



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IMPUESTOS
INTERNOS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IMPUESTOS
INTERNOS

TABLA DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	5
Logros categorizados 2023	5
Logros acumulados agosto 2020 – diciembre 2023	7
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	15
2.2 Base legal	17
2.3 Estructura organizativa	17
2.4 Planificación estratégica	19
III. RESULTADOS MISIONALES	22
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.....	22
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	41
4.1 Desempeño administrativo y financiero	41
4.2 Desempeño de los recursos humanos	47
4.3 Desempeño de los procesos jurídicos	74
4.4 Desempeño de la tecnología.....	138
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	150
4.6 Desempeño de la comunicación estratégica	182
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.	213
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio	213
5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información.....	246



5.3 Resultados del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	253
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	256
VI. PROYECCIONES	265
VII. ANEXOS.....	268
Anexo b. Matriz de los principales indicadores del POA	270
Anexo c. Resumen del plan de compras	272
Anexo d. Matriz de ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2023.....	273



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2023

La **Dirección General de Impuestos Internos (DGII)**, siendo la institución encargada de la administración y recaudación de los impuestos locales y las tasas de la República Dominicana, como principal entidad recaudadora del Estado, presenta la memoria institucional 2023, en el marco del Plan de Gobierno 2020-2024, destacando los aspectos institucionales más relevantes para el periodo en cuestión.

Conscientes de que la rendición de cuentas es uno de los pilares de la transparencia y un valor esencial de la gestión pública, a continuación, las ejecutorias de gestión y resultados de las acciones realizadas por la DGII.

Logros categorizados 2023

- La DGII para el periodo enero-diciembre de 2023 **recaudó** un total de **RD\$766,288.8¹ millones**, RD\$109,476.6 millones por encima de lo recaudado en el mismo periodo del pasado año, equivalente a un crecimiento de 16.7%. Respecto al monto estimado, el cumplimiento del periodo acumulado es de 100.2%, RD\$1,832.5 millones más que lo presupuestado.
- Promulgación de la **Ley 32-23 de Facturación Electrónica**. En mayo 2023 fue promulgada por el poder ejecutivo la Ley de Facturación Electrónica, la cual busca la innovación y optimización del sistema fiscal dominicano al permitir la

¹Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.



implementación, estabilización y masificación del uso de la Factura Electrónica como modalidad comercial obligatoria. Esta ley les permite a los contribuyentes mejorar la gestión de los negocios, reducir costos, simplificar y automatizar su cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, y para la administración tributaria, fomenta la trazabilidad de las operaciones y permite disponer de información de manera oportuna y fiable, y así poder gestionar estrategias de control más efectivas para su lucha contra la evasión, traduciéndose en un aumento potencial en las recaudaciones. Sin duda, la Factura Electrónica contribuye a la transparencia fiscal, a la reducción de la economía informal y promueve la competitividad.

- Inauguración de la primera **Oficina de Defensoría del Contribuyente** en el pasado mes de abril de 2023, la cual fue creada con el objetivo de que el contribuyente pueda formular reclamaciones y quejas en contra de actuaciones y/o funcionarios de la DGII. Esta oficina reconoce y preserva los derechos de los contribuyentes.
- Inauguración de la nueva **Unidad de Investigación de Delitos Tributarios**, la cual funciona como órgano operativo del Ministerio Público y tiene como principal objetivo la investigación, persecución y la judicialización de los delitos tributarios. La creación de esta unidad tuvo una inversión que ascendió a RD\$10,854,847.71.
- Puesta en funcionamiento de la nueva aplicación (*App*) “**DGII Móvil**”, disponible en *Google Play Store* y *App Store*, la cual permitirá a los contribuyentes y ciudadanía en general consultar de manera más precisa, ágil y simple los servicios de Registro Nacional del Contribuyente (RNC), Número de Comprobante Fiscal (NCF), Renovación de Marbete, así como la consulta de placas de vehículos de motor, a través de un código QR.



- Publicación del **compilado y actualización de Normas Generales** que recopila y actualiza 192 normativas tributarias emitidas desde 1980 a octubre 2022. Este compilado se enmarca en la visión de facilitación de procesos y procedimientos al contribuyente, con miras a ser una administración cercana y transparente, conscientes de que los nuevos retos no son solo en el marco de la recaudación, sino también en la relación directa de la institución con cada sector de la vida nacional. Las Normas Generales son un verdadero instrumento de regulación que engloban la pertinencia, necesidad y prudencia de los criterios económicos y sociales del país.

Logros acumulados agosto 2020 – diciembre 2023

- La DGII logró **40 meses seguidos de recaudo positivo** alcanzando un total acumulado de **RD\$2,230,711.04 millones² (RD\$2.23 billones)**. Cabe destacar, que para el periodo enero-diciembre de 2023, la institución recaudó un total de RD\$766,288.8 millones, superando por RD\$109,476.6 millones el mismo periodo del pasado año, equivalente a un crecimiento de 16.7%.
- Promulgación de la **Ley 32-23 de Facturación Electrónica**. En mayo 2023 fue promulgada por el poder ejecutivo la Ley de Facturación Electrónica, la cual busca la innovación y optimización del sistema fiscal dominicano al permitir la implementación, estabilización y masificación del uso de la Factura Electrónica como modalidad comercial obligatoria. Esta ley les permite a los contribuyentes mejorar la gestión de los negocios, reducir costos, simplificar y automatizar su cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, y para

² Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.



la administración tributaria, fomenta la trazabilidad de las operaciones y permite disponer de información de manera oportuna y fiable, y así poder gestionar estrategias de control más efectivas para su lucha contra la evasión, traduciéndose en un aumento potencial en las recaudaciones. Sin duda, la Factura Electrónica contribuye a la transparencia fiscal, a la reducción de la economía informal y promueve la competitividad.

- La DGII 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 para las Personas Físicas y Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), con el objetivo de reducir costos de adquisición de papel, impresión, almacenaje, así como rapidez y eficiencia en los procesos administrativos. A la fecha, **748** contribuyentes son emisores electrónicos; **1,067** se encuentran en proceso de certificación; se han emitido más de **249 millones** de comprobantes fiscales electrónicos, y existen **36** proveedores de servicios de facturación electrónica autorizados.
- Promulgación de la **Ley 51-23 que Instauro un Tratamiento Especial Transitorio de Fiscalización, Gestión y Recuperación de Deuda Tributaria**. Esta ley forma parte de las iniciativas del Estado de seguir implementando medidas que fomenten el cumplimiento tributario de los contribuyentes, al establecer un mecanismo de facilidades de pago que permita cumplir con las deudas tributarias. Al instaurar un tratamiento especial, pero de carácter transitorio de fiscalización, gestión y recuperación de deuda tributaria, se eficientiza la tarea de la DGII, eliminando de esta manera los obstáculos que dificulten el cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes. La Ley 51-23 tuvo vigencia hasta el 20 de diciembre de 2023, por lo que,



al 31 de diciembre 2023, la DGII registró un ingreso de RD\$5,557.2³ millones por concepto de la Ley 51-23.

- **Anteproyecto de Modificación del Título I del Código Tributario.** El actual Título I del Código Tributario de la República Dominicana data del año 1992 y el avance jurídico y las experiencias adquiridas desde entonces hacen necesario implementar un nuevo Título I, estableciendo mejores disposiciones que aseguren y preserven los derechos y obligaciones de los contribuyentes y responsables del tributo, así como los de la administración tributaria.
- De cara a la **Simplificación de la legislación tributaria**, desde agosto 2020 a la fecha se han emitido 30 Resoluciones informativas, 33 Normas generales, 105 Opiniones institucionales, 8 Acuerdos Interinstitucionales; así como la redacción de 3 Leyes tributarias y 4 Reglamentos.
- Inauguración de la primera **Oficina de Defensoría del Contribuyente** en el pasado mes de abril de 2023, la cual fue creada con el objetivo de que el contribuyente pueda formular reclamaciones y quejas en contra de actuaciones y/o funcionarios de la DGII. Esta oficina reconoce y preserva los derechos de los contribuyentes.
- Inauguración de la nueva **Unidad de Investigación de Delitos Tributarios**, la cual funciona como órgano operativo del Ministerio Público y tiene como principal objetivo la investigación, persecución y la judicialización de los delitos tributarios. La creación de esta unidad tuvo una inversión que ascendió a RD\$10,854,847.71.
- Publicación del **compilado y actualización de Normas Generales** que recopila y actualiza 192 normativas tributarias

³ Datos actualizados al 08 de enero de 2024.



emitidas desde 1980 a octubre 2022. Este compilado se enmarca en la visión de facilitación de procesos y procedimientos al contribuyente, con miras a ser una administración cercana y transparente, conscientes de que los nuevos retos no son solo en el marco de la recaudación, sino también en la relación directa de la institución con cada sector de la vida nacional. Las Normas Generales son un verdadero instrumento de regulación que engloban la pertinencia, necesidad y prudencia de los criterios económicos y sociales del país.

- Puesta en funcionamiento de la nueva aplicación (*App*) “**DGII Móvil**”, disponible en *Google Play Store* y *App Store*, la cual permitirá a los contribuyentes y ciudadanía en general consultar de manera más precisa, ágil y simple los servicios de Registro Nacional del Contribuyente (RNC), Número de Comprobante Fiscal (NCF), Renovación de Marbete, así como la consulta de placas de vehículos de motor, a través de un código QR.
- **Rediseño de la Oficina Virtual 3.0**: nueva versión de la Oficina Virtual (OFV), a través de la cual el contribuyente y ciudadano podrá solicitar el alta y secuencia de Comprobantes Fiscales, enviar la declaración en cero, registrarse y realizar cambio de contraseña.
- Dentro del marco del **Programa Burocracia Cero** hacia un gobierno eficiente y los principales hitos de la Estrategia Nacional de Competitividad, como resultado del 2023, destacamos que el **Proyecto Ventanilla Única** se encuentra en sus fases de pruebas finales, estimando su conclusión en el mes de febrero de 2024.
- Por concepto de **Bonos para Viviendas de Bajo Costo**, han sido beneficiadas **23,908 familias** con un monto pagado ascendente a RD\$4,302.49 millones.



- Se han incorporado 85,249 contribuyentes al **Régimen Simplificado de Tributación**, en un tiempo promedio de respuesta de 07 días, el cual es inferior al tiempo compromiso de 15 días.
- Incorporación de **24 nuevos servicios⁴ a través de la Oficina Virtual (OFV)** y plataformas digitales para que los contribuyentes puedan auto servirse, sin necesidad del desplazamiento a una localidad presencial.
- Se implementaron **mejoras a 97 servicios⁵ a través de la OFV** y plataformas digitales con el propósito de ofrecer la facilidad a los 339,134 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 presenciales.
- Implementación del **sistema de autenticación *Soft Token***, un sistema moderno y virtual, que nos pone en la vanguardia en este tipo de sistemas. El *Soft Token* es un dispositivo que genera una clave dinámica a través de la *APP DGII Token*, el cual garantiza a los contribuyentes la seguridad y fiabilidad de las transacciones a través de la Oficina Virtual.
- Fue inaugurada el 23 de abril de 2021 la **Administración Local en Hato Mayor**, la cual albergará la sede de la administración tributaria en esta localidad de la región Este, con el objetivo de mejorar los servicios tributarios a los contribuyentes de la provincia, la cual tuvo una inversión de RD\$9.55 millones que incluyó los trabajos de remodelación, obra civil, climatización, mobiliarios y señalización, entre otros. A través de este nuevo

⁴ Cantidad de nuevos servicios acumulados desde agosto 2020 al 31 de diciembre de 2023.

⁵ Cantidad de mejoras a servicios acumulados desde agosto 2020 al 31 de diciembre de 2023.



local se ofrecerán servicios de declaración sucesoral, cobro coactivo, transferencia inmobiliarias e inscripción de hipoteca. También venta de marbetes, duplicados de matrículas, certificación y traspaso de vehículos de motor, así como levantamiento e inscripción de oposiciones.

- En julio de 2022 se inauguró 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 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, a fin de brindar un buen servicio a 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 ofrecerles asistencia preferencial.
- Lanzamiento del **programa televisivo DGII 360**, en junio de 2021, el cual tiene por objetivo educar y orientar a los contribuyentes y a la ciudadanía en general sobre los procedimientos, servicios y trámites a realizar en la administración tributaria.
- De cara a la evaluación anual de la “**Carta de Compromiso al Ciudadano**”, realizada por el Sistema de Monitoreo de la Administración Tributaria (SISMAP), la DGII obtuvo un 91% en su última medición de los niveles de desarrollo de la gestión estatal.



- En el marco del **Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas**, para dar cumplimiento al Decreto Presidencial núm. 36-21, del 21 de enero de 2021, la DGII implementó satisfactoriamente el **Sistema de Gestión Integrado (SGI)**, Antisoborno (ISO 37001:2016) y Cumplimiento ISO (37301:2021). Se estima que se estará realizando la auditoria de recomendación para la certificación el próximo mes de febrero de 2024.
- Presentación de la nueva versión del **Código de Integridad y Ética**, conforme al Decreto Presidencial núm. 797-21, a fin de cumplir con el buen desempeño de las responsabilidades institucionales, favoreciendo el reconocimiento de la ciudadanía y contribuyentes.
- Se realizaron **seminarios de educación tributaria** logrando un acumulado de 4,746 encuentros, impactando un total de 232,244 contribuyentes y ciudadanos.
- Desde el 2020, la institución ha realizado 11 trabajos de **remodelación y modernización** en diversas localidades a nivel nacional, de las cuales se incluyen administraciones locales, centros de servicios de vehículos de motor y el traslado de la Gerencia de Experiencia al Contribuyente y Ciudadano en Galería 360.

En materia de **ejecución presupuestaria**, el presupuesto asignado a DGII para el 2023 ascendió a RD\$10,254.30 millones, de los cuales, han ingresado RD\$7,459.62 millones. En ese sentido, resaltamos que al 31 de diciembre de 2023 se ejecutó un monto total de RD\$7,806.75 millones, representando el 76.13% del presupuesto.

