comunicación Interna desarrolló las campañas dirigidas a los colaboradores listadas a continuación:

Dimensión cultural:

- Cápsulas semanales Comparte lo nuestro.
- Campaña Trimestre de la Patria.
- Cápsulas del recorrido literario.



- Campaña de la Ética Ciudadana.
- Campaña Día de la Amistad.
- Campaña Día Internacional de la Mujer.
- Campaña Día de las secretarias.
- Campaña Día de las Madres.
- Dimensión estratégica:
- Campaña Plan Estratégico Institucional.
- Campaña NOBACI.
- Campaña de Gastos Educativos.
- Campaña de Marbetes.
- 25 aniversario.

Dimensión motivacional:

- Cápsulas de Bienestar y medidas preventivas.
- Cápsulas profesionales de excelencia.

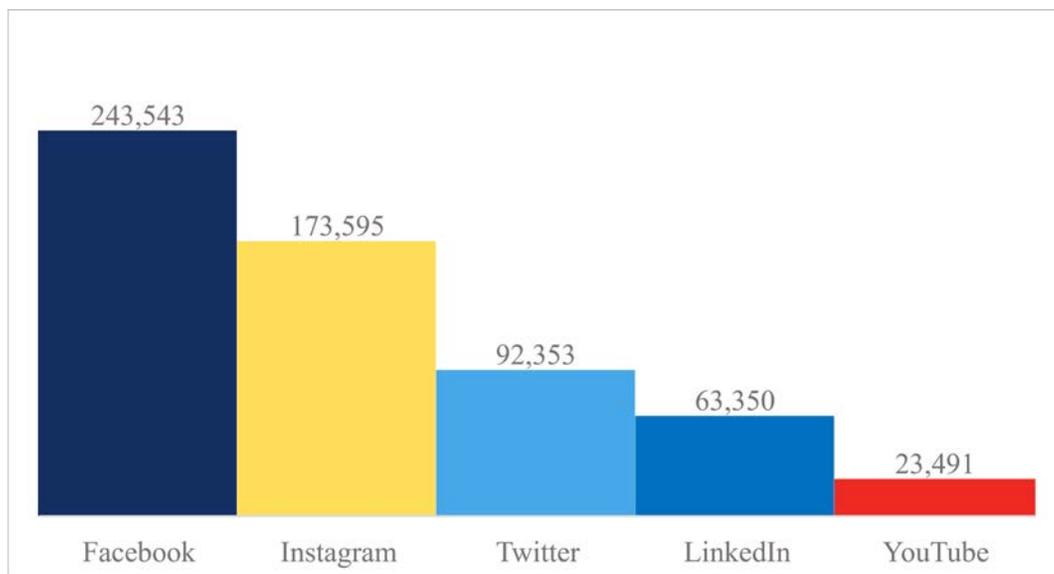
El Departamento de Comunicación Digital y Diseño Institucional tiene como objetivo gestionar y desarrollar la estrategia de comunicación de los canales digitales y mantener la institución a la vanguardia, elevando los niveles de reputación digital y brindando una asistencia personalizada a los contribuyentes en redes sociales.

El año 2022 ha estado cargado de retos para la comunicación digital y las Redes Sociales de la institución. Durante el presente año, las



cuentas en redes sociales han obtenido el siguiente número de seguidores:

Gráfico 17
Número de seguidores
Enero – octubre 2022



Estas cifras evidencian el constante crecimiento de la comunidad digital en las diversas plataformas en la que tiene presencia la institución logrando un total 596,332 nuevos seguidores, lo que evidencia el trabajo en equipo y esfuerzo de las áreas que conforman el Departamento de Comunicación Digital y Diseño Institucional.

Entre las campañas y coberturas realizadas se destacan:

- Asistencia a más de 8,985 ciudadanos en los diferentes canales digitales.
- Campaña Serie de El Caribe 2021-2022.



- Cobertura del Panel sobre Facturación Electrónica y proyecto de modificación del Título 1 del Código Tributario.
- Brindar asistencia a los contribuyentes y dar seguimiento a los casos recibidos a través de las redes sociales de la DGII.
- Inclusión de nuevos protocolos de asistencia y servicios para los contribuyentes en Redes Sociales.
- Lanzamiento de las Cápsulas Tributarias en Redes Sociales.
- Incorporación de los streaming del Programa DGII 360 en YouTube y Redes Sociales.
- Campaña Gastos Educativos.
- Elaboración informes mensuales sobre la gestión de contenido, monitoreo y asistencia en las redes sociales.
- Campaña 25 aniversario DGII
- Actualización del homepage del portal web
- Publicación del Editorial Jurídico institucional.
- Inclusión de contenidos educativos e informativos sobre la Carta Compromiso al Ciudadano en las Redes Sociales.
- Transmisión en vivo vía YouTube del programa DGII 360
- Apoyo a las diferentes áreas para la difusión de sus productos y logros en las Redes Sociales.
- Colaboración con entidades de Gobierno central para la potencialización del alcance de las campañas gubernamentales.
- Apoyo a la estrategia “El Gobierno en las Provincias”.



Comunicación Externa

En cuanto a Comunicación Externa, se ejecutó durante los meses de enero - octubre del año 2022, la colocación de los avisos institucionales en periódicos de circulación nacional, abarcando la difusión de Normas Generales, Licitaciones Públicas, Resoluciones y Avisos, solicitados por las áreas de: Sub-Dirección Jurídica, Dpto. de Compras, Unidad Ejecutora Proyecto BID, Departamento de Normativa Tributaria y Sección Licitación y Comparación de Precios. También, durante el mencionado periodo difundimos 4 Campañas Publicitarias, de las cuales iniciamos el año 2022 con “Campaña Marbete 2021-2022” en el mes de enero, promoviendo a los contribuyentes renovar sin penalidad el marbete de su vehículo.

Durante el primer semestre de 2022 continuamos con tres Campañas Institucionales; la primera colocada en los meses de febrero-marzo donde resaltamos los ejes principales de la Institución hacia los contribuyentes, proyectando nuestros lemas de “Cercana y Transparente” y “Somos una Institución de puertas abiertas”, con el propósito de reafirmar e inculcar los principios y fundamentos de la DGII.