Asimismo fueron publicadas, para el periodo enero-octubre 2023 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\$1,545.24, de las cuales RD\$22.18 millones fueron realizadas bajo la modalidad de compra por debajo del umbral; RD\$114.38 millones por compra menor; RD\$126.95 millones bajo la modalidad de comparación de precios; RD\$346.15 millones por concepto de licitación pública y RD\$935.57 millones bajo procedimiento de excepción.



II. INFORMACIÓN 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 institución, ciudadanos y contribuyentes, instituyendo una cultura de servicio y eficiencia operativa.



2.2 Base legal

La Dirección General de Impuestos Internos 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 DGII.

2.3 Estructura organizativa⁶

⁶ OrganigramaFirmado.pdf (dgii.gov.do)





ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

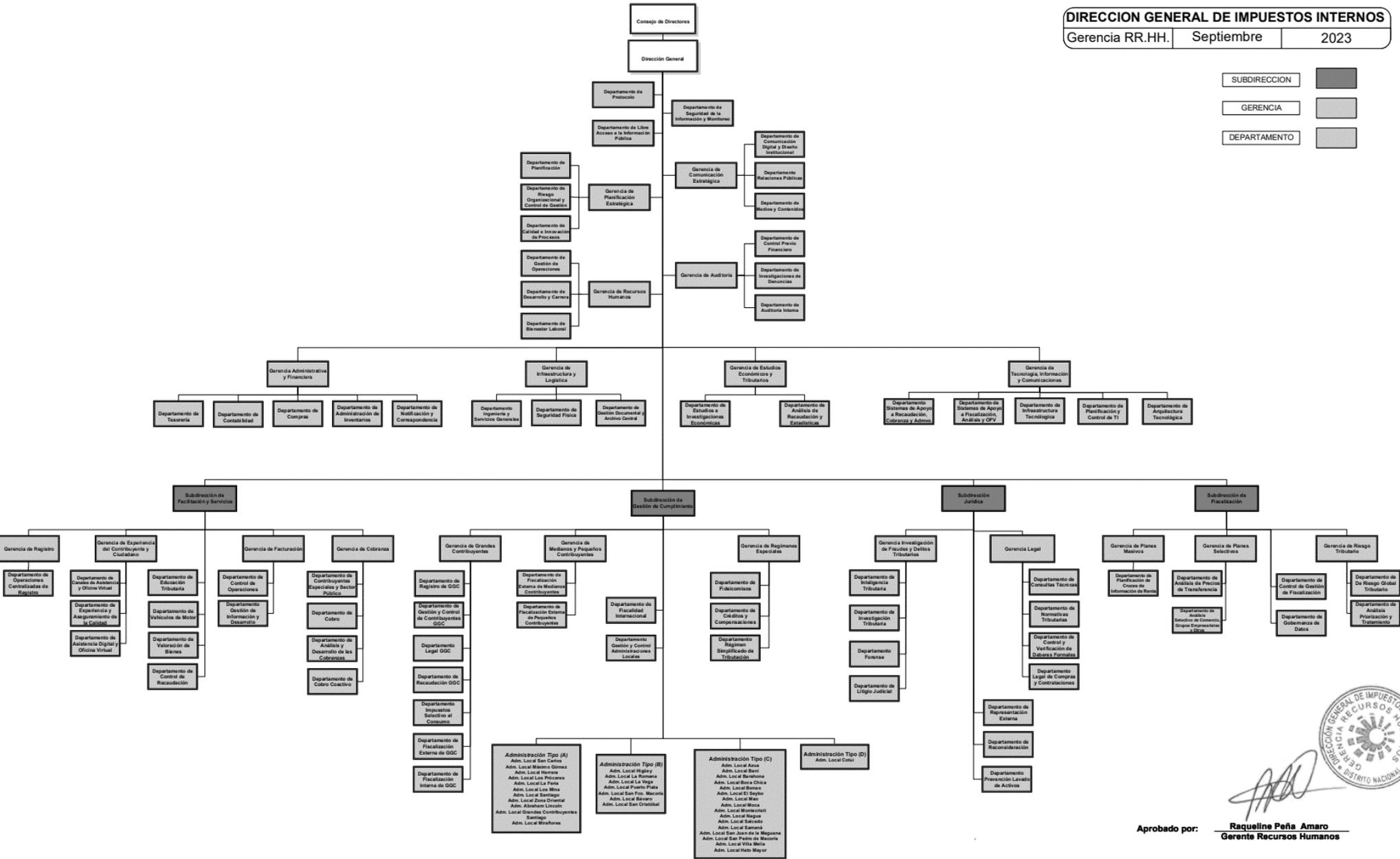
DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

Gerencia RR.HH. Septiembre 2023

SUBDIRECCION

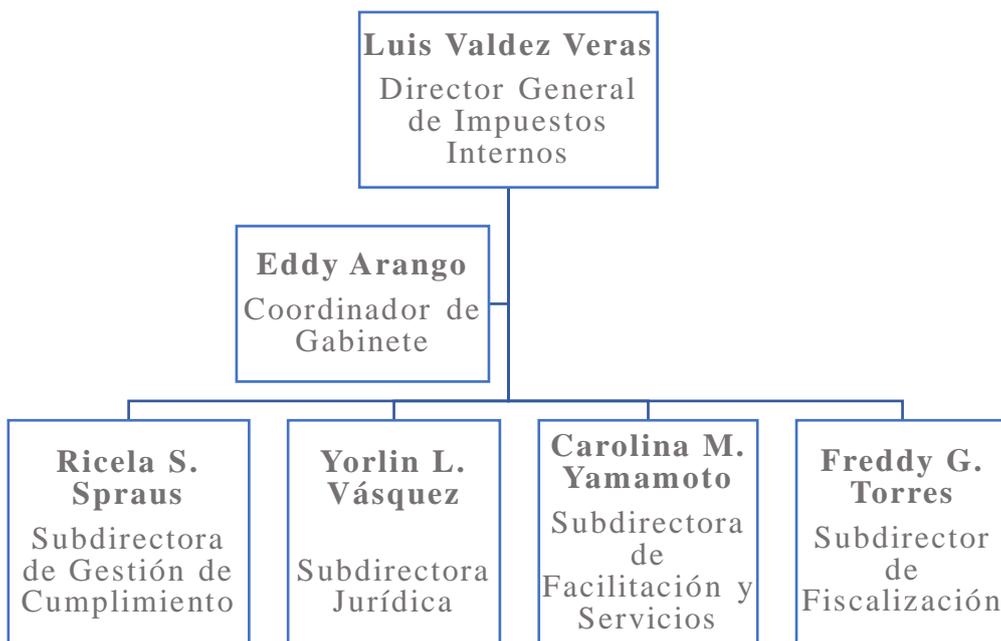
GERENCIA

DEPARTAMENTO



Aprobado por:
Raquelina Peña Amaro
Gerente Recursos Humanos

2.3.1 Principales funcionarios



2.4 Planificación estratégica

La Dirección General de Impuestos Internos 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 DGII, 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.

Primer eje estratégico

Una administración tributaria cercana al contribuyente

Visión 2024: 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.

Segundo eje estratégico

Gestión del cumplimiento tributario basado en riesgos

Visión 2024: mejorar los niveles de cumplimiento tributario mediante el fortalecimiento de los procesos internos y la aplicación de acciones de tratamientos preventivos, correctivos y estructurales, alineados al nivel del riesgo tributario de los contribuyentes.

Tercer eje estratégico

Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo

Visión 2024: 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 institucionales para el periodo 2021-2024.



Es importante resaltar que, el PEI 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 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 la recaudación

La Dirección General de Impuestos Internos para el periodo enero-diciembre 2023 recaudó un total de RD\$766,288.8 millones, RD\$109,476.6 millones por encima de lo recaudado en el mismo periodo del año anterior, equivalente a un crecimiento de 16.7%. Es necesario excluir los ingresos extraordinarios para realizar una comparación interanual justa entre ambos años. Al comparar los ingresos sin extraordinarios⁷, el crecimiento acumulado de enero a diciembre 2023 en comparación con 2022 es de 11.8%.

Lo anterior se evidencia en el cumplimiento y crecimiento de las recaudaciones en enero-diciembre 2023, principalmente, por el Impuesto sobre la Renta de las Empresas (ISR), dicho tributo percibió un aumento interanual en los anticipos pagados y de los pagos correspondiente a su declaración de 23.4% y 59.5%, respectivamente. Cabe resaltar que, para este periodo, ingresaron pagos adelantados de ISR de las Entidades Financieras por monto de RD\$25,000.0 millones. De igual forma, se resalta el crecimiento del Impuesto a la Transferencia de Bienes y Servicios (ITBIS) impulsado por el incremento de las operaciones totales y gravadas de 8.9% y 8.8%, respectivamente, así como también se percibe un mayor dinamismo de la economía dominicana.

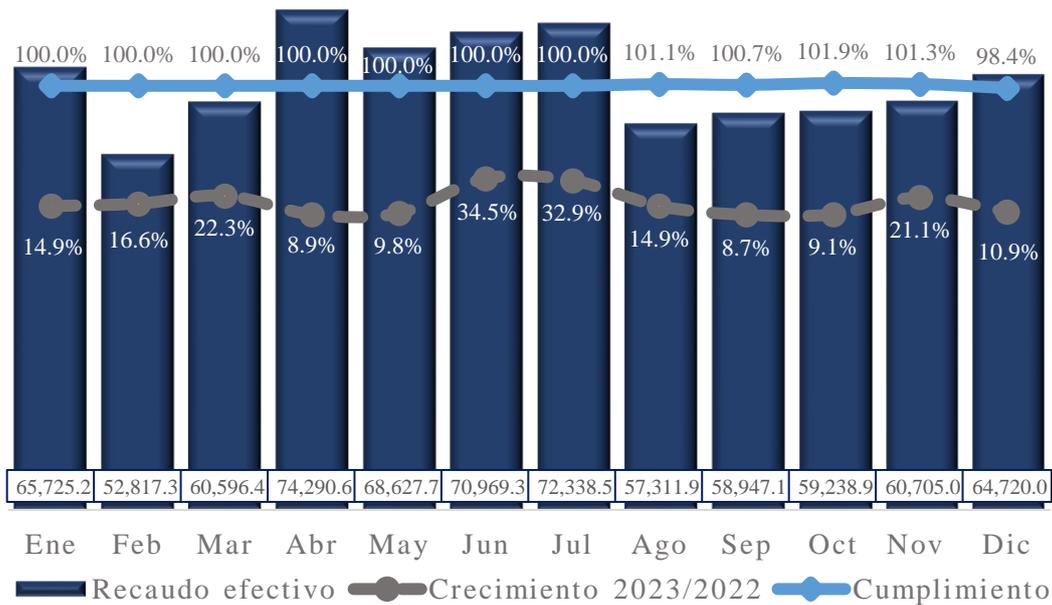
⁷ Se consideran los siguientes pagos extraordinarios: *Barrick*, Ganancias de capital, acuerdos transaccionales, fiscalizaciones, constitución de compañía, ingresos diversos, Ley 51-23, adelantos acuerdo de los Bancos, Pagos anticipados de ISR e Hidrocarburos correspondientes a diciembre 2023 y el Efecto Marginal Ley 253-12.



Respecto al monto estimado, el cumplimiento del periodo acumulado es de 100.2%, RD\$1,832.5 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\$74,290.6 millones.

Gráfica 01

**Crecimiento y cumplimiento mensual recaudación DGII⁸
Enero-diciembre 2022-2023; valores en millones de RD\$**



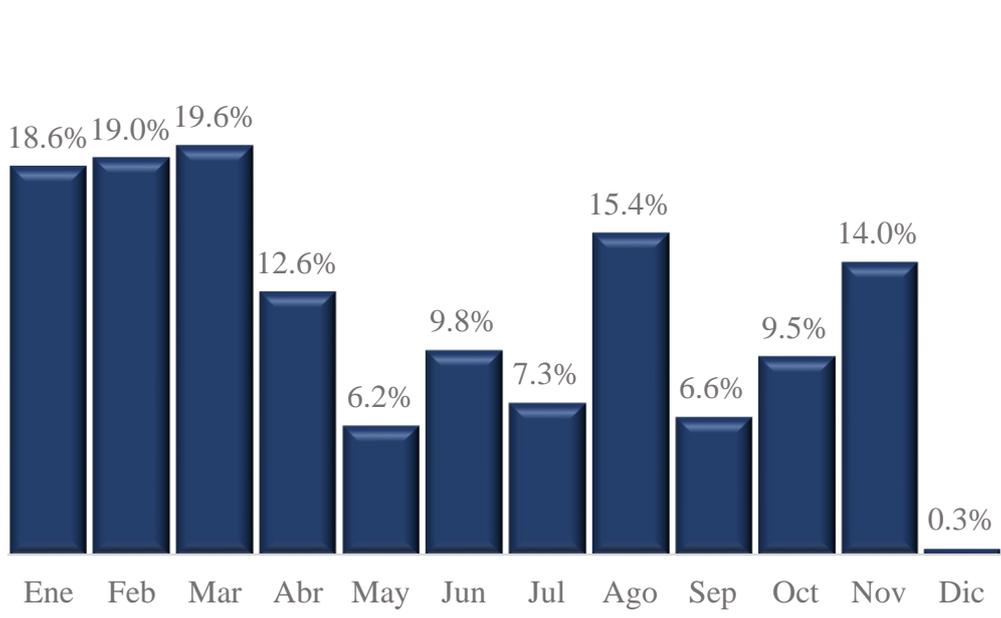
Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

⁸Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.



Gráfica 02

Crecimiento mensual sin extraordinarios recaudación DGII⁹ Enero-diciembre 2023



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

La recaudación efectiva en enero-diciembre 2023 por concepto de Impuestos sobre los Ingresos ascendió a RD\$342,265.6 millones, para un crecimiento interanual de 22.9% con relación al año anterior; a su vez la recaudación por concepto de Impuesto sobre la Renta (ISR) de las Personas Físicas fue de RD\$103,169.2 millones, es decir, RD\$15,978.1 millones más que lo percibido en igual periodo de 2022, para un crecimiento de 18.3%.