En cuanto a la segunda Campaña Institucional, correspondiente al periodo marzo-abril lanzamos el novedoso producto de “Facturación Electrónica” con el fin de presentarle a los contribuyentes esta moderna herramienta que representa un gran avance para cumplir con las obligaciones tributarias de forma más eficiente, segura y económica. En cuanto a la tercera Campaña Institucional colocada en el periodo abril-octubre 2022 tenemos “Placa Provisional” donde le



informamos a los contribuyentes que la placa X ya no es vigente desde el 02 de mayo 2022, entrando en vigor la nueva placa PP, la cual incluye un código QR siendo esta mucho más segura y confiable.

Culminamos el año con la colocación de la campaña Marbete 2022-2023, la cual inició el 18 de octubre 2022 hasta el próximo 31 de enero 2023.

En este periodo dimos inicio al programa televisión institucional “DGII 360” transmitido los domingos de 9:00 a 9:55am por CERTV Canal 4, el cual tiene como propósito educar y orientar a los contribuyentes y a la ciudadanía en general sobre procedimientos, los sistemas tecnológicos y los pasos para realizar sus declaraciones de impuestos en la DGII.

Ejecución presupuestaria de las inversiones en publicidad y avisos legales

La inversión en publicidad y promoción el periodo enero-junio 2022 asciende a RD\$48,185,529.12, correspondientes a la contratación de 321 medios en total, divididos en televisión, radio, digital, revista, publicidad exterior y servicios de producción de programa televisivo. En la Campaña “Marbete 2021-2022”, fueron contratados 37 medios de los diferentes canales de difusión, cuya inversión en el mes de enero 2022 asciende a RD\$12,470,035.40., en la Campaña Institucional febrero-marzo 2022 fueron contratados 28 medios, cuya inversión asciende a RD\$1,478,806.45. En los meses de marzo-abril fue colocada la Campaña Institucional “Facturación Electrónica” por un monto de RD\$6,037,617.61, colocada en 87 medios en total. Luego



de dicha campaña, se inició la Campaña de “Placa Provisional” en los meses de mayo-octubre contratando 166 medios por un monto de RD\$25,770,840.82. Iniciamos la campaña Marbete 2022-2023 el 18 de octubre 2022 colocada en 40 medios en total, por un monto de RD\$24,282,268.84. En cuanto a la producción del programa “DGII 360”, el costo actual estimado asciende a RD\$3,809,000.00.

Actualmente tenemos vigentes dos contratos publicitarios, un en medio digital y el segundo televisivo, ascendiendo a un monto de RD\$3,217,000.00.

Cuadro 49
Marbete 2021 - 2022
Enero 2022
Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	12	517,157.44
Radio	5	187,077.18
Televisión	15	915,709.54
Beisbol	2	8,240,441.50
Publicidad Exterior	3	2,609,649.74
Total	37	12,470,035.40

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Cuadro 50
 Inversión en publicidad Institucional
 Febrero - marzo 2022
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	8	259,790.32
Radio	6	353,048.39
Televisión	14	865,967.74
Total	28	\$1,478,806.45

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Cuadro 51
 Campaña Institucional
 “Facturación Electrónica”
 Marzo - abril 2022
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	23	921,862.63
Radio	21	1,511,034.18
Televisión	40	3,427,720.80
Revista	3	177,000.00
Total	87	6,037,617.61

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Cuadro 52
 Campaña Institucional “Placa Provisional”
 Abril - octubre 2022
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	32	3,471,518.92
Radio	49	7,346,741.38
Televisión	85	14,952,580.51
Total	166	25,770,840.82

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Cuadro 53
 Inversión en producción de
 programa institucional “DGII 360”
 Abril - diciembre 2022
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Televisión	3	3,806,000.00
Total	1	3,806,000.00

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Cuadro 54
 Campaña “Marbete 2022-2023”
 Octubre - diciembre 2022
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	4	300,900.00
Radio	12	936,684.00
Televisión	19	1,914,667.41
Beisbol	1	9,510,800.00
Publicidad Exterior	4	11,619,217.43
Total	40	24,282,268.84

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Cuadro 55
 Inversión en contratos publicitarios
 enero-noviembre 2022
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digital	1	1,624,000.00
Televisión	1	1,593,000.00
Total	2	3,217,000.00

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Con relación a la inversión en prensa en el periodo de enero-noviembre 2022, en publicación de Normas Generales, Licitaciones Públicas, Resoluciones y Avisos, el monto invertido asciende a RD\$12,364,536.72

Cuadro 56
Inversión en prensa
Enero - noviembre 2022
Valores en RD\$

Mes	Inversión
Enero	2,087,182.94
Febrero	461,934.36
Marzo	1,194,678.75
Abril	934,366.13
Mayo	1,861,856.04
Junio	1,663,852.77
Julio	1,376,815.22
Agosto	978,591.36
Septiembre	492,615.83
Octubre	1,861,859.04
Total	12,364,536.72

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Cuadro 57
 Inversión por periódico
 Enero - noviembre 2022
 Valores en RD\$

Periódico	Cantidad de publicaciones	Inversión
Listín Diario	27	2,020,269.14
Diario Libre	5	925,634.95
Hoy	34	3,468,315.00
El Día	36	2,719,902.20
El Caribe	21	1,558,226.63
El Nuevo Diario	17	1,146,591.84
La Información	11	454,005.00
El Nacional	2	51,591.96
Total	160	12,364,536.72

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

Carta Compromiso al ciudadano

La Dirección General de Impuestos Internos actualmente cuenta con una segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue aprobada el 19 de julio del 2021 bajo la Resolución núm.151-2021 del Ministerio de Administración Pública (MAP), con una vigencia de 2 años y en la cual se compromete con el cumplimiento de estándares de calidad particulares para los servicios más comúnmente brindados. Los resultados de cumplimiento de este documento se establecen en los informes que emite anualmente el MAP tras realizar las evaluaciones correspondientes.

Desde la entrada en vigor de este nuevo formato de la carta, se ha llevado a cabo una (1) evaluación que fue realizada en el mes de julio, correspondiente al primer año. En el informe de resultados obtuvimos un 93% en el nivel de cumplimiento de este documento. Los puntos fuertes destacados en esta evaluación realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), fueron los siguientes:

- Requisitos actualizados y socializados con los usuarios por las distintas vías de comunicación.
- Excelente funcionamiento en las vías de comunicación/participación ciudadana con acciones que abarcan:
- Respuesta de forma oportuna a los requerimientos de información de los usuarios por las vías establecidas.