En el mismo ámbito, la recaudación por concepto de Impuesto sobre la Renta de las Personas Jurídicas (IR-2) totalizó RD\$180,175.1 millones, con un crecimiento de RD\$39,227.3 millones. En ese mismo orden, por el concepto de Impuestos sobre los otros Ingresos se recaudó un total de RD\$58,921.1 millones, para una tasa de crecimiento equivalente al 17.0% respecto al mismo periodo de 2022.

⁹ Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.



Por concepto de Impuestos sobre la Propiedad se observó un aumento de 8.4%, para RD\$3,977.4 millones más con relación al año anterior, totalizando así RD\$51,313.4millones.

Con relación a los Impuestos sobre Mercancías y Servicios, la recaudación fue de RD\$343,354.7 millones. El ITBIS aportó un total de RD\$188,589.5 millones, siendo 18.5% mayor que en 2022, para un crecimiento absoluto de RD\$29,382.6 millones. A su vez, los Impuestos Adicionales y Selectivos sobre Bienes y Servicios aportaron un total de RD\$129,312.7 millones, es decir, RD\$4,876.8 millones por encima de su aporte en el año anterior. Mientras que, los Impuestos sobre Uso de Bienes y Licencias presentaron un crecimiento de 10.2%, equivalente a RD\$2,200.7 millones más que el año anterior.



Tabla 01

**Comparativo de la recaudación acumulada, según impuestos¹⁰
Enero-diciembre 2023 vs. 2022; valores en millones de RD\$**

Conceptos Presupuestarios	Recaudación		Variación	
	2022	2023	Absoluta	Relativa
Impuestos sobre los Ingresos.	278,491.7	342,265.6	63,773.9	22.9%
ISR de las Personas Físicas.	87,191.1	103,169.2	15,978.1	18.3%
ISR de las Personas Jurídicas.	140,947.9	180,175.1	39,227.3	27.8%
Impuestos sobre los otros Ingresos ¹¹ .	48,383.0	56,745.7	8,362.7	17.3%
Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos.	1,969.7	2,175.5	205.8	10.5%
Impuestos sobre la Propiedad.	47,335.9	51,313.4	3,977.4	8.4%
Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios.	307,099.1	343,354.7	36,255.5	11.8%
ITBIS.	159,206.9	188,589.5	29,382.6	18.5%
Impuestos sobre Bienes y Servicios.	124,435.9	129,312.7	4,876.8	3.9%
Impuestos sobre Bienes y Licencias.	21,512.2	23,712.9	2,200.7	10.2%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios.	1,944.0	1,739.5	-204.6	-10.5%
Impuestos al Comercio Exterior.	8,431.6	9,659.8	1,228.2	14.6%
Otros.	15,453.8	19,695.3	4,241.5	27.4%
Total	656,812.1	766,288.8	109,476.6	16.7%

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

¹⁰ Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.

¹¹ Se refiere a los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona.



Tabla 02
Recaudación por Pueblo Viejo Dominicana Corp. (PVDC),
*Barrick*¹²

Enero-diciembre 2023; valores en millones de RD\$

Impuestos	Total
Impuesto sobre la Renta (ISR).	4,328.8
Mínimo Anual Minero (IMA).	-
Utilidades Mineras (PUN).	0.0
Regalías Netas de Fundición (RNF).	0.4
Total	4,329.2

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

Estructura y participación porcentual de las recaudaciones

Al evaluar el comportamiento de los impuestos de mayor contribución para el periodo enero-diciembre 2023, el renglón de Impuesto sobre los Ingresos presentó la mayor participación dentro de la recaudación con 44.7% de la recaudación total, en el que se destaca el Impuesto sobre la Renta de las Personas Jurídicas con un 23.5%, seguido por el ISR de las Personas Físicas con 13.5% y los Impuestos sobre los otros Ingresos con un 7.4%.

El segundo renglón con mayor contribución fue el Impuesto sobre Mercancías y Servicios con 44.8%, destacándose el ITBIS con 24.6% del total de la recaudación, el Impuesto Selectivo sobre Bienes y Servicios con 16.9% y el de Uso de Bienes y Licencias con un 3.1%. Es importante señalar que la participación de los Impuestos sobre los Ingresos e Impuestos sobre Mercancías y Servicios representan el 89.5% de la recaudación. Otros renglones, como el de Impuestos sobre la Propiedad presentó una

¹² Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.



participación de 6.7% de la recaudación total, los Impuestos sobre el Comercio Exterior un 1.3% y Otros un 2.6%.

Tabla 03
Estructura y participación porcentual, por impuestos¹³
Enero-diciembre 2023; valores en millones de RD\$

Conceptos presupuestarios	2023	Participación
Impuestos sobre los Ingresos.	342,265.6	44.7%
ISR de las Personas Físicas.	103,169.2	13.5%
ISR de las Personas Jurídicas.	180,175.1	23.5%
Impuestos sobre los otros Ingresos ¹⁴ .	56,745.7	7.4%
Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos.	2,175.5	0.3%
Impuestos sobre la Propiedad.	51,313.4	6.7%
Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios.	343,354.7	44.8%
ITBIS.	188,589.5	24.6%
Impuestos sobre Bienes y Servicios.	129,312.7	16.9%
Impuestos sobre Bienes y Licencias.	23,712.9	3.1%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios.	1,739.5	0.2%
Impuestos al Comercio Exterior.	9,659.8	1.3%
Otros.	19,695.3	2.6%
Total	766,288.8	100.0%

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

¹³ Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.

¹⁴ 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 249 millones de e-CF han sido emitidos satisfactoriamente. Actualmente, 748 contribuyentes son emisores electrónicos y alrededor de 1,067 contribuyentes de encuentran en proceso de certificación.¹⁵

Mejorar la gestión de la cobranza es un pilar esencial para la administración tributaria por su impacto en la recaudación, así como también en la percepción de riesgo de los contribuyentes, por lo que, se han realizado mejoras internas que apuntan a efficientizar los procesos, entre estas se encuentran las siguientes: la gestión prioritaria sobre nueva deuda ingresada a la cartera de deudas, gestión de contribuyente atendiendo a características y riesgos del contribuyente, disminución de plazos para la gestión persuasiva en función de los segmentos del contribuyente, gestión masiva para deuda de bajo interés fiscal (>500 dólares), aplicación de mayores controles en los 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 100.2% en las metas establecidas para la cobranza y una reducción de la tasa de morosidad para los principales impuestos.

¹⁵Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.



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 de alcohol y tabaco, 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 suministro.

También es importante agregar el incremento de la recaudación por ingresos extraordinarios y efecto marginal de la reforma de Ley núm. 253-12, el cual consta de RD\$9,605.9 millones, seguido de la no indexación de la tabla de retención del ISR Asalariados recaudando RD\$13,244.0 millones, de las Ganancias de Capital con una recaudación de RD\$1,710.0 millones y los acuerdos transaccionales por RD\$25,423.0 millones, para el periodo comprendido entre enero-diciembre de 2023, totalizando RD\$50,162.9 millones.



Tabla 04
Recaudación por ingresos extraordinarios y
efecto marginal de la reforma Ley 253-12¹⁶
Enero-diciembre 2023; en millones de RD\$

Concepto	Total
Ley Núm.253-12	9,605.90
No indexación tabla de retención de ISR Asalariados.	13,243.99
Ganancias de capital.	1,710.00
Acuerdos transaccionales.	25,423.0
Recaudación Total	50,162.9

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

Otra de las medidas para proveer facilidades e incrementar la recaudación es la Ley 51-23, la cual fue promulgada en el mes de agosto del año 2023. Esta Ley tiene como objetivo establecer un Tratamiento Especial Transitorio de Fiscalización, Gestión y Recuperación de Deuda Tributaria con el Estado. Dentro sus disposiciones está la prescripción de oficio que permite eliminar todas las deudas tributarias de los períodos iguales o anteriores al 2015, las facilidades de pago sobre las deudas existentes para los periodos comprendidos entre los años 2016 al 2021 inclusive, y un Procedimiento Abreviado de Fiscalización (PAF), que es una auditoría de escritorio que permite al contribuyente realizar un pago especial del impuesto determinado por la Administración Tributaria. Conforme al comportamiento de esta Ley, la recaudación percibida en el periodo agosto-diciembre 2023 es de RD\$5,557.2 millones.

¹⁶Datos actualizados al 08 de enero de 2024, sujetos a rectificación.



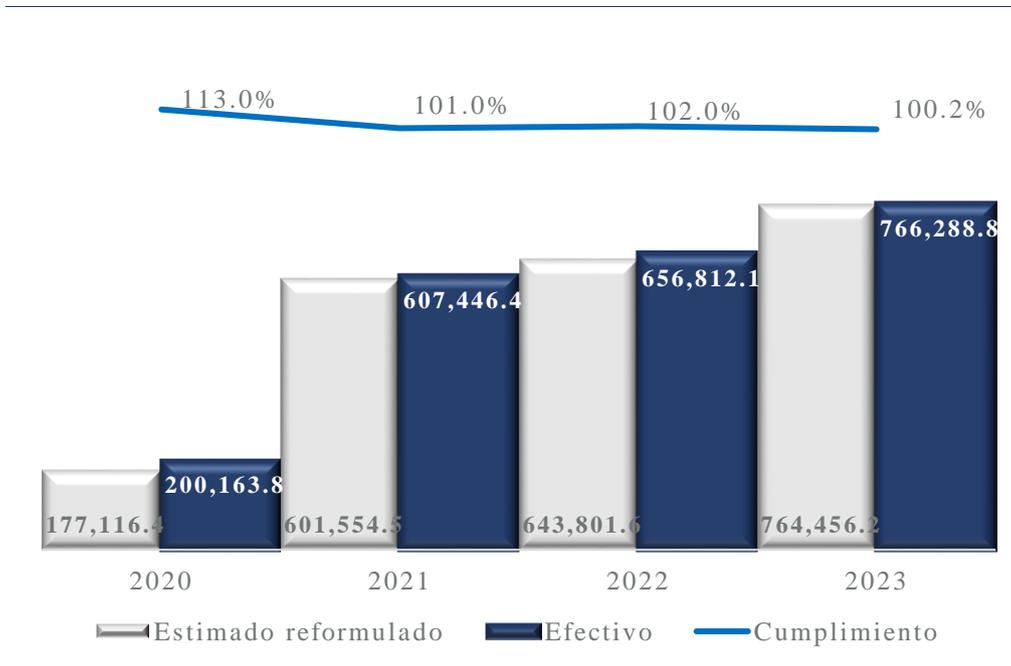
Logros acumulados

Desde agosto 2020 hasta diciembre 2023, la Dirección General de Impuestos Internos ha ejecutado distintas medidas y estrategias con el fin de alcanzar las metas presupuestarias asignadas. Esta administración se ha enfocado en fomentar el cumplimiento a través de la cercanía con los contribuyentes y de la ejecución de distintas acciones, entre las cuales se destacan la implementación a gran escala del modelo de Facturación Electrónica, medidas de control basadas en un modelo de percepción de riesgos, la transformación de la Oficina Virtual (OFV), la reducción de los tiempos de respuestas en las áreas de servicios, entre otras. También es necesario resaltar las facilidades tributarias otorgadas durante el 2020, 2021 y 2023.

Al evaluar el comportamiento de las recaudaciones en el periodo agosto 2020 diciembre 2023 se observa que las estimaciones han superado en más del cien por ciento lo presupuestado por el Ministerio de Hacienda. De igual manera, este comportamiento positivo se evidencia al comparar el crecimiento interanual de las recaudaciones. En el periodo de agosto a diciembre 2020 se percibe una variación interanual de 2.4%, evidenciando el efecto de la pandemia en las recaudaciones. En los próximos períodos, como resultado de la recuperación económica y sanitaria, observamos crecimientos de 37.1%, 8.1% y 16.7% para los períodos de 2021, 2022 y 2023, respectivamente.



Gráfica 03
Estimado y recaudo efectivo de la DGII
Agosto 2020-diciembre 2023; en millones RD\$



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.



3.1.2 Gestión del cumplimiento

3.1.2.1 Control de contribuyentes

La gestión de contribuyentes omisos y morosos, realizada en las Administraciones Locales, abarcó 136,243 contribuyentes correspondientes al cierre de 369,466 casos acumulados al 31 de diciembre de 2023. De estos casos, 400 estuvieron vinculados a grandes nacionales; 33,945 a los grandes locales y 335,121 al resto de los contribuyentes.

Gráfica 04

Control de contribuyentes omisos y morosos¹⁷
Enero-diciembre 2023 vs. 2022



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

3.1.2.2 Fiscalización interna

La gestión de fiscalización interna, realizada en las Administraciones Locales y en el Centro de Fiscalización Los Próceres completaron un total de 16,014 casos para el 31 de diciembre de 2023, alcanzando un avance de 83.84% conforme a la meta establecida.

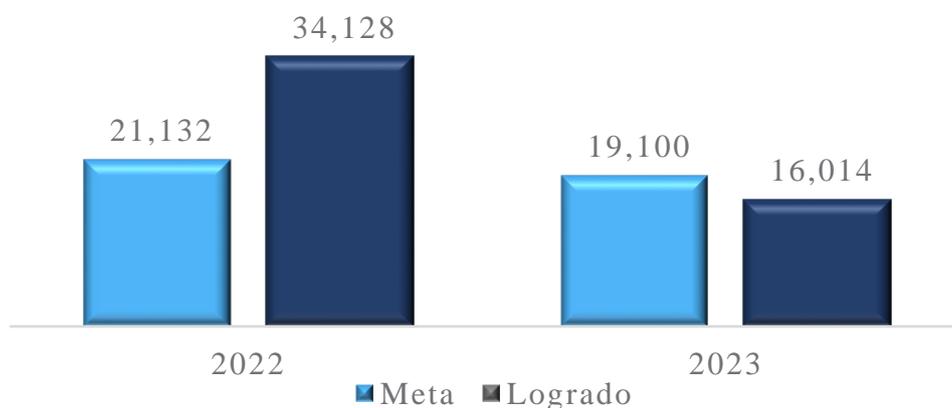
Gráfica 05

¹⁷Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023.