- Servicios en el portal web actualizados (información requisitos y medios de solicitud).
- Carta de Compromiso publicada en el portal web.
- Publicación de información relativa a la Carta de Compromiso en el portal web, redes sociales, tales como: información de vías de comunicación, quejas, sugerencias y publicación de informes de cumplimiento de los estándares asumidos.
- Se evidenció el cumplimiento en los tiempos de respuesta para todo el periodo evaluado del 100% de los servicios comprometidos. De igual forma, se evidencia cumplimiento en los atributos relacionados a la satisfacción en los servicios de: Alta de Comprobantes Fiscales, Secuencia de Comprobantes Fiscales, Certificaciones Web, Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes, Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación e Inscripción al RNC de Personas Físicas.
- Información de horarios de atención y números de contacto de las distintas oficinas publicados en el portal web.
- Se evidenciaron buenas prácticas relativas a la inclusión como lo son: difusiones y campañas de sensibilización al personal para atención de usuarios con discapacidad, la disponibilidad de personal para atender a usuarios a través de lenguajes de señas sobre temas tributarios a personas con discapacidad auditiva y visual.



- Se refleja dominio del área responsable de la Carta Compromiso en cuanto al seguimiento de los compromisos establecidos en el documento.

Encuestas de satisfacción a nivel interno y externo

La Dirección General de Impuestos Internos, a través de la Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, realiza encuestas con periodicidad mensual y trimestral para medir la satisfacción de los servicios ofrecidos a través de los canales de asistencia presencial y no presencial.

Para el canal presencial se miden las 20 principales oficinas a través de Terminales de Medición de Satisfacción del Servicio, las cuales se empezaron a implementar a partir del mes de marzo del 2022, en sustitución de los calificadores electrónicos Happy or Not que estuvieron habilitados hasta septiembre 2021.

Para el canal no presencial, la institución cuenta con las encuestas de satisfacción para el Centro de Asistencia Telefónica, las cuentas de correo electrónico de Oficina Virtual (OFV) e Información y Redes Sociales. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el periodo enero-octubre 2022.



Cuadro 58
Encuesta Satisfacción de Servicio
Centro de Asistencia Telefónica de la DGII
Enero - octubre 2022

Resultados Top-Two-Box 2022 (Datos en porcentajes)									
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
99.1%	100%	99.5%	100%	98.5%	97.1%	95.2%	96%	94.4%	99.2%

Fuente: Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, DGII.

Cuadro 59
Encuesta Satisfacción de Servicio
Cuentas de Correos Electrónicos (OFV e Información)
Enero - octubre 2022

Resultados Top-Two-Box 2022 (Datos en porcentajes)			
T1 Enero-marzo	T2 Abril-junio	T3 Julio-septiembre	T4 Octubre
83.7%	84%	88.6%	89%

Fuente: Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, DGII.

Cuadro 60
Encuesta Satisfacción
Asistencia Recibida en las Redes Sociales
Enero - octubre 2022

Resultados Top-Two-Box 2022 (Datos en porcentajes)			
T1 Enero-marzo	T2 Abril-junio	T3 Julio-septiembre	T4 Octubre
91.8%	96.8%	94.4%	100%

Fuente: Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, DGII.

Adicionalmente, cada año la DGII realiza la Encuesta de Imagen y Satisfacción de Servicios, con la finalidad de evaluar y conocer la



percepción de los contribuyentes sobre la imagen y satisfacción general de los servicios ofrecidos. Esta encuesta se estará aplicando a finales del año en curso, sin embargo, para el periodo 2021 se obtuvo una valoración general de 92% en este estudio.

Asimismo, anualmente se realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, con el objetivo de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución. Los resultados generales de la encuesta aplicada correspondiente a este año fueron los siguientes:

Cuadro 61

Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, DGII¹⁵ Enero - junio 2022



Fuente: Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, DGII.

En cuanto a la medición de calidad en los servicios ofrecidos, la institución cuenta con indicadores y realiza mediciones aplicando monitoreos y auditorías tanto en el canal presencial como no presencial, que buscan la mejora continua en la prestación de los servicios.

¹⁵ Esta evaluación se realiza durante el primer semestre de cada año.



Análisis de las estadísticas

Para la medición del Índice de Satisfacción del Canal Presencial la DGII empleaba las terminales Smiley Touch™ de la compañía Happy Or Not Ltd., las cuales se encontraban en funcionamiento desde el año 2019, con una infraestructura de veinte (20) terminales instaladas en veinte (20) oficinas de la DGII (18 en administraciones locales, 1 en el Departamento de Vehículos de Motor y 1 en el Centro de Asistencia Presencial).

Con esta herramienta, la Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano podía conocer qué tan felices o satisfechos se sentían los contribuyentes y ciudadanos con el servicio recibido en las oficinas de atención presencial y conocer también, de manera estandarizada y en línea, qué tan felices se sentían con el servicio brindado, además, tomar medidas inmediatas en caso de que fuera identificada cualquier insatisfacción. No obstante, en septiembre 2021 se determinó no renovar la licencia de este servicio y, en cambio, buscar un mecanismo alternativo de medición a través de tabletas el cual fue diseñado y desarrollado de manera personalizada en función de las necesidades y requerimientos institucionales. Esta nueva herramienta denominada Terminal de Medición de Satisfacción del Servicio se empezó a implementar a partir del mes de marzo de 2022 y hasta la fecha ha sido incluida en las siguientes localidades:

- Centro de Asistencia Presencial (Sede Central)
- ADML Máximo Gómez
- ADML Herrera
- ADML Lincoln



- ADML La Romana
- ADML Los Próceres
- ADML San Carlos
- ADML La Feria
- ADML Los Mina
- ADML Zona Oriental
- ADML San Cristóbal
- ADML Moca
- ADML San Francisco de Macorís
- ADML Baní
- ADML San Pedro de Macorís
- ADML Higüey
- ADML La Vega
- ADML Santiago
- ADML Puerto Plata
- Departamento de Vehículos de Motor

Con este nuevo mecanismo, se obtuvieron los indicadores de Índice de Satisfacción del Contribuyente (CSAT) e Índice de Recomendación (NPS). En una segunda fase se estaría incorporando el indicador de Índice de Esfuerzo del Contribuyente (CES), que también será obtenido a través de esta herramienta.

Durante el segundo trimestre de este periodo 2022 se trabajó en la automatización de los resultados de la encuesta de satisfacción a través de la herramienta Power BI, de manera que se puedan generar las informaciones de cada oficina en línea. Actualmente, se está elaborando un tablero de resultados que permitirá la visualización



ágil y sencilla de los resultados obtenidos en cada oficina que cuenta con una terminal de medición de satisfacción del servicio.

Asimismo, se llevó a cabo un plan de comunicación para incentivar y motivar a los contribuyentes y ciudadanos a utilizar esta herramienta para valorar la satisfacción del servicio recibido en el canal presencial, ya que desde su implementación se ha registrado un bajo índice de respuesta por parte de estos, obteniéndose una muestra efectiva de solo un 0.22% respecto al total de la población, representada por la cantidad de visitantes registrados en las diferentes oficinas que cuentan con terminales de medición, por lo que, se está trabajando para obtener una muestra más representativa de esta medición.

Cuadro 62
Medición de la Satisfacción General en el Canal Presencial
(Terminales de Medición)
Abril - octubre 2022

Cantidad de visitantes registrados	Cantidad de evaluaciones completadas	Muestra efectiva	Índice de Satisfacción
639,334	1,392	0.22%	80.4%

Fuente: Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, DGII.

- **Cantidad de Visitantes Registrados:** cantidad de visitantes recibidos de abril a octubre en las oficinas que cuentan con Sistema de Turnos y Terminal de Medición de Satisfacción.
- **Cantidad de Evaluaciones Completadas:** cantidad de evaluaciones efectivas realizadas a través de las Terminales de Medición.
- **Índice de Satisfacción:** Resultado promedio de la satisfacción de las 20 oficinas que cuentan con la Terminal de Medición.



Cuadro 63

Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha

No.	Acción	Nivel de Ejecución
1	Impartir un taller sobre Experiencia de Servicio al personal de atención del Departamento de VHM (Malecón Center).	100%
2	<p>Aplicar un desarrollo tecnológico para estandarizar la emisión de las certificaciones de vehículos manuales a través de códigos de sistema que generen la impresión inmediata de las mismas, tomando en cuenta las diferentes informaciones por categoría solicitadas por los contribuyentes. (Mejora contemplada para ser incluida en la segunda fase del nuevo E-Vehículos).</p> <p>Iniciativa detenida: La Gerencia de TI realizó una priorización de todos los requerimientos que conllevan desarrollo tecnológico, en función de los recursos disponibles y las necesidades más relevantes que requieren implementarse a nivel institucional. En función de esta priorización, se determinó que esta iniciativa por el momento estará detenida hasta tanto sean ejecutadas las que fueron priorizadas.</p>	<p>10% Detenida</p> <p>10% Detenida</p>
3	Aplicar un desarrollo tecnológico para las consultas de certificaciones de Plan Piloto, de manera que los técnicos puedan validar directamente todas las informaciones requeridas sin depender de otra área	



No.	Acción	Nivel de Ejecución
	<p>interna ni externa a la institución. (Mejora contemplada para ser incluida en la tercera fase del nuevo E-Vehículos).</p> <p>Iniciativa detenida: La Gerencia de TI realizó una priorización de todos los requerimientos que conllevan desarrollo tecnológico, en función de los recursos disponibles y las necesidades más relevantes que requieren implementarse a nivel institucional. En función de esta priorización, se determinó que esta iniciativa por el momento estará detenida hasta tanto sean ejecutadas las que fueron priorizadas.</p>	
4	<p>Solicitar o desarrollar una consulta que se encuentre enlazada con la Junta Central Electoral en la que se puedan visualizar todos los datos relacionados a la cédula de identidad del ciudadano, incluyendo la visualización de su firma y su estado actual (vivo o fallecido). (Mejora en proceso de evaluación para ser incluida en las funcionalidades del nuevo E-Vehículos).</p> <p>Iniciativa detenida: La Gerencia de TI realizó una priorización de todos los requerimientos que conllevan desarrollo tecnológico, en función de los recursos disponibles y las necesidades más relevantes que requieren implementarse a nivel</p>	5% Detenida



No.	Acción	Nivel de Ejecución
	institucional. En función de esta priorización, se determinó que esta iniciativa por el momento estará detenida hasta tanto sean ejecutadas las que fueron priorizadas.	
5	<p>Revisar con el Departamento de Procesos el procedimiento y requisitos establecidos para la realización del trámite Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas, a fin de determinar si es posible simplificarlo u optimizarlo. (Incluido en el backlog de Procesos).</p> <p>Iniciativa incluida en el backlog del Departamento de Procesos: La Gerencia de Planificación Estratégica realizó una priorización de todos los procesos que conllevan una mejora, en función de las necesidades más relevantes que requieren implementarse a nivel institucional, según los resultados de una auditoría interna que se llevó a cabo. En función de esta priorización, esta iniciativa se ejecutará una vez se concluyan las que fueron priorizadas.</p>	10%
6	Agregar nuevos campos descriptivos en el formulario de solicitud de Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (RST) del portal DGII. (Levantamiento de la necesidad en el requerimiento a TI).	50%



No.	Acción	Nivel de Ejecución
7	Fortalecer los conocimientos de las áreas de asistencia al contribuyente y ciudadano a través de capacitaciones sobre todo lo relacionado al RST.	100%
8	Se corrigió en fecha 11/03/2022 el formulario de declaración jurada RS1 que hasta ese momento generaba quejas por parte de los contribuyentes por contener los cambios de la norma 04-22, la cual por decisión administrativa había sido pospuesta su aplicación a la declaración del 2022 que se presenta en el 2023.	100%
9	<p>Implementar un proceso de autenticación virtual por reconocimiento facial, de forma que sea más seguro y fácil para el contribuyente. (Se realizó el requerimiento a TI).</p> <p>Iniciativa detenida: La Gerencia de TI realizó una priorización de todos los requerimientos que conllevan desarrollo tecnológico, en función de los recursos disponibles y las necesidades más relevantes que requieren implementarse a nivel institucional. En función de esta priorización, se determinó que esta iniciativa por el momento estará detenida hasta tanto sean ejecutadas las que fueron priorizadas.</p>	30%
10	En abril 2022, se implementó una nueva versión del formulario de modificación al RNC de personas jurídicas.	100%



No.	Acción	Nivel de Ejecución
11	<p>Crear un formulario específico para las actualizaciones de datos básicos, ya que el formulario actual requiere que el contribuyente complete todos los campos en blanco o con inconsistencias de cualquier información contenida en el RNC. (Se incluirá en el proyecto de OFV 3.0).</p> <p>Iniciativa pospuesta: Esta iniciativa será incluida dentro del desarrollo de la nueva versión de la Oficina Virtual institucional, es cual previsto ejecutarse a partir del 2023.</p>	0%
12	Colocar en cada puesto de trabajo de los representantes de atención un hablador con un código QR a través del cual el visitante pueda acceder a la encuesta de satisfacción disponible en las terminales de medición, de manera que estos puedan completar la encuesta desde su teléfono móvil, sin la necesidad de dirigirse a la terminal de la oficina.	30%
13	Diseñar una campaña publicitaria a través de las redes sociales para motivar al contribuyente a que participe en el llenado de la encuesta de satisfacción de las terminales de medición ubicadas en el canal presencial.	50%

Fuente: Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, DGII.