Comportamiento meta de fiscalización interna¹⁸

Enero-diciembre 2023 vs. 2022



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

El 80.83% de los casos fueron fiscalizados por las Administraciones Locales y el 3.01% por el Centro de Fiscalización Los Próceres. Se puede observar un comportamiento similar en la cantidad de casos con relación al mismo periodo del pasado año.

Tabla 05

Meta vs. resultados de fiscalización interna

Enero-octubre 2023

Área	Meta	Enero-marzo	Abril - junio	Julio-septiembre	Octubre-diciembre	Logrado
Centro de Fiscalización Los Próceres.	800	158	193	180	44	575
Administraciones Locales.	18,300	3,678	4,844	4,696	2,222	15,439
Total	19,100	3,836	5,037	4,876	2,266	16,014

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

¹⁸Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023.

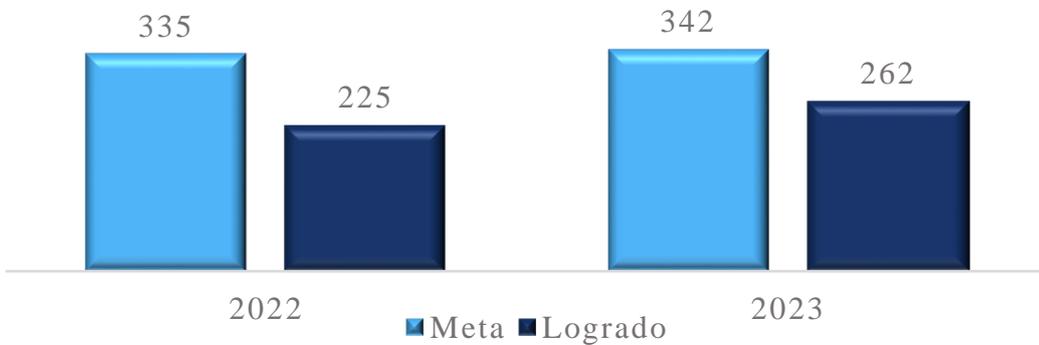


3.1.2.3 Fiscalización externa

Las auditorías de fiscalización externa, han tenido un buen comportamiento conforme a la meta, por lo que a la fecha se encuentra en un 76.61% logrado. Sin embargo, la reducción del personal a cargo de estas ha provocado una disminución en la realización de las auditorías externas de grandes contribuyentes, viéndose afectado el cumplimiento trimestral.

Gráfica 06

**Comportamiento meta de fiscalización externa¹⁹
Enero-septiembre 2023 vs. 2022**



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Tabla 06

**Meta vs. resultados de fiscalización externa
Enero-septiembre 2023**

Auditorías	Meta	Enero-marzo	Abril-junio	Julio-Septiembre	Logrado
Grandes Nacionales.	72	15	14	19	48
Grandes Locales.	270	60	78	76	214
Total	342	75	92	95	262

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

¹⁹Datos generados trimestralmente. Actualizados al 30 de septiembre de 2023.



3.1.2.4 Recuperación de la deuda morosa²⁰

Para el periodo enero-diciembre de 2023, la recuperación de la deuda morosa ascendió a RD\$13,208.32 millones, equivalente a un cumplimiento de 39.71% de la meta establecida.

Tabla 07

Meta vs. recuperación de la deuda morosa²¹

Enero-diciembre 2023; valores en millones de RD\$

Periodo	Meta	Morosidad recuperada	% cumplimiento
Enero-diciembre 2023	RD\$33,262.17	RD\$13,208.32	39.71%

Fuente: Gerencia de Planes Masivos, DGII.

3.1.2.5 Recuperación de la deuda coactiva

Durante el periodo enero-diciembre 2023, la recuperación de la deuda en cobranza coactiva ascendió a RD\$4,101.09 millones, equivalente a un cumplimiento por encima de 100% de la meta establecida.

Tabla 08

Meta vs. recuperación de la deuda en cobro coactivo

Enero-diciembre 2023; valores en millones de RD\$

Periodo	Meta	Morosidad recuperada	% cumplimiento
Enero-diciembre 2023	3,872.67	RD\$4,101.09	105.90%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

3.1.3 Asistencia y servicios al contribuyente

²⁰ Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023.

²¹ Los resultados no contemplan los cierres administrativos ni casos desestimados.



3.1.3.1 Educación Tributaria

Durante el periodo enero-diciembre de 2023 se realizaron 1,859 encuentros donde se capacitaron a 92,461 personas. El 59.01% de los encuentros fueron enfocados a los pre-contribuyentes, siendo un 29.16% dirigido a los niveles primario y secundario; 21.03% a los docentes y estudiantes universitarios; 8.82% al personal docente del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD); mientras que un 40.99% de los encuentros corresponden a contribuyentes y ciudadanos, siendo un 3.34% dirigido a Mipymes; 32.11% a Personas Físicas, Jurídicas y público en general, y 5.54% a colaboradores del Estado.

En comparación con el mismo periodo del año 2022, se evidencia un crecimiento promedio de 20.14% de los encuentros realizados y las personas capacitadas.

Tabla 09
Seminarios educativos
Enero-diciembre 2023 vs. 2022

Año	Total encuentros	Total capacitados
2022	1,540	77,327
2023	1,859	92,461
Crecimiento %	20.71%	19.57%
Promedio	20.14%	

Fuente: Departamento de Educación Tributaria, DGII.



3.1.3.2 Actuaciones de asistencia al contribuyente

Para el periodo enero-diciembre de 2023, las métricas del nivel de servicio en las Administraciones Locales presentan un cumplimiento promedio de un 80%; los personalizados de vehículos de motor presentan un comportamiento estable con un 98%; la asistencia por tasación mantuvo un 93%, así como Comunidad de Ayuda un 100%; siendo estos canales los que mantuvieron un comportamiento estable para este periodo.

Tabla 10
Nivel de Servicio²²
Enero-diciembre 2023 vs. 2022

Canales de atención		Métrica 2022	% 2022	Métrica 2023	% 2023
Canales de Contacto - Presenciales.	Centro de Asistencia Presencial (CAP).	90%/10min.	94%	90%/6min.	92%
	Administraciones Locales.	85%/15min.	83%	85%/15min.	80%
	Vehículos de Motor.	80%/20min.	98%	80%/30min.	98%
	Tasación.	80%/30min.	95%	85%/30min.	93%
Canales de Contacto - No Presenciales.	Atención telefónica.	95%/80seg.	80%	85%/170seg.	90%
	Emails.	95%/24hrs.	100%	90%/12hrs.	90%
	Comunidad de Ayuda.	95%/3hrs.	98%	95%/2hrs30min.	100%
	Redes sociales.	30%/60min.	90%	30%/60min.	90%

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

²² Los porcentajes del nivel de servicio están actualizados al 31 de diciembre de 2023.



3.1.3.3 Penetración de la Oficina Virtual (OFV)

La DGII cuenta con 466,389 contribuyentes activos a la fecha, de los cuales el 74.62% tiene acceso a la OFV, un 1.45% del total de contribuyentes ha solicitado el acceso y el 23.94% restante representa los contribuyentes que no tienen acceso a la OFV. De acuerdo con esta distribución el 52.28% corresponde a Personas Físicas y el 47.72% a Personas Jurídicas.

Tabla 11
Contribuyentes activos con OFV²³
Enero-diciembre 2023 vs. 2022

Estatus contribuyentes activos con OFV	2022	% 2022	2023	% 2023
Con acceso.	330,989	74.44%	348,006	74.62%
Acceso solicitado.	5,699	1.28%	6,748	1.45%
Sin acceso.	107,960	24.28%	111,635	23.94%
Total	444,648	100%	466,389	100%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

²³ Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño administrativo y financiero

4.1.1 Ejecución presupuestaria

Al 31 de diciembre de 2023 el presupuesto ejecutado por la institución fue de RD\$7,806.75, millones, lo que representa el 76.13% de los ingresos recibidos del presupuesto asignado. El 59.81% del presupuesto ejecutado correspondió a gastos de personal, 33.38% a gastos corrientes y el 6.81% a inversión, incluyendo la infraestructura física, tecnología, adquisición de mobiliarios y equipo.

Tabla 12
Ejecución presupuestaria
Al 31 de diciembre 2023; valores en millones de RD\$

Concepto	2023	% S/Total
Gastos de personal.	RD\$4,669.56	59.81%
Resto gastos corrientes.	RD\$2,605.57	33.38%
Inversión.	RD\$531.62	6.81%
Impresoras fiscales.	RD\$0.00	0.00%
Proyecto construcciones y mejoras.	RD\$58.72	11.05%
Proyecto tecnología.	RD\$423.79	79.72%
Proyecto adquisición de mobiliarios y equipos.	RD\$49.11	9.24%
Proyecto placas presidencia.	RD\$0.00	0.00%
Proyecto PNUD ²⁴ .	RD\$0.00	0.00%
Presupuesto anual.	RD\$10,254.30	100.0%
Total presupuesto ejecutado (A).	RD\$7,806.75	76.13%
Disponible.	RD\$2,447.56	23.87%
Recaudación efectiva (B).	RD\$766,288.8	
Ratio coste eficiencia (A/B).	1.02%	

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

²⁴ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.



Tabla 13
Balance general
Al 31 de diciembre de 2023; valores en RD\$

Activos	
Activos corrientes	Montos
Disponibilidades en caja y bancos.	3,492,140,399.85
Disponibilidades en caja y bancos reembolsos.	17,715,743.25
Disponibilidad en banco reembolsos ISC ²⁵ .	5,391,915,679.51
Cuentas por cobrar.	14,061,525.76
Fondo reembolso pendiente por recibir.	992,740,807.64
Recursos propios pendientes por recibir.	22,436,599.15
Inventario de consumo.	176,475,364.76
Total activos corrientes	10,107,486,119.92
Activos no corrientes	Montos
Bienes de uso neto.	10,802,506,174.74
Bienes intangibles.	1,183,921.22
Otros activos no corrientes.	182,447,570.36
Total activos no corrientes	10,986,137,666.32
Total general de activos	21,093,623,786.24
Pasivos y Patrimonio	
Pasivos corrientes	Montos
Deducciones y retenciones por pagar.	81,918,096.79
Cuentas por pagar.	874,931,397.30
Otras cuentas por pagar.	1,012,515,343.73
Avance reembolsos ISC.	5,391,915,854.56
Total pasivos corrientes	7,361,280,692.38

²⁵ Impuesto Selectivo al Consumo.



Pasivos no corrientes	Montos
Ingreso diferido proyecto motocicleta.	87,231,502.89
Total pasivos no corrientes	87,231,502.89
Total general de pasivos	7,448,512,195.27
Patrimonio	Montos
Patrimonio institucional.	993,917,277.07
Resultado de ejercicios anteriores.	4,139,215,288.46
Resultado neto del ejercicio.	8,511,979,025.44
Total general de patrimonio	13,645,111,590.97
Total Pasivos y Patrimonio	21,093,623,786.24

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

Tabla 14
Estados de resultados
Al 31 de diciembre de 2023; valores en RD\$

Ingresos	
Ingresos corrientes	Montos
Transferencias corrientes recibidas.	7,000,954,668.00
Otros ingresos.	9,110,727,790.47
Total general de ingresos	16,111,682,458.47
Gastos	
Gastos corrientes	Montos
Servicios personales.	4,771,075,671.42
Servicios no personales.	2,204,326,058.34
Materiales y suministros.	119,407,533.29
Donaciones y cuotas internacionales.	8,049,748.45
Gastos financieros.	194,900,990.89
Otros gastos institucionales.	77,889,356.34
Total general de gastos	7,375,649,358.73
Resultado corriente del periodo.	8,736,033,099.74
Depreciación y amortizaciones.	224,054,074.30
Resultados netos del periodo	8,511,979,025.44

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



Tabla 15
Cuentas por cobrar
Al 31 de diciembre de 2023; valores en RD\$

Concepto	Valor
Cuentas a cobrar consultorías electrónicas.	45,000.00
Cuentas a cobrar empleados.	3,497,595.25
Anticipo a proveedores órdenes de compra.	7,580,737.74
Otras cuentas por cobrar.	2,938,192.77
Total	14,061,525.76

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

Tabla 16
Cuentas por pagar
Al 31 de diciembre de 2023; valores en RD\$

Concepto	Valor
Cuentas a pagar proveedores.	412,748,616.46
Cuentas por pagar sueldos e indemnizaciones.	245,124.42
Cuentas por pagar acuerdos institucionales.	27,540.00
Provisión contratos y gastos fijos.	47,078,712.49
Otras provisiones por pagar.	92,903,435.17
Fondo de terceros por pagar.	310,040.70
Fondo garantía proveedores.	120,292,109.65
ITBIS por pagar.	22,241.56
Provisión indemnizaciones	16,801.80
Provisión proveedores órdenes de compra	33,724.85
Provisión incentivos por pagar	201,132,528.44
Fondo por pagar Codia	11,503.33
Retención 1% Ley 06-86	108,718.43
Cuentas por pagar Colectora	300.00
Total	874,931,397.30

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



4.1.2 Procesos de reclamos o demandas Casos de función pública

La DGII para el año 2023 tenía en proceso un total de 14 casos de reclamos o demandas cuya pretensión económica no arrojaron ningún monto, sin embargo, la obligación estimada de estos casos ascendió a RD\$49,390,321.68.

Tabla 17
Reclamos o demandas
Enero-diciembre 2023²⁶

No.	Naturaleza del proceso	Obligación estimada (incluye costes)
1	Demanda civil.	RD\$244,000.00
2	Liquidación de astreinte.	RD\$974,000.00
3	Reparación daños y perjuicios.	RD\$300,000.00
4	Desvinculación injustificada.	RD\$1,860,014.22
5	Desvinculación injustificada.	RD\$2,092,617.87
6	Desvinculación injustificada.	RD\$25,226,416.23
7	Desvinculación injustificada.	RD\$2,906,970.00
8	Desvinculación injustificada.	RD\$4,954,938.92
9	Desvinculación injustificada.	RD\$3,168,707.00
10	Desvinculación injustificada.	RD\$1,105,374.46
11	Desvinculación Injustificada	RD\$1,595,922.14
12	Desvinculación Injustificada	RD\$2,393,109.74
13	Desvinculación Injustificada	RD\$1,175,776.10
14	Desvinculación Injustificada	RD\$1,392,475.00
Total		RD\$49,390,321.68

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

²⁶ Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023.