5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

El Departamento de Acceso a la Información Pública de la DGII tiene como función principal y en cumplimiento de la Ley núm. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y Decreto núm. 305-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación, y las normativas que rigen esta institución, durante el período enero-octubre 2022, se analizaron y gestionaron un total de 494 solicitudes de información, que han sido respondidas en el plazo previsto, y que además, no han sido objeto de recursos administrativos ni jurisdiccionales.

Las 494 solicitudes de información pública de los clientes internos y/o externos se recibieron a través de los siguientes canales:

- Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), 367
- Centro de Asistencia Presencial (CAP), 42
- Administraciones Locales, 58

Otras vías electrónicas (portal web y/o correo electrónico), 26

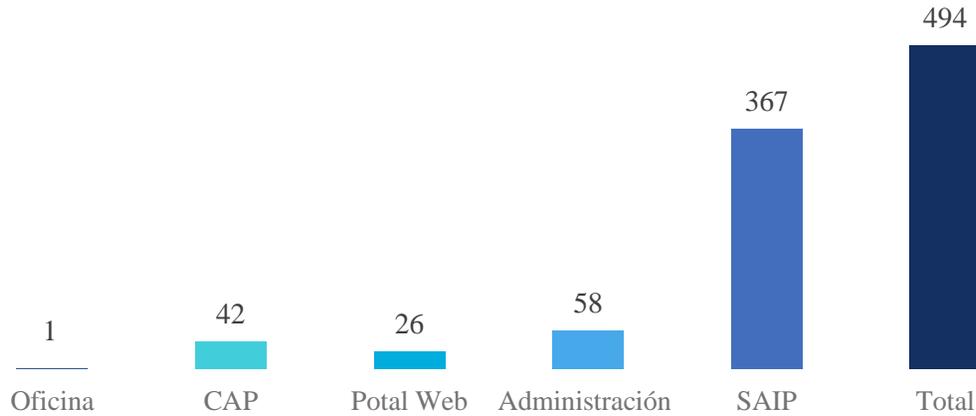
Cuadro 64
Solicitudes de información recibida
Enero - octubre 2022

Canales/Medios de recepción	Ene ro	Febre ro	Mar zo	Abr il	Ma yo	Jun io	Juli o	Agos to	Sep t.	Octub re	Tot al
Oficina	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CAP	1	2	10	4	4	3	4	6	6	2	42
Portal Web	2	2	6	6	0	2	5	0	2	1	26
Administración	3	10	8	9	8	4	6	3	6	1	58
SAIP	21	42	44	43	38	44	26	31	37	41	367
Total	27	56	68	63	50	53	41	40	51	45	494

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.



Gráfica 18
Cantidad de solicitudes recibidas y vía de recepción
Enero - octubre 2022



Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.

Cuadro 65
Proyección noviembre -diciembre 2022

Canales/Medios de recepción	Noviembre	Diciembre	Total Proyectado
Oficina	0	0	0
CAP	2	1	3
Portal Web	0	1	1
Administración	4	3	7
SAIP	30	19	49
Total	36	24	60

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.

Conforme a los datos presentados, el portal externo SAIP es la principal vía de acceso para la presentación de solicitudes de información en la DGII, representando un 75% del total recibido.

Durante el período enero-octubre, un total de 440 solicitudes recibieron respuesta en un plazo de cero a cinco días, lo que evidencia



una disminución considerable respecto del plazo de entrega en los términos de la Ley General de Libre Acceso a la Información.

Cuadro 66

Cantidad de solicitudes vs días transcurridos

Enero – octubre 2022	
0-5	440
6-12	45
13-15	9
Total	494

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública (DAIP), DGII.

El DAIP se ha trazado como objetivo principal, ofrecer respuesta de 0 a 5 días, lo que representa el 75% de las SIP, logrando superar por encima del 100% de lo proyectado.



5.3 Resultados del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (311)

El portal 311 es monitoreado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Ministerio de la Presidencia (MINPRE).

Para el período enero - octubre 2022 se recibió y gestionó un total de 59 casos, tramitados por el Departamento de Libre Acceso a la Información (DAIP) y, consecuentemente, respondidos en coordinación con las distintas áreas de la institución, tipificados según se muestra a continuación:

Cuadro 67
Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, Sistema 311
Enero - octubre 2022

Tipo	Cantidad de casos	Días transcurridos
Quejas	46	0.11*
Reclamaciones	11	0.4
Sugerencias	2	0.1
Total	59	0.16

* Por la complejidad de algunos casos transcurrieron días adicionales a los dispuestos en el Decreto 694-09.

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.

Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

- El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata.
- La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita, dentro de los plazos establecidos y según los términos el Decreto 694-09.



- La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.
- Para las denuncia este tipo de casos no se cuenta con un plazo estandarizado considerando la naturaleza de estos.
- El Departamento de Libre Acceso a la Información (DAIP), cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 694-09, funge como enlace entre el Programa de la Línea 311 y la institución, con el objetivo de garantizar el derecho que tiene todo ciudadano de interponer denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias ante la Administración Pública.



5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

Estas mediciones son realizadas mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) atendiendo a las disposiciones de la Resolución 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.

Para el período enero - octubre 2022, se obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro 68
Evaluación del portal de transparencia¹⁶
enero-octubre 2022

Resultados de evaluación división de transparencia									
	Ener o	Febr ero	Marz o	Abri l	May o	Juni o	Julio	Agost o	Septie mbre
Puntuación	81.1/ 100	81.4/ 100	90.05 /100	89.4/ 100	86.1/ 100	87.5/ 100	92.4/ 100	90.85 /100	91/10 0

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.

Cuadro 69
Proyección Evaluación del portal de transparencia
octubre-diciembre 2022

Resultados de evaluación división de transparencia			
	Octubre	Noviembre	Diciembre
Puntuación	92.4/100	90.85/100	90/100

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.

¹⁶ En referencia al monitoreo en materia de transparencia que efectúa periódicamente la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) hemos recibido la evaluación hasta el mes de septiembre 2022.



Presentar los planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

- Ofrecer talleres para sensibilizar a nuestros clientes internos sobre la aplicación de Ley núm. 200-04 y cómo impacta el incumplimiento de la Resolución núm.002-2021 en el indicador de Transparencia Institucional, con el propósito de proveer mecanismos de tramitación para ofrecer respuesta oportuna y evitar la ralentización del proceso de gestión de las SIP.
- Reuniones periódicas con los miembros del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) para monitorear y evaluar el desempeño de la institución, en los indicadores transversales, que son:
 - Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)
 - Sistema de Evaluación de Transparencia Gubernamental.
- Reuniones e interacciones con los responsables de las distintas áreas que tienen mayor incidencia en la publicidad de informaciones, con la finalidad de dar cumplimiento a las Normativas en materia de Transparencia.
- Reuniones periódicas con los Directivos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con la finalidad de exponer nuestra realidad institucional y solicitar evaluar algunas informaciones sensibles y confidenciales de esta DGII que no podemos hacer públicas.
- Solicitar a la DIGEIG la asignación de un evaluador fijo, a los fines de no caer en procesos de reevaluación con los puntos vetados y, por ende, producto de la confidencialidad que debemos



observar con ciertas informaciones en la administración tributaria.

Indicadores pendientes:

- Publicar el Reporte de Inventario de Almacén, con las especificaciones que establece la citada Resolución; con relación a este indicador, el área responsable se encuentra a la espera de autorización por parte de nuestras autoridades, para hacer efectiva la adquisición del software requerido para la elaboración de estos reportes.
- Cumplir con el Índice de Transparencia Estandarizado conforme a la NORTIC A-2 y demás normas vinculantes; con relación a este indicador, la Gerencia de Tecnología de la Información, está inmersa en el seguimiento de rectificación, implementación y certificación de las NORTICS, por ante la Oficina Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC), a la fecha tenemos el siguiente avance:
 - Nortic A2: Se tiene previsto un acercamiento con los altos mandos de la OGTIC.
 - Nortic A6: Como parte de los Proyectos de la GTIC, se está contemplando la adquisición de un software que incluye unos módulos para el manejo de inventarios de activos y la CMDDB. La adquisición se encuentra actualmente en la elaboración de los pliegos para salir a licitación pública.
 - Nortic B2: Este proyecto se encuentra en ejecución por la GTIC, el cual contempla la contratación de un experto en SharePoint 2019, para fines de realizar las modificaciones de



lugar en el portal, ya que, son las mismas habilidades y así poder certificarnos en esta norma. De igual manera, esta contratación se encuentra en proceso de elaboración de los pliegos para enviarlos al departamento de compras.

Cuadro 70
Nivel porcentual de ejecución a la fecha¹⁷

Enero - octubre 2022

Indicador	Nivel porcentual
Asignación de un evaluador fijo por parte de la DIGEIG	90%
Reuniones con los Directivos de DIGEIG con la finalidad de exponer nuestra realidad institucional sobre la no publicación de informaciones sensibles y confidenciales.	80%
Certificación Nortic A2*	80%
Índice de Transparencia Estandarizado	70%
Certificación Nortic A6*	60%
Certificación Nortic B2*	60%
Reporte de Inventario de Almacén	60%

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.

¹⁷ Estos indicadores y sus niveles porcentuales corresponden a nuestra realidad institucional y los avances tecnológicos que está DGII ha podido presentar. Por ende, el cumplimiento total no necesariamente responderá a las formalidades de la Resolución 002-2021.



VI. PROYECCIONES



Con el objetivo de fortalecer la institución y acercar la administración tributaria al contribuyente a través de la simplificación de procesos tributarios y administrativos, así como la prestación de servicios eficientes, la DGII tiene proyectado alrededor de 118 iniciativas del Plan Operativo Anual (POA) para ser desarrolladas en el 2023.

A continuación, se muestran algunas de las iniciativas que se estiman desarrollar para el próximo año 2023:

Cuadro 71
Proyección de iniciativas POA para 2023

Iniciativa	Tipo
Adquisición de Sistema de Gestión Empresarial Integral (ERP) y desarrollo de sistema Integrado de Gestión de relaciones con Clientes (CRM)	Proyecto
Adquisición e implementación de los Aires de precisión y Sustitución de las unidades de suministro ininterrumpido de energía eléctrica (UPS) del Data Center	Proyecto
Adquisición e implementación solución CISCO Umbrella	Proyecto
Ampliación de la capacidad de cómputo y almacenamiento del Data Center	Proyecto
Clasificación y Etiquetado de la Información	Proyecto
Construcción del Scoring Tributario para la OFV Fase II	Proyecto
Cultura de Servicio Institucional	Plan Departamental



Iniciativa	Tipo
Desarrollo de Aplicativo Web para Solicitudes de Marca de Endoso y Herramientas de Vehículos de Motor en la OFV	Proyecto
Desarrollo e Implementación del Traspaso Electrónico	Proyecto
DGII de cerca, conoce nuestra institución y sus procesos	Plan Departamental
Diseño de la Experiencia del Contribuyente y Ciudadano en los diferentes canales de asistencia.	Proyecto
Diseño del Sistema de Propuestas	Proyecto
Diseño y Desarrollo de un Datawarehouse, fase 2	Proyecto Estratégico
Enmascaramiento de Datos	Proyecto
Fortalecimiento de los aspectos de reusabilidad e integración del sistema. (Migración TAX)	Proyecto
Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII - JICA/DGII	Programa Estratégico
Gestión de la Información En la Prevención de Riesgos	Proyecto
Implementación de la Facturación Electrónica (FE)	Proyecto Estratégico
Implementación de la Gestión por Procesos en la DGII: Consultoría BID	Proyecto Estratégico



Iniciativa	Tipo
Implementación de sistema automatizado para la medición del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo para cada Sujeto Obligado	Proyecto
Implementación del Intercambio Reporte País por País	Proyecto
Implementación del Perfil de Riesgo Global en los procesos Internos del Departamento de Vehículo de Motor	Plan Departamental
Implementación del Proceso de Priorización y Consolidación de los Riesgos (Fase 1)	Proyecto
Incluir la inscripción al RST en los formularios de inscripción al RNC por los canales electrónicos (VU y OFV) y presenciales	Proyecto
Inclusión de validaciones básicas en las declaraciones de Renta e ITBIS	Proyecto
Instalación Sistema de Monitoreo Remoto Plantas Eléctricas de Emergencia a Nivel Nacional DGII	Proyecto
Mejoras a los procesos de Gobierno y Gestión de las TICs	Plan Departamental
Modelo de Asistencia de Canales Alternos	Proyecto
Módulo SECCON para el Departamento de Investigación	Proyecto
Optimización de Servicios Vehículos de Motor	Proyecto