4.1.3 Procesos de compras

A continuación, detallaremos los procesos más relevantes que fueron iniciados y ejecutados durante el período enero-diciembre 2023:

Tabla 18
Procesos ejecutados
Al 31 de diciembre de 2023; valores en RD\$

Concepto	Monto adjudicado
1. Expansión de la Infraestructura convergente <i>Dell EMC Vxblock</i> .	221,448,708.83
2. Remodelaciones de diversas estafetas, colecturías, administraciones y oficinas en la Sede Central (1era Etapa).	29,594,536.82
3. Renovaciones de contratos de locales alquilados a través de procedimientos de compras públicas.	72,906,997.51
4. Contratación de Servicios Jurídicos para la representación legal de la DGII ante la Procuraduría General de la República.	10,000,000
5. Solución de auditoría y trazabilidad de datos, esta contratación se realiza con fines de detectar amenazas internas y posibles ciberataques analizando los datos, la actividad de las cuentas y el comportamiento de los usuarios; previniendo y limitando incidentes mediante el bloqueo de datos sensibles y obsoletos. Además, manteniendo un entorno automatizado y seguro con la gestión y reducción del riesgo.	6,677,796.00
6. Contratación del Servicio de Distribución de Marbetes Adquiridos Vía Internet 2023-2024	22,420,000.00
Total	363,048,039.16

Fuente: Dpto. de Compras y Contrataciones, DGII.



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 Dirección General de Impuestos Internos.

La institución 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 colaboradores de la organización. Las mismas representan su esencia y permiten alcanzar la visión organizacional.

La DGII está conformada por 5 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.
- 5^{to} nivel - Profesionales, técnicos y operativos.

A octubre de 2023 la institución cuenta con un total de 3,232 colaboradores, de los cuales 1,913 pertenecen al género femenino y 1,319 al masculino.



Tabla 19
Cantidad de colaboradores por localidad
Enero-octubre 2023

Localidad	Cantidad	Participación
Sede Central.	1,467	45%
Administraciones Locales.	1,391	44%
Oficinas fuera de la Sede Central.	170	5%
Departamento de Vehículos de Motor.	204	6%
Total	3,232	100%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Tabla 20
Distribución de colaboradores por grupo ocupacional
Enero-octubre 2023

Grupo ocupacional	Cantidad	Participación
Ejecutivos.	148	4.6%
Apoyo administrativo.	704	21.8%
Profesionales.	1,350	41.8%
Supervisores.	420	13.0%
Técnicos.	610	18.9%
Total	3,232	100.0%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



4.2.1 Desempeño de los subsistemas de recursos humanos

4.2.1.1 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 lo que, la institución 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 DGII confirmar las experiencias profesionales del evaluado a través de las referencias que este indica en la solicitud de empleo.

Para el periodo enero-octubre 2023 han ingresado 244 nuevos colaboradores a la institución, de los cuales el 91% en calidad de fijos.

Tabla 21
Colaboradores de nuevo ingreso por tipo
Enero-octubre 2023

Tipo	Cantidad	%
Contratado.	22	9%
Fijo.	222	91%
Total	244	100%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Tabla 22



Otras operaciones de reclutamiento y selección
Enero-octubre 2023

Procesos	Total
Ingreso de empleados externos.	222
Concursos externos.	8
Concursos internos.	2
Promociones.	186
Reajustes salariales.	334
Total	752

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

En cuanto a las promociones internas, 186 colaboradores han sido promovidos en el periodo enero-octubre 2023.

4.2.1.2 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 trimestralmente. 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 2023 han sido capacitados 2,537 colaboradores.



Tabla 23
Cantidad de capacitaciones²⁷
Enero-octubre 2023

Área	Cantidad
Despacho Dirección General.	1,694
Subdirección de Facilitación y Servicios.	1,160
Subdirección de Fiscalización.	167
Subdirección de Gestión de Cumplimiento.	5,480
Subdirección Jurídica.	408
Total	8,909

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 2023 se han ofertado 120 grupos de acciones formativas virtuales, tanto en temas administrativos como tributarios, en los cuales participaron 3,896 colaboradores, agotando unas 1,024.7 horas formativas.

²⁷ Tener en cuenta, que un colaborador puede haber tomado varias acciones formativas.



Tabla 24
Control de gestión de la formación²⁸
Enero-octubre 2023

Control de gestión	Cantidad
Total de personal impactado	2,537
Total de participantes	8,909
Total horas de formación (presenciales y virtuales)	13,394
Porcentaje promedio de satisfacción	93%
Porcentaje promedio de aprendizaje	92%
Total de acciones formativas (presenciales y virtuales)	488
Total de grupos impartidos (presenciales y virtuales)	282
Total de rutas de entrenamientos	132
Total de becas para maestrías (iniciadas)	9

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Para el personal de nuevo ingreso y el promovido se dispone de una ruta de entrenamiento (según aplique). Así mismo, se realizan 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.

²⁸ Tener en cuenta, que un colaborador puede haber tomado varias acciones formativas.



Tabla 25
Rutas de entrenamientos realizadas
Enero-octubre 2023

Mes	Número de rutas	Cantidad de horas
Enero	7	716
Febrero	7	836
Marzo	16	1,437
Abril	5	408
Mayo	11	1,232
Junio	12	1,032
Julio	14	1,102
Agosto	19	2,494
Septiembre	29	2,704
Octubre	12	1,064
Total	132	13,025

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

4.2.1.3 Bienestar laboral

Apoyada en la Política de Compensación y Beneficios de la Gerencia de Recursos Humanos, cuyo objetivo es ofrecer un paquete de beneficios justo y competitivo que eleve el bienestar y la calidad de vida de todo el personal de esta administración tributaria, se brindan los siguientes servicios:

Salud ocupacional.

- Consultorio médico en la Sede Central.
- Servicios de psicología para los colaboradores y sus familiares directos
- Programa de ayuda económica para colaboradores con hijos especiales. En la actualidad contamos con 74 hijos con el beneficio.



- Desarrollo de programas de promoción y prevención de salud para el personal (jornadas de salud femenina y masculina, Azúcar en equilibrio, entre otros).

Seguros y pensiones.

- Seguro médico privado, al cual se le aplicará un aumento del 6% en noviembre y la institución asumirá el porcentaje correspondiente a las pólizas de los empleados y sus dependientes directos.
- Seguro médico básico.
- Seguro médico privado.
- Seguro médico internacional.
- Seguro colectivo de vida.
- Seguro funerario INAVI.
- Acompañamiento al personal en proceso de jubilación y trámite de pensiones.

Prevención de riesgos.

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

Unidad de alimentos y bebidas.

- Subsidio de almuerzo y facilidad para adquisición de almuerzos preenvasados en Sede Central y localidades de la zona metropolitana (correspondiente al 72% del personal de la institución).

Otros beneficios y derechos adquiridos de los que gozan nuestros colaboradores.



- Licencia por maternidad y lactancia.
- Licencia por paternidad.
- Licencia de tres días por fallecimiento de familiares directos.
- Permisos justificados hasta un máximo de seis días por año.
- Permisos mensuales a padres y madres para llevar a sus hijos menores de 1 año a consulta pediátrica.
- Tres permisos al año de hasta tres días (para colaboradores con hijos de los 5 meses hasta los 5 años) para cualquier situación relacionada al niño, debidamente justificado.
- Permisos especiales para el cuidado de familiares directos con temas de salud.

Adicionalmente, la institución otorga facilidades orientadas a atender necesidades especiales de los colaboradores como:

- Tarjeta metro.
- Cooperativa para empleados.
- Renovación de marbete *in house*.



4.2.1.4 Programa de verano

El programa de verano de Impuestos Internos es una práctica laboral dirigida a hijos de empleados que están finalizando sus estudios secundarios y tiene por objetivo ofrecer una experiencia integral en la cual se les provea información y seguimiento que les ayude a desarrollar habilidades para motivarlos a diseñar su futuro profesional y su integración en una vida productiva.

La principal estimulación del programa es brindar a los participantes las 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 surgió en el 2009, desde cuándo se han realizado satisfactoriamente 12 Programas de Verano con la participación de 313 hijos de empleados.

Durante 4 semanas, 30 jóvenes 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. De igual manera se les provee la oportunidad de realizar visitas guiadas a lugares de interés cultural, la Fuerza Aérea Dominicana, Palacio Nacional y el INTRANT con la intención de despertar o motivar sus vocaciones. 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 el mes de julio por ser el mes aniversario de la DGII. En esta versión 2023 el Programa de Verano para hijos de empleados focalizó la atención



en formar a estos jóvenes en el tema central de Marketing Digital, que culminó con la presentación de un proyecto sobre este tema.

4.2.1.5 Jornada de reforestación

En coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), la institución realizó el sábado 21 de octubre una la Jornada de Reforestación, en la comunidad Sabana del Río, municipio de Cevicos, en la provincia de Sánchez Ramírez, con el objetivo de contribuir a mejorar el medio ambiente, en especial al cauce de los ríos de esa demarcación.

La actividad contó con la participación de 41 colaboradores de la sede central y de las Administraciones Locales Zona Oriental y San Carlos, guiados por la Unidad de Prevención de Riesgos y el personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).

Mediante el trabajo en equipo, dinamismo y compromiso, sembraron 1,500 plantas de cedro, contribuyendo a la meta de alcanzar 20 millones de plantas a nivel nacional, siendo el 88% de las especies que se utilizan endémicas y nativas.



4.2.2 Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Impuestos Internos es una institución que goza de autonomía jurídica, administrativa y financiera, otorgada y establecida en la Ley núm. 166-97 que crea la Dirección General de Impuestos Internos, por lo que, la institución es autónoma para la gestión de los recursos administrativos, financieros y de personal. Sin embargo, esta gestión ha mostrado alto interés en cumplir, respetando y cuidando la autonomía de la institución, con las disposiciones del Ministerio de Administración Pública.

A continuación, veremos los diferentes indicadores de gestión y su comportamiento en el SISMAP.

Tabla 26
Indicador 02. Organización de la función de recursos humanos

Subindicador	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.	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

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.

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 627 colaboradores en carrera, de los cuales 140 pertenecen solo a la carrera administrativa del MAP y 385 solo a la carrera tributaria.

Tabla 27

Indicador 03. Planificación de recursos humanos

Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
03.1			
Planificación de recursos humanos.	1-Planificación de RRHH.	0%	Vencido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Tabla 28

Indicador 04. Organización del trabajo

Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
04.1 Estructura organizativa.	1-Estructura organizacional.	0%	No cumplido
04.2 Manual de Organización y Funciones.	1- Manual de Organización y Funciones.	0%	No cumplido
04.3 Manual de Cargos.	1-Lista de puestos de la DGII (Manual de Cargos). 2-Resolución	0%	No cumplido



Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
	de aprobación del Manual de Cargos.		

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

En el caso del subindicador 04.2, el Manual Organizacional está actualizado con los cambios aprobados en el Decreto núm. 592-22, por el Consejo Superior de la Administración Tributaria, el 11 de octubre de 2022. No se ha cumplido debido a que el manual no está aprobado por el MAP.

Tabla 29
Indicador 05. Gestión del empleo

Subindicador	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 por registro de elegibles.	0%	No cumplido
05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).	1-Reporte de estadísticas del sistema.	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Estos resultados son debido a que la DGII en uso de su autonomía, establecido por ley, gestiona los recursos humanos conforme a las políticas y procedimientos establecidos por la institución. En caso



de la DGII acogerse en su totalidad a las disposiciones del MAP, los efectos en los procesos serían los siguiente:

- 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.
- 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.



Tabla 30

Indicador 06. Gestión de las compensaciones y beneficios

Subindicador	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.



Tabla 31
Indicador 07. Gestión del rendimiento

Subindicador	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 colaborador de cada grupo ocupacional. 2-Una relación con los acuerdos realizados.	0%	No cumplido
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 de EVALUASOF.	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



Tabla 32

Indicador 08. Gestión del desarrollo

Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
08.1 Plan de capacitación.	<p>1-Listado de asistencia de los participantes de cada evento formativo con sello de la institución y/o certificados de los participantes.</p> <p>2 -Plan anual de capacitación remitido al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), del periodo correspondiente.</p> <p>3-Informe trimestral ejecutado (firmado y sellado).</p> <p>4-Certificados de los participantes (si aplica).</p> <p>5-Comunicación informando la cantidad total de colaboradores de la institución, detallando cuántos</p>	0%	No cumplido



Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
	<p>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.



Tabla 33

Indicador 09. Gestión de las relaciones laborales y sociales

Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
09.1 Asociación de Servidores Públicos.	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. 2-Cuenta bancaria aperturada a nombre de la ASP. 3-RNC de la ASP registrada ante la DGII.	0%	No cumplido
09.2 Fortalecimiento de las relaciones laborales.	1-Descentralización del sistema RECLASOFT. 2-Certificación de No Pagos Pendientes. 3-Usuario registrado para uso del sistema RECLASOFT.	0%	No cumplido



Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
09.3 Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	1-Designación de Representante ante la Comisión de Personal. 2-Listado de personal capacitado sobre el Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos.	0%	No cumplido
09.4 Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en la administración pública.	1-Informe de la Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP) en la institución (incluye procedimientos, manual de emergencias, actividades en registro de participantes de jornadas médicas y fotografías).	29%	No cumplido



Subindicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
	1-Informe implementación del plan de acción.		
09.5 Encuesta de clima.	2-Carta de remisión de informe de implementación del plan de acción.	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

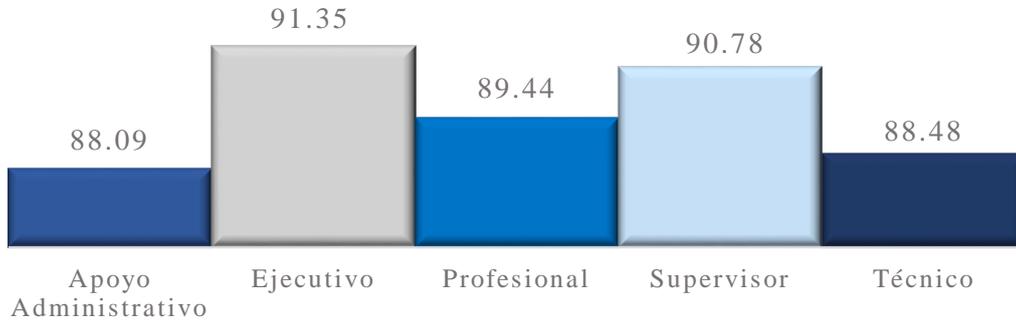
Para el periodo de enero-octubre 2023 no se han realizado actualizaciones en el SISMAP, con respecto al área de Recursos Humanos.

4.2.2.1. Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional

El promedio del desempeño de los colaboradores para los años 2022-2023, fue muy bueno para todos los niveles, sobresaliendo el nivel ejecutivo con un 91.35 en calificación promedio.



Gráfica 07
Promedio del desempeño colaboradores por grupo ocupacional

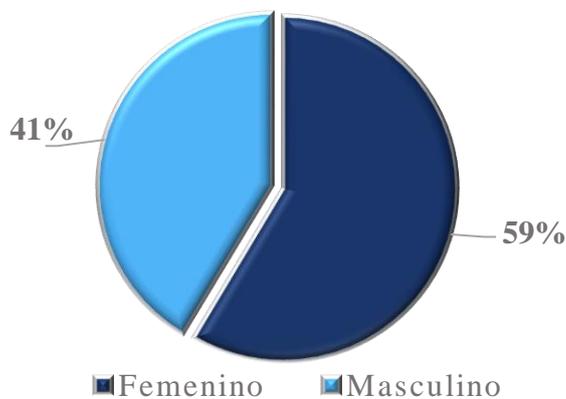


Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

4.2.2.2 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% y los hombres el 41% del personal de la institución.

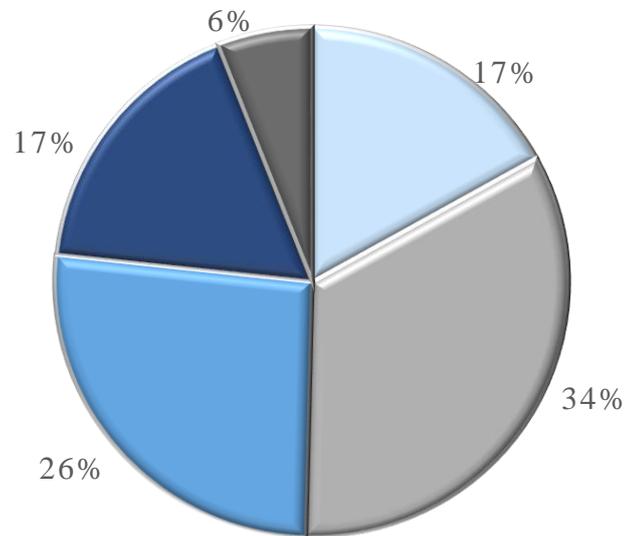
Gráfica 08
Colaboradores por género
Enero-octubre 2023



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



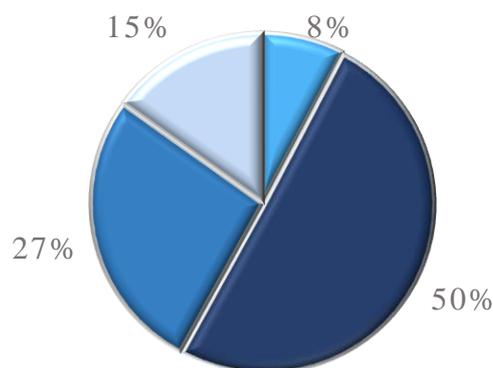
Gráfica 09
Colaboradores por edad
Enero-octubre 2023



- De 18 a 29 años
- De 30 a 39 años
- De 40 a 49 años
- De 50 a 59 años
- De 60 años en adelante

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII

Gráfica 10
Colaboradores por antigüedad laboral
Enero-octubre 2023



- Menos de 1 año
- De 1 a 9 años
- De 10 a 19 años
- De 20 años en adelante

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



Gráfica 11
Cantidad de colaboradores por grupo ocupacional
Enero-octubre 2023



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



4.2.3 Proyecciones hasta febrero 2024

Con la finalidad de mantenernos competitivos a nivel global y ser más eficientes en la recaudación del ingreso tributario, la institución se encuentra en el proceso de implementación de la plataforma integrada de la Administración Tributaria (AT 3.0) el cual consiste en un sistema de capital humano y financiero bajo la tecnología de la plataforma SAP la cual cuenta con *machine learning*, internet de las cosas (*IoT*) y analíticas avanzadas, que ayudarán a convertirnos en una institución a la vanguardia.

Para la parte de *HCM (Human Capital Management) Successfactors* que compete a Gestión Humana el beneficio es la optimización de la evaluación y desarrollo de las competencias de todo el personal la institución, la disminución del riesgo psicosocial de los colaboradores mediante el control de las variables internas, gestionar la experiencia de manera centralizada de todos los empleados fijos y temporales conectados a las distintas gestiones de los módulos de la gestión humana, creando una experiencia global y enriquecedora para los colaboradores. Actualmente nos encontramos en un 61% de implementación.

Para acompañar a los colaboradores de la institución en esta evolución de carácter tecnológico se creó una **Red de Agentes de Cambio** que tiene por objetivo principal promulgar y promover la transformación dentro de la DGII transmitiendo el mensaje de manera diferente a los demás para recorrer el camino hacia la transformación cultural que deseamos.



Esta red está conformada por **114 colaboradores** de las distintas áreas de la institución quienes mantienen a sus compañeros informados con las novedades y avances que se generan, convirtiéndose en un apoyo estratégico no solo para este proyecto sino para los demás retos que involucran los cambios trascendentales que tendrá la institución.



4.3 Desempeño de los procesos jurídicos

Durante el periodo enero-octubre 2023, la Subdirección Jurídica de esta Dirección General de Impuestos Internos ha emitido 7 Resoluciones Informativas, 7 Normas Generales, 43 Opiniones Institucionales y 5 Acuerdos Interinstitucionales. Asimismo, redactó la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana, la Ley núm. 51-23 que Instaura un Tratamiento Especial Transitorio de Fiscalización, Gestión y Recuperación de Deuda Tributaria, y el Decreto núm. 420-23 que establece el Reglamento para el Registro Nacional de Vehículos de Motor y Remolques, Licencias para Concesionarios, Distribuidores, Vendedores y Clasificación de las Placas.

De igual manera, durante este mismo periodo fue redactado y colocado en consulta pública el borrador de Reglamento para la Aplicación de la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana, así como el borrador de Norma General para la aplicación de la Ley núm. 51-23.

Resoluciones emitidas por la DGII Enero-octubre de 2023

1. Resolución Informativa núm. DDG-AR1-2023-00001 de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal del 2022, y otros del ejercicio fiscal 2023, de fecha 17 de enero de 2023.
2. Resolución Informativa núm. DDG-AR1-2023-00002 de indexación montos específicos del ISC para el periodo abril-junio 2023, de fecha 13 de marzo de 2023.
3. Resolución Informativa núm. DDG-AR1-2023-00003 de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal de marzo 2023, de fecha 12 de abril de 2023.



4. Resolución Informativa núm. DDG-AR1-2023-00004 de indexación montos específicos del ISC para el periodo julio-septiembre 2023, de fecha 14 de junio de 2023.
5. Resolución Informativa núm. DDG-AR1-2023-00005, de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal de junio 2023, de fecha 14 de julio de 2023.
6. Resolución informativa núm. DDG-AR1-2023-00006, de indexación montos específicos ISC para el periodo octubre - diciembre 2023, de fecha 20 de septiembre de 2023.
7. Resolución Informativa núm. DDG-AR1-2023-00007, de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal de septiembre 2023, de fecha 16 de octubre de 2023.

Leyes elaboradas por la DGII
Enero-octubre 2023

1. Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana, de fecha 16 de mayo de 2023.
2. Ley núm. 51-23 que instauro un tratamiento especial transitorio de fiscalización, gestión y recuperación de deuda tributaria, de fecha 10 de agosto de 2023.



Reglamentos elaborados por la DGII
Enero-octubre 2023

1. Decreto núm. 420-23 que establece el Reglamento para el Registro Nacional de Vehículos de Motor y Remolques, licencias para concesionarios, distribuidores, vendedores y clasificación de las placas, de fecha 18 de septiembre de 2023.
2. Borrador de Reglamento para la Aplicación de la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana.

Normas Generales emitidas por la DGII
Enero-octubre 2023

1. Norma General núm. 01-2023 de Aplicación de Exenciones para el Sector Agropecuario, de fecha 05 de enero de 2023.
2. Norma General núm. 02-2023 que modifica el artículo 10 de la Norma General núm. 11-2022 sobre el Otorgamiento de Beneficios Contenidos en los Convenios Internacionales para Evitar la Doble Tributación, de fecha 26 de enero de 2023.
3. Norma General núm. 03-2023 que modifica el artículo 51 de 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, de fecha 14 de junio de 2023.
4. Norma General núm. 04-2023 que modifica la Norma General núm. 04-2021 sobre el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), de fecha 18 de septiembre de 2023.



5. Norma General núm. 05-2023 que deroga la Norma General núm. 11-2022 y sus modificaciones, de fecha 25 de septiembre de 2023.
6. Norma General núm. 06-2023 que designa como agentes de retención y percepción del ITBIS a las empresas de aquerencia o adquirentes, agregadores de pagos y a las entidades de pagos electrónicos y que establece el criterio respecto de los servicios financieros prestados por estos, de fecha 03 de octubre de 2023.
7. Norma General núm. 07-2023 que regula el tratamiento fiscal de los servicios de transporte aéreo, marítimo y terrestre de carga y personas, de fecha 30 de octubre de 2023.

**Opiniones Institucionales emitidas por la DGII
Enero-octubre 2023**

1. Relativa al Proyecto de Ley que instituye el Homocentro Nacional y la Red Nacional de Servicios de Sangre y crea el Programa de Servicio Preferencial para Donantes.
2. Relativa al Proyecto de Decreto que crea y regula las Funciones del Comité Interinstitucional de Estadísticas de Comercio Exterior (CIECE).
3. Relativa a las sugerencias de la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR), sobre el Proyecto de Ley de Facturación Electrónica de la República Dominicana.
4. Relativa al Anteproyecto de Ley que libera de todo tipo de impuestos de importación para los sistemas de transporte masivo de pasajeros que desarrolla la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) en el presente y en el futuro.



5. Relativa al Anteproyecto de Ley que facilita el trámite de exenciones a los ayuntamientos.
6. Relativa a la Declaración de la Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios de la República Dominicana (FENACERD).
7. Relativa al Informe actualizado del Plan de Regularización de Bancas.
8. Relativa a la pregunta número 3 formulada por la Unión Europea en el marco del quinto Examen de Políticas Comerciales (EPC) de la República Dominicana.
9. Relativa al tratamiento fiscal de la Norma General núm. 01-2023 de Aplicación de Exenciones para el Sector Agropecuario.
10. Relativa al Anteproyecto de Ley para el fomento y competitividad de la Aviación Civil Nacional.
11. Relativa al Reglamento del Sistema Electrónico de Garantías Mobiliarias.
12. Relativa al borrador de Resolución referente a la Ley núm. 12-21 que crea la Zona Especial de Desarrollo Integral Fronterizo y un régimen de incentivos.
13. Relativa a la solicitud de contribuciones para el relator especial sobre la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición.
14. Relativa a la propuesta de resolución que aprueba la norma que regula la autorización para operar juegos de azar por internet.
15. Relativa a inquietudes de la DGII, respecto de la entrada en vigor del Decreto núm. 486-22 que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.



16. Relativa al Proyecto de Ley que regula el uso del tabaco sin combustión y los sistemas electrónicos de suministro con o sin nicotina en la República Dominicana.
17. Relativa al Proyecto de Ley mediante el cual se modifica el párrafo IV del artículo 2 de la Ley núm. 147-00 de Reforma Tributaria, modificado por el artículo 7 de la Ley núm. 12-01, sobre Prohibiciones de Importación de Automóviles y demás Vehículos.
18. Relativa a las observaciones efectuadas por la Comisión Permanente de Hacienda de la Cámara de Diputados, acerca del Proyecto de Ley General de la Facturación Electrónica en la República Dominicana.
19. Relativa al Proyecto de Ley que modifica los artículos 27 y 252 del Código Tributario de la República Dominicana, a los fines de establecer un tope a los intereses indemnizatorios y recargos por mora de parte de los contribuyentes.
20. Relativa al Proyecto de Ley sobre la devolución del ITBIS al turista extranjero.
21. Relativa al Proyecto de Resolución de la Cámara de Diputados, mediante el cual se solicita a la Dirección General de Impuestos Internos, la creación e implementación de un mecanismo más simple y eficiente para el reembolso del valor pagado por concepto de tarjeta de turismo, cargado en los boletos aéreos a pasajeros que no le corresponde dicho pago, tales como dominicanos, diplomáticos y ciudadanos extranjeros residentes legalmente en nuestro país.
22. Relativa al Proyecto de Ley sobre el uso de las placas de vehículos con distintivos de cada provincia.
23. Relativa al informe sobre ingresos percibidos y cuentas por cobrar a concesionarias de loterías electrónicas por



concepto de ventas de juegos de azar y puntos de operación correspondientes al mes de febrero de 2023.