Iniciativa	Tipo
Optimización y Automatización de Procesos: BONOVIENDA, Fideicomiso (Calificación Adquiriente y Bonos)	Proyecto
Optimización y Automatización de Procesos: Exención de Anticipos (EXA)	Proyecto
Optimización y Automatización de Procesos: Factura Electrónica Certificación	Proyecto
Optimización y Automatización de Procesos: Proceso de Notificaciones	Proyecto
Optimización y Automatización de Procesos: Reembolso Asalariados (RAS)	Proyecto
PACO: Indicadores - FASE 2	Proyecto
Pagos Electrónicos Tasas E Impuestos (Botón Y Pasarelas De Pagos)	Proyecto
Placa Provisional para motores	Proyecto
Plan de Ajuste a la Cobranza-Automatización Proceso de Cobranza	Programa Estratégico
Plan de Ajuste y Gestión de la Cuenta Corriente Tributaria de la DGII	Programa Estratégico
Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos y Fundamentos Arquitectura Activo/Activo	Proyecto
Proceso de Certificación para las Normas Sobre Tecnología de la Información (NORTIC)	Proyecto
Programa de Gestión de documental	Programa Estratégico



Iniciativa	Tipo
Proyecto APP Móvil (Fase 2)	
Proyecto de Mejora de Actualización del Registro de Contribuyentes (PMARC)	Programa Estratégico
Proyecto Migración de la Base de Datos "SIAL" a la Versión Oracle 19c	Proyecto
Proyecto Remodelación y Modernización de Diversas Localidades a Nivel Nacional DGII	Proyecto
Rediseño de la Oficina Virtual versión 3.0	Proyecto
Reemplazo del Sistema Eléctrico de Potencia General del Edificio Sede Central	Proyecto
Regionalización de los Centros de Transacciones de Vehículos de Motor	Proyecto
Trazabilidad Fiscal para Bebidas Alcohólicas y Cigarrillos - TRÁFICO	Proyecto
Proyecto Migración Base de Datos "TAXCHOC" a la Versión Oracle 19c	Proyecto

Con el desarrollo de estas iniciativas, la DGII busca el logro de una mejora continua e integral en toda la institución, tomando como referencia las mejores prácticas implementadas por las administraciones tributarias. Cabe resaltar que estas informaciones están sujeta a aprobación por el Comité de Planificación de la Dirección General de Impuestos Internos.



VII. ANEXOS



a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Proceso

Tablero Operativo Institucional 2022			
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN			
I - Recaudación	Responsable	Meta 2022	Diciembre
1.1 Impuesto sobre la Renta a las Personas Físicas	DGII	73,738.10	86,998.18
1.2 Impuesto sobre la Renta a las Empresas	DGII	118,602.53	141,140.82
1.3 Otros Impuestos sobre los Ingresos	DGII	46,925.89	50,352.71
1.4 Impuestos sobre la Propiedad	DGII	38,887.11	47,335.92
1.5 Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Industrializados y de Servicios	DGII	146,512.40	159,206.92
1.6 Impuestos Selectivos a Cervezas y Derivados de Alcohol	DGII	29,884.06	27,020.83
1.7 Impuesto Selectivo al Tabaco	DGII	589.54	529.32
1.8 ISC Ad valorem Hidrocarburos	DGII	23,128.33	32,896.42
1.9 ISC específico Hidrocarburos	DGII	48,508.36	45,678.16
1.10 Otros Impuestos	DGII	65,401.69	65,652.71
Recaudación Anual 2022	DGII	592,178.0	656,811.99
*Valores expresados en millones de pesos (RD\$)			
GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO			
II - Fiscalización	Responsable	Meta 2022	Septiembre*
2.1. Fiscalización Externa			
2.1.1. Auditorías Completadas		335	97
2.1.1.1. Grandes Nacionales	Departamento Control de Gestión de Fiscalización	70	15
2.1.1.2. Grandes Locales		265	82
2.1.2. Calidad de la Selección			
2.1.2.1. F.E. Grandes Nacionales		85%	62.50%
2.1.2.2. F.E. Grandes Locales	Departamento Control de Gestión de Fiscalización	80%	55.56%
2.1.2.3. F.E. Normales		70%	69.41%
2.2. Fiscalización Interna			
2.2.1. Casos Cerrados		21,132	2,423
2.2.1.1. Centro de Fiscalización	Centro de Fiscalización Los Proceres	822	151
2.2.1.2. Administraciones Locales	Administraciones Locales	20,310	2,272
GESTIÓN DE COBRANZAS			
III - Cobranza Persuasiva	Responsable	Meta 2022	Diciembre
3.1 Recuperación Deuda Morosa		RDS 20,667.01	RDS 17,119.36
*Valores expresados en millones de pesos (RD\$)			
IV - Cobranza Coactiva (CC)	Responsable	Meta 2022	Diciembre
4.1. Recuperación Deuda CC		RDS 4,508.79	RDS 3,846.01
4.1.1. Grandes Contribuyentes	GGC	RDS 1,544.18	RDS 1,004.07
4.1.2. Grandes Locales	Cobranza	RDS 797.20	RDS 713.40
4.1.3. Resto de Contribuyentes	Cobranza	RDS 2,167.41	RDS 2,128.54
*Valores expresados en millones de pesos (RD\$)			
ASISTENCIA Y SERVICIO AL CONTRIBUYENTE			
V - Canales de Atención	Responsable	Meta 2022	Diciembre
5.1 Oficinas Físicas: Nivel de Servicio	Sección de Gestión de Calidad del Servicio	85% en 15 min	88%
5.2 Facilidad para entrar en contacto con la Administración Tributaria			
5.2.1 Centro de atención telefónica: Nivel de Servicio	Departamento de Asistencia al	95%/80 seg	84%
5.3. Respuesta a consultas técnicas: Cumplimiento tiempo de respuesta	Gerencia Legal	95%/ 15 días	90%