24. Relativa al proyecto de Resolución mediante la cual la Cámara de Diputados solicita al Poder Ejecutivo la eliminación del cobro de diez dólares de Estados Unidos de América (US\$10.00), aplicado por las tarjetas de turismo incorporadas en el precio de los boletos aéreos y marítimos a todos los nacionales dominicanos residentes o no en el extranjero que pisen territorio en la República Dominicana.
25. Relativa al Proyecto de Ley que reduce el 30% de todo tipo de impuestos del valor del boleto aéreo y de trámites aeroportuarios, referente al año 2023, aplicado a los dominicanos de origen, incluyendo los residentes y nacionalizados en otros países.
26. Respuesta institucional sobre los adelantos de ITBIS en arrendamientos (*leasing*).
27. Respuesta institucional sobre las observaciones a la Norma General núm. 12-2022 y sus nuevas implicaciones en la industria bananera.
28. Relativa al Proyecto de Ley que instauro un tratamiento especial transitorio de fiscalización, gestión y recuperación de deuda tributaria.
29. Relativa al borrador de procedimiento para solicitar las exoneraciones de impuestos establecidas en la Ley núm. 340-19, mediante la cual se establece el régimen de incentivo y fomento del mecenazgo cultural de la República Dominicana, de fecha 10 de septiembre de 2019.
30. Relativa a la reiteración de opinión institucional del Proyecto de Ley que instauro un tratamiento especial



transitorio de fiscalización, gestión y recuperación de deuda tributaria.

31. Repuesta institucional dirigida a Diputado por la Provincia de Santo Domingo sobre el Proyecto de Ley que insta un tratamiento especial transitorio de fiscalización, gestión y recuperación de deuda tributaria.
32. Relativa al Quinto Informe Periódico de República Dominicana al Comité de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESCR).
33. Relativa a la nueva versión de la Resolución que regula la autorización para operar Juegos de Azar por Internet.
34. Repuesta institucional dirigida a la Comisión Permanente de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados de la República Dominicana, referente al Proyecto de Ley que insta un tratamiento especial transitorio de fiscalización, gestión y recuperación de deuda tributaria.
35. Repuesta Institucional dirigida a la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV), sobre la aplicación de la Norma General núm. 01-2021.
36. Relativa al Proyecto de Ley que modifica los artículos 27 y 252 del Código Tributario de la República Dominicana, a los fines de establecer un tope a los intereses indemnizatorios y recargos por mora de parte de los contribuyentes.
37. Relativa al borrador de Resolución que establece Actividades de Control para el debido recaudo de los ingresos tributarios y no tributarios en los Entes y Órganos de la Administración Pública y la Tesorería Nacional.
38. Relativa a la Resolución que solicita al director general de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Luis



Valdez Veras, que disponga la no renovación de marbetes a vehículos que violen lo establecido en el artículo 41 de la Ley núm. 63-17, en cuanto a la vida útil de los vehículos.

39. Relativa al Proyecto de Ley que establece incentivos al desarrollo del mecenazgo y del patrocinio deportivo.
40. Relativa al Proyecto de Ley sobre los centros logísticos, empresas operadoras de centros logísticos y empresas operadoras logísticas.
41. Relativa al Proyecto de Ley que dispone la creación de pegatinas alusivas a elementos autóctonos de cada provincia del país y su colocación en las placas de los vehículos de motor.
42. Relativa al alegado cobro discriminatorio de ITBIS a los productos importados.
43. Relativa al Proyecto de Ley el para el fomento, desarrollo y competitividad de la artesanía.

Acuerdos locales suscritos por la DGII Enero-octubre 2023

1. Acuerdo de colaboración interinstitucional entre la Dirección General de Impuestos Internos y el Defensor del Pueblo, de fecha 26 de abril de 2023.
2. Acuerdo de colaboración interinstitucional entre la Dirección General de Impuestos Internos y la Dirección General de Aduanas (DGA), de fecha 20 de junio de 2023.
3. Acuerdo de colaboración entre la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), de fecha 23 de junio de 2023.



4. Acuerdo interinstitucional entre la Dirección General de Aduanas y la Dirección General de Impuestos Internos (*Global Entry*), de fecha 28 de septiembre de 2023.
5. Acuerdo Transaccional entre el Banco Peravia de Ahorro y Crédito, S. A. y la Dirección General de Impuestos Internos, de fecha 13 de julio de 2023.

Tabla 34
Normativas Tributarias en proceso²⁹
Enero-octubre 2023

Normativas en proceso	
Proyectos de Ley.	-
Reglamentos.	1
Normas Generales.	2
Acuerdos Interinstitucionales Nacionales.	4
Acuerdos Internacionales.	-
Opiniones Institucionales.	3

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.

²⁹ Estas informaciones constituyen las proyecciones a noviembre y diciembre 2023, y a febrero 2024.



Tabla 35
Participación de la DGII como miembro del Consejo
Intersectorial para la Promoción de la Actividad
Cinematográfica en la República Dominicana (CIPAC)
Enero-octubre 2023

Actividad	Cantidad
Reuniones ordinarias/extraordinarias.	10
Reuniones Comisión Técnica.	-
Proyectos aprobados.	124

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.

Tabla 36
Participación de la DGII como miembro de la
Comisión de Casinos
Enero-octubre 2023

Actividad	Cantidad
Sesiones.	12
Casos.	223

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.

Tabla 37
Estadísticas de consultas técnicas
Enero-octubre 2023

Estatus	Cantidad
Consultas técnicas entrantes.	9,265
Consultas técnicas salientes.	8,445
Porcentaje del total consultas técnicas salientes.	91.15%
Comunicaciones publicadas en el portal web, de las consultas técnicas emitidas por la institución, protegiendo la reserva y datos del consultante.	242



Estatus	Cantidad
Comunicaciones de respuestas notificadas a través de la oficina virtual cuando es el domicilio fiscal virtual elegido por el contribuyente.	4,062

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Tabla 38
Desempeño de los procesos legales de compras y contrataciones
Enero-octubre 2023

Acciones	Cantidad
Actos administrativos.	152
Dictámenes jurídicos.	19
Evaluaciones.	49
Asistencia a convocatorias de inicio de procesos, habilitación de ofertas económicas y adjudicaciones.	73
Revisión de actos auténticos.	50
Contratos regulados por la Ley núm. 340-06.	127
Recursos/Resoluciones.	2
Convocatorias a reuniones del Comité de Compras.	86
Contratos regulares.	195
Consultas legales.	16
Servicios.	452

Fuente: Gerencia Legal, DGII.



Tabla 39
Control y verificación de deberes formales
Enero-octubre 2023

Acciones	Cantidad
Contribuyentes visitados.	5,009
Pendientes de decisión.	350
Actas de descargo (incluye presentación declaración).	1,408
Contribuyentes sin faltas detectadas.	1,029
Resoluciones de multa.	2,222
Resoluciones salientes (incluyendo periodos anteriores).	3,441

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Tabla 40
Recursos contenciosos y otras acciones
Enero-octubre 2023

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos contenciosos tributarios trabajados.	1310
Otras acciones (recursos de casación, réplicas, ampliatorios, revisión).	374
Sentencias a favor.	897
Sentencias en contra.	319
Total	2,900
Monto descargado para cobranza coactiva.	67,178,972,657.83

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.



Tabla 41
Audiencias del área tributaria
Enero-octubre 2023

Recursos/Acciones	Cantidad
Acción de Amparo.	120
Medida Cautelar.	224
Recursos Contencioso Tributario.	137
Recursos de Casación.	15
Recursos de Retardación.	12
Recursos de Revisión.	97
Otras.	11
Total	616

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII

Tabla 42
Demandas y otras acciones realizadas por representación
externa (Civil)
Enero-octubre 2023

Recursos/Acciones	Cantidad
Acción de amparo.	13
Demanda en intervención forzosa.	27
Demanda en referimiento.	67
Demanda laboral.	1
Deslinde/litis sobre derechos registrados.	20
Recurso de apelación/ordenanza.	19
Levantamiento/embargo retentivo.	40
Acto de avenir.	7
Notificación de sentencias.	26
Venta en pública subasta.	20
Recurso de casación.	4
Domicilio desconocido	15
Demanda en reparación de daños y perjuicios.	11



Recursos/Acciones	Cantidad
Demanda en cobro de pesos.	1
Lectura de pliego de condiciones	14
Demanda en disolución.	1
Demanda comercial en rendición de cuentas.	1
Demanda en fijación de astreinte.	9
Demanda en ejecución de contrato.	8
Advertencia de oposición.	3
Demanda en cancelación y levantamiento de hipoteca.	1
Levantar un privilegio sobre un inmueble.	-
Justiprecio.	1
Demanda incidentales y reparos al pliego.	7
Demanda en devolución de valores consignados.	1
Solicitud de aprobación del plan de liquidación.	3
Ejecución de contrato.	3
Intervención voluntaria.	2
Demanda en nulidad de partición amigable/donación entre vivos.	12
Desistimiento de acciones.	5
Constitución de abogado.	3
Demanda en perención.	1
Recurso/levantamiento de oposición.	17
Asistencia a audiencia por parte de abogados de Representación Externa.	302
Asistencia a audiencia Oficina Externa.	148
Total	813

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.



Tabla 43
Prevención de lavado de activos y financiamiento del
terrorismo³⁰
Enero-octubre 2023

Acciones	Cantidad
Supervisiones extra situ en curso.	1
Supervisiones extra situ concluidas.	24
Informes estadísticos para análisis de riesgo (complemento extra situ).	1,709
SSOO que realizaron reportes (complemento extra situ).	670
Notificaciones oficiales de cumplimiento (complemento extra situ).	101
Estadísticas reportes operaciones sospechosas (complemento extra situ).	57
Consultas vía el CAP.	2
Consultas vía correo institucional.	77
Pliegos de cargos.	1
Resoluciones de multa.	6
Sanciones pagadas.	3
Resoluciones de reconsideración.	8

Fuente: Departamento Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, DGII.

³⁰ En proceso de implementación del sistema automatizado para la medición del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo para cada sujeto obligado.



Tabla 44
Prevención de lavado de activos y financiamiento del
terrorismo
Agosto 2020 al 31 de octubre de 2023

Acciones	Cantidad
Supervisiones.	91
Multas definitivas.	18

Fuente: Departamento Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, DGII.

Otras acciones:

- Publicación del formato 647 para el envío de las informaciones estadísticas para análisis de riesgo que deben enviar trimestralmente los sujetos obligados, así como también se habilitó el anexo E para los formularios de inscripción al RNC (RC-01 y RC-02), con la finalidad de poder identificar a los contribuyentes que realizan actividades que los convierten en sujetos obligados no financieros bajo la supervisión de la DGII.
- Implementación de un *software* para la medición de riesgos, el cual permitirá medir de manera más certera los riesgos de los sujetos obligados bajo su órbita, interrelacionando elementos cuantitativos y cualitativos propios de las entidades, con variables y factores esenciales del sistema de PLAFT, logrando así que las supervisiones tengan un alcance puntual, abarcando principalmente a las entidades de mayores riesgos.
- El Departamento de Prevención de Lavado de Activos se encuentra en la etapa de planeación del proyecto GERILAFT,



el cual es una iniciativa de GAFILAT³¹ para apoyar la adecuada gestión de riesgo LA/FT de las APNFD's³².

- En cumplimiento del compromiso que tienen los supervisores en esta materia de elaborar normas que contengan el detalle de las obligaciones que deben cumplir los sujetos obligados, la DGII ha emitido las normas generales 03-2022, 06-2022 y 07-2022; la primera va enfocada en la obligación que tienen los sujetos obligados de realizar auditorías externas a su programa de PLAFT y las dos últimas enfocadas en la exigibilidad de la constancia fehaciente de pago.
- Capacitaciones a nivel nacional, logrando capacitar un aproximado de 11,522 personas.

Tabla 45
Recursos de reconsideración ingresados
Enero-octubre 2023

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos recibidos.	1,259

Fuente: Departamento de Reconsideración, DGII.

Tabla 46
Recursos de reconsideración procesados
Enero-octubre 2023

Recursos/Acciones	Cantidad
Visto fondo/trabajados.	2,195
No recurribles.	94
Extemporáneos.	81

³¹ GAFILAT: es una organización intergubernamental de base regional que agrupa a 17 países de América del Sur, Centroamérica y América del Norte.

³² APNFD's: Actividades y Profesiones no Financieras Designadas, susceptibles de ser utilizadas para el lavado de activos o la financiación del terrorismo y que, como tales, tienen que desarrollar determinadas actuaciones en materia de prevención (sujetos obligados).



Recursos/Acciones	Cantidad
Desistimientos.	54
Total procesados	2,424

Fuente: Departamento de Reconsideración, DGII.

A continuación, se detallan algunos avances tecnológicos relevantes en relación con el procesamiento de los recursos de reconsideración, puestos a la disposición del contribuyente para mejorar su interacción con la administración tributaria:

- Implementación de la herramienta de consulta de los recursos de reconsideración en tiempo real, disponible en la página *web* de la DGII, mediante la cual el contribuyente puede dar seguimiento, consultando el nivel de evolución del recurso y en qué etapa del proceso se encuentra su solicitud, paso a paso.
- Implementación del buzón de notificaciones, vía OFV³³, de los recursos y otras solicitudes de los contribuyentes.

Tabla 47
Ejecutor administrativo
Enero-octubre 2023

Acciones	Cantidad de medidas	Cantidad de contribuyentes
Acto de embargo retentivo.	481	382
Denuncia oposición de vehículos de motor.	110	100
Instancia de inscripción de privilegio.	493	376
Mandamiento de pago y certificado de deuda.	237	203

³³ Esta notificación está sujeta a la carga por *megabytes* que pudiera representar el documento a notificar.



Acciones	Cantidad de medidas	Cantidad de contribuyentes
Total	1,321	1,061

Fuente: Ejecutor Administrativo/Gerencia de Cobranza, DGII.

Tabla 48
Otras gestiones

Otras gestiones	Cantidad
Denuncia Embargo Retentivo.	81
Desembargo.	297
Levantamiento de inscripción de privilegios.	206
Otras gestiones.	55
Embargos inmobiliarios.	3
Venta en pública subasta.	3
Proyección de embargo inmobiliario para los meses de noviembre y diciembre 2023	1

Fuente: Ejecutor Administrativo/Cobranzas, DGII.