*Actualizado al 30 de septiembre 2022

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

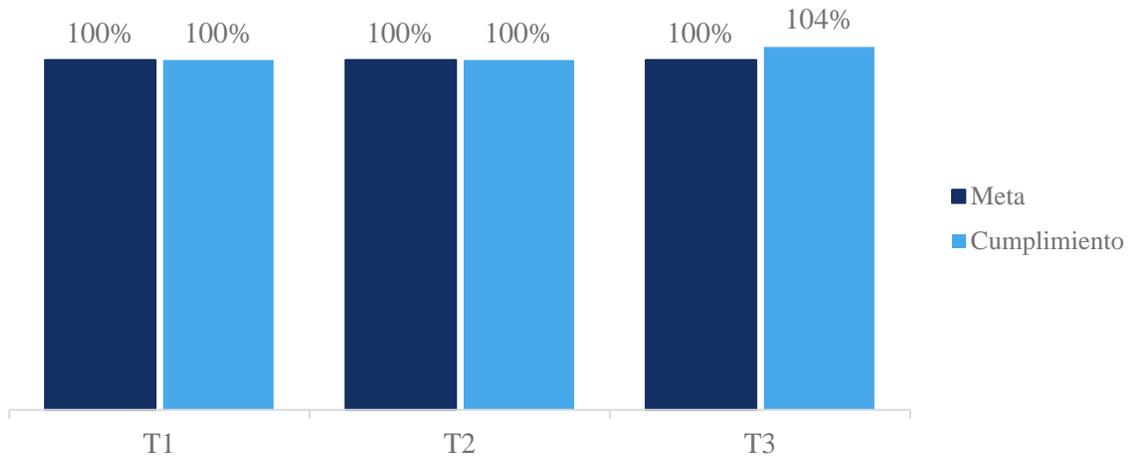


b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Durante el periodo enero – septiembre 2022, la Dirección General de Impuestos Internos tuvo un desempeño físico financiero promedio sobre el 100% de las 3 metas programadas para los productos 6168, 6169 y 6170 sobre servicios de recaudaciones de impuestos internos, contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las obligaciones tributarias y contribuyentes con consultas técnicas vinculantes respondidas de acuerdo con normas vigentes, respectivamente. (ver gráfico 19, 20 y 21).

Gráfica 19

Servicios de recaudaciones de impuestos internos
(Producto 6168)
Enero - septiembre 2022

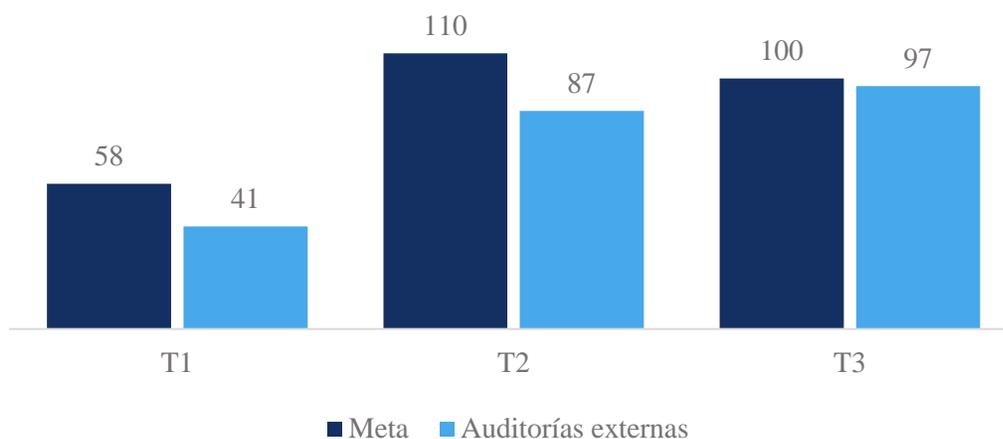


Fuente: Dirección General de Presupuesto.

Nota: la medición de los porcentajes se realiza trimestral, por lo que a la fecha se encuentra actualizada hasta el mes de septiembre ya que el T4 aún se encuentra en curso.



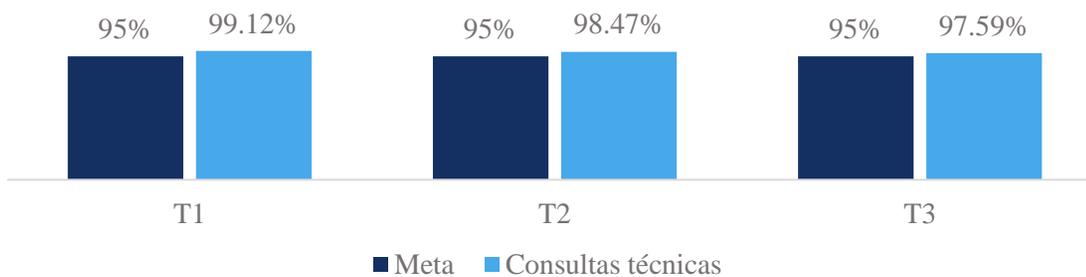
Gráfica 20
Contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las obligaciones tributarias (Producto 6169)
Enero - septiembre 2022



Fuente: Dirección General de Presupuesto.

Nota: la medición de los porcentajes se realiza trimestral, por lo que a la fecha se encuentra actualizada hasta el mes de septiembre ya que el T4 aún se encuentra en curso.

Gráfica 21
Contribuyentes con consultas técnicas vinculantes respondidas de acuerdo con normas vigentes (Producto 6170)
Enero - septiembre 2022



Fuente: Dirección General de Presupuesto.

Nota: la medición de los porcentajes se realiza trimestral, por lo que a la fecha se encuentra actualizada hasta el mes de septiembre ya que el T4 aún se encuentra en curso



Cuadro 72
Desempeño presupuestario

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2022 (RD\$)	Ejecución 2022 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
11	Recaudación de Impuestos	7,000,954,671.00	5,736,484,493.53	3	81.94%	36.82

Fuente: Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).

El programa del desempeño presupuestario contiene 3 productos, el cual se encuentra generado al cierre del mes de noviembre de 2022.



c. Plan de compras



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RDS	2,532,670,114.16
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		80
CAPÍTULO		0999
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0003
UNIDAD DE COMPRA		Dirección General Impuestos Internos
AÑO FISCAL		2022
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RDS	1,074,730,549.74
OBRAS	RDS	87,947,921.74
SERVICIOS	RDS	1,360,738,730.68
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RDS	9,252,912.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RDS	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RDS	1,182,036,984.67
MIPYME MUJER	RDS	128,702,417.61
NO MIPYME	RDS	1,221,930,711.88
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RDS	132,500.00
COMPRA MENOR	RDS	5,861,972.04
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RDS	148,047,596.90
LICITACIÓN PÚBLICA	RDS	2,283,938,045.21
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RDS	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RDS	-
SORTEO DE OBRAS	RDS	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RDS	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RDS	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RDS	94,690,000.00
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RDS	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RDS	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RDS	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RDS	-

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