Tabla 49
Estadísticas casos de litigio judicial
Enero-octubre 2023

Casos	Cantidad de procesos
Con denuncia /investigación ante el Ministerio Público.	13
Investigación litigio.	71
Judicializado/medida de coerción.	3

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



Tabla 50
Actividades realizadas de inteligencia tributaria
Enero-octubre 2023

No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
1	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1,010	Ministerio Público.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos de los contribuyentes.
2	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	15	Cámara de Cuenta.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos de los contribuyentes.
3	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	5	Unidad de Análisis Financiera (UAF).	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos de los contribuyentes.
4	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	5	Dirección General De Aduanas.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos de los contribuyentes.
5	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	85	Otras.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos de los contribuyentes.
6	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Dpto. de Investigación; Dpto. de Riesgo	Estructura financiera, posibles esquemas Ponzi: identificar los posibles esquemas de evasión fiscal, con el fin de



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
				Global Tributario; otras áreas.	detectar y mitigar posibles estafas, lavado de dinero y captación de dinero, sin autorización de las entidades regulatorias y por ende evitar el enriquecimiento de manera ilícita de estas sociedades.
7	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Gerencia de Cobranza.	Personas Físicas con alto patrimonio sin declarar; tiene como propósito investigar y analizar contribuyentes con alto patrimonio en estado de incumplimiento tributario de sus obligaciones con respecto del Impuesto Patrimonio Inmobiliario (IPI).
8	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	3	Gerencia de Recursos Humanos; otras áreas.	Proyecto conflicto de interés, versión III: revisar la nómina, logrando identificar colaboradores con posibles conflictos de interés por estar incluidos en las nóminas de otros contribuyentes del sector privado y otros colaboradores en nóminas del sector público; alerta de incumplimiento de la normativa legal y



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
					reglamentos internos por estar reportados en dos nóminas del Estado.
9	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Dpto. de Investigación; Dpto. de Riesgo Global Tributario; otras áreas.	Asociaciones Sin Fines De Lucro (ASFL): reconocer la naturaleza y el comportamiento en materia tributaria de sus contribuyentes, enfocándose en realizar un análisis de la normativa con el fin de identificar sus debilidades y el tratamiento fiscal otorgado al sector en los procesos internos.
10	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Dpto. de Investigación; otras áreas.	Análisis sectorial de servicios de alojamiento por hora, moteles y cabañas. El objetivo principal es detectar las principales brechas tributarias en el sector con miras a lograr un mayor cumplimiento de las normativas.
11	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Dpto. de Investigación; otras áreas.	Análisis sectorial comercios chinos: analizar la naturaleza del sector, así como la base legal existente y la forma



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
					de tributación de este tipo de contribuyentes. Esto con miras a documentar el tratamiento interno otorgado a este sector en función de la normativa legal.
12	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Gerencia de Planes Selectivos.	ALTOS GIROS BANCARIOS PERSONAS FÍSICAS: tiene como finalidad identificar a las personas físicas con el propósito de mejorar el cumplimiento de las leyes tributarias y fomentar la formalización de las transacciones realizadas por individuos que operan al margen de dichas regulaciones. Esto se aplica especialmente a aquellos que, potencialmente, evaden impuestos al participar en actividades comerciales informales con movimientos financieros significativos que no están sujetos a gravámenes ni registrados por la administración tributaria.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
13	Análisis Sectorial.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Este análisis sectorial está en su fase inicial, por lo tanto, el destino aún no ha sido determinado.	CONTRIBUYENTES QUE REPORTAN DONACIONES EXCEDIENDO EL 5% DE SU RENTA NETA IMPONIBLE” El objetivo de este análisis es para abordar las prácticas evasivas de las empresas que están donando por encima de su renta neta imponible con el fin de adelantar gastos y pagar menos impuestos
14	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Este proyecto se encuentra a un 60%, por lo tanto, el destino aún no ha sido determinado.	BOUTIQUES (TIENDAS DE ROPA) el propósito central de este proyecto radica en la detección de posibles esquemas de evasión fiscal o el potencial lavado de activos que podrían estar ocultos detrás de este tipo de negocios.
15	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Este proyecto está en su fase inicial, por lo tanto, el destino aún no ha sido determinado.	CELULARES: REPARACIÓN Y/O VENTA DE CELULARES, y APARATOS DE COMUNICACIÓN: El presente proyecto se enfoca en un análisis exhaustivo de la actividad económica relacionada con: “523953-



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
					Reparación y/o Venta De Celulares, Beeper Y Aparatos De Comunicación”, debido a denuncias presentas ante la Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios (GIFDT), por supuesto delito de estafa y evasión de impuestos en las operaciones de estos tipos de actividades comerciales.
16	Perfiles de Comportamiento Tributario.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	180	Subdirección Jurídica; otras áreas.	Perfilamiento de contribuyentes, remisión de hallazgos de investigaciones preliminares de denuncias.
17	Denuncias.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	228	Dpto. de Investigación; Fiscalización; otras áreas.	Análisis de las denuncias y levantamiento de información para determinar la veracidad y pertinencia.
18	Contribuyentes por Denuncia.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	833	Dpto. de Investigación; Fiscalización; otras áreas.	Análisis de las denuncias y levantamiento de información para determinar la veracidad y pertinencia.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
19	Respuestas Solicitudes Interinstitucionales.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	10,114	Instituto Nacional de la Vivienda (INVI); otras.	Estatus general de un contribuyente o empresa y consultas de no propiedad.

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



Tabla 51
Actividades realizadas de investigación tributaria³⁴
Enero-octubre 2023

No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/Entidad destino	Descripción
1	Cantidad de apoderamiento de casos al Departamento de Investigación.	Dpto. de Investigación.	63	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 investigación en instrucción.	Dpto. de Investigación.	450	Dpto. de Investigación.	La instrucción incluye casos matriz y subcasos, en etapa de análisis preliminar como de requerimiento de información a contribuyentes.
3	Casos de contribuyentes a los que se les	Dpto. de Investigación.	58	Fiscalización Interna.	Resoluciones de Determinación de oficio y Multa emitidas por las ADML.

³⁴ La Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, previo al 27 de febrero de 2024, tiene proyectado como actividad a materializar, certificar todos los procedimientos de la gerencia en las Normas ISO 37001 e ISO 37301, Antisoborno y Cumplimiento, respectivamente.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/Entidad destino	Descripción
	emitió Resolución de Determinación.				
4	Casos pendientes de emitir Resoluciones de Determinación por parte de las Administraciones Locales.	Dpto. de Investigación.	82	Fiscalización Interna.	Pendiente de emitir las Resoluciones de Determinación de oficio y Multa emitidas por las ADML.
5	Informes de investigaciones recomendando la pertinencia de sometimiento penal de contribuyente.	Dpto. de Investigación.	15	Departamento de Litigio Judicial.	Reportes de Investigaciones remitidos al Departamento de Litigio Judicial para fines de ponderación de pertinencia de procesamiento penal.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/Entidad destino	Descripción
6	Casos de contribuyentes cerrados mediante Reportes de Cierres y Declinatoria de Casos.	Dpto. de Investigación.	23	Diferentes áreas.	Casos CERRADOS en el Departamento de Investigación y Declinados a la Subdirección de Fiscalización/Departamento de Valoración de Bienes/Departamento de Selectivo al Consumo/Departamento de Vehículos de Motor, etc.
7	Casos de contribuyentes cerrados mediante Reportes de Cierres y Archivo de Casos.	Dpto. de Investigación.	25	Dpto. de Investigación.	Casos CERRADOS y ARCHIVADOS por el Departamento de Investigación.

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



4.3.1. Logros acumulados

Agosto 2020-octubre 2023

Durante el periodo agosto 2020 a octubre 2023, la Subdirección Jurídica de esta Dirección General de Impuestos Internos ha emitido 30 Resoluciones Informativas, 33 Normas Generales, 105 Opiniones Institucionales y 8 Acuerdos Interinstitucionales. Asimismo, redactó 3 Leyes Tributarias y 4 Reglamentos, a saber: la Ley núm. 07-2021 que reincorpora las disposiciones de la Ley núm. 46-20; la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana; la Ley núm. 51-23 que Instaura un Tratamiento Especial Transitorio de Fiscalización, Gestión y Recuperación de Deuda Tributaria, así como Decreto núm. 592-22 que establece el Reglamento Interno de Recursos Humanos de la Administración Tributaria; el Decreto núm. 420-23 que establece el Reglamento para el Registro Nacional de Vehículos de Motor y Remolques, Licencias para Concesionarios, Distribuidores, Vendedores y Clasificación de las Placas; el Decreto núm. 256-21 que modifica los artículos 5, 7, 10 y 18 del Decreto núm. 78-14, que establece el Reglamento sobre Precios de Transferencia; y el borrador de Reglamento para la Aplicación de la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana.

En octubre de 2022, fue publicado el Compilado y Actualización de Normas Generales emitidas por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)- Años 1980-2022, el cual permite que los contribuyentes y ciudadanos puedan encontrar en un solo documento todas las Normas Generales vigentes y derogadas emitidas por la DGII.

El Departamento de Consultas Técnicas refleja un total de 23,624 consultas técnicas y solicitudes de exenciones respondidas dentro del



plazo establecido (22 días laborables), representando el 92.4 % del total de consultas depositadas.

En otro orden, por primera vez, son publicadas mensualmente las consultas técnicas en el portal *web*, protegiendo la reserva y datos del consultante; con un total de 888 comunicaciones publicadas desde mayo 2021 a septiembre 2023.

Asimismo, se inició la notificación de respuestas de consultas técnicas a través de la Oficina Virtual cuando sea el domicilio fiscal virtual elegido por el contribuyente; computándose un total de 7,373 consultas notificadas desde noviembre 2021 hasta octubre 2023.

En cuanto al Departamento de Control y Verificación de Deberes Formales, se identifican los siguientes avances:

- Implementación del sistema SIGOB-TREE.
- Incremento de un 62% de los contribuyentes visitados, en relación con el año 2022.
- Incremento de un 61% en las resoluciones de multa, en relación con el año 2022.
- Creación del proyecto de Descentralización.
- Notificación de 6,789 contribuyentes omisos a través del proyecto Descentralización, en los años 2022-2023.
- Modificación del Acta de Comprobación de Incumplimiento de Deberes Formales.
- Mejoras en las resoluciones de multas.
- Modificación de la Política de Multas.
- Capacitación a las Administraciones Locales sobre el procedimiento sancionador.
- Digitalización de los expedientes.



- Responder un total de 510 comunicaciones depositadas por los contribuyentes entre los períodos 2021 hasta octubre 2023.

En lo que respecta al Departamento de Representación Externa, ha representado a la institución obteniendo resultados sobresalientes al recibir la notificación de 3,680 sentencias a favor de esta DGII desde el año 2020 hasta el curso del año 2023.

En la gestión actual se dinamizó la gestión del cobro al incluir como parte de la labor del área, descargar las sentencias con resultados favorables para el ejercicio del cobro coactivo, representando una cartera de cobro hasta el momento de RD\$ 67,178,972,657.83.

Destacamos de igual manera el adecentamiento al 90% del archivo histórico del área, el cual se encontraba sin ningún orden y sin una debida identificación de los procesos contenciosos a cargo del departamento.

Desde el Departamento de Representación Externa puede identificarse la cercanía con el contribuyente al responder requerimientos mediante la Oficina Virtual, señalando la ocurrencia de la gestión o indicando cuáles requisitos deben cumplirse para evaluar solicitud.

Por otra parte, desde el año 2020 hasta la fecha, la Dirección General de Impuestos Internos en su facultad de ente supervisor en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (PLAFT), conforme a la Ley núm. 155-17, ha realizado noventa y un (91) supervisiones todas con un enfoque basado en riesgos, dirigidas a distintos sectores de sujetos obligados no financieros, lo cual ha llevado de forma



gradual al cumplimiento de las obligaciones por parte de los sujetos obligados.

Como resultado de las referidas supervisiones, se han iniciado procedimientos administrativos sancionadores en contra de aquellos sujetos obligados que no están cumpliendo con las disposiciones relativas a la prevención del lavado de activos, deviniendo en diecinueve (18) multas definitivas, las cuales se encuentran publicadas en la página *web* de la DGII.

En el referido período se realizó la publicación del formato 647 para el envío de las informaciones estadísticas para análisis de riesgo que deben enviar trimestralmente los sujetos obligados, así como también se habilitó el anexo E para los formularios de inscripción al RNC (RC-01 y RC-02), con la finalidad de poder identificar a los contribuyentes que realizan actividades que los convierten en sujetos obligados no financieros bajo la supervisión de la DGII.

En adición, la DGII ha estado inmersa en la implementación de un *Software* para la medición de riesgos, el cual permitirá medir de manera más certera los riesgos de los sujetos obligados bajo su órbita, interrelacionando elementos cuantitativos y cualitativos propios de las entidades, con variables y factores esenciales del sistema de PLAFT, logrando así que las supervisiones tengan un alcance puntual, abarcando principalmente a las entidades de mayores riesgos.

El Departamento de Prevención de Lavado se encuentra en la etapa de planeación del proyecto GERILAFT, el cual es una iniciativa de



GAFILAT³⁵ para apoyar la adecuada gestión de riesgo LA/FT de las APNFD's³⁶. El proyecto incluye la capacitación de los sujetos obligados en el tema de manejo de riesgos LA/FT y entrega de herramienta de gestión de riesgo de que permite al SO cumplir con el procedimiento de identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos de LA/FT, a través de un mecanismo sencillo y dinámico. Se iniciará el proyecto con un piloto de aproximadamente 50 Sujetos Obligados divididos por grupos, a los cuales se entrenará para que de manera práctica aprendan el uso de la herramienta, de esta forma podremos también brindarles el soporte técnico necesario una vez empiecen a usarla de forma regular. Para esto contaremos además con el apoyo técnico del área tecnológica de la institución.

En cumplimiento del compromiso que tienen los supervisores en esta materia de elaborar normas que contengan el detalle de las obligaciones que deben cumplir los sujetos obligados, la DGII ha emitido las normas generales 03-2022, 06-2022 y 07-2022; la primera va enfocada en la obligación que tienen los sujetos obligados de realizar auditorías externas a su programa de PLAFT y las dos últimas enfocadas en la exigibilidad de la constancia fehaciente de pago.

Con la finalidad de que los sujetos obligados, los empleados de esta DGII y el público en general tomen conocimiento de las normas emitidas, así como de todo el marco jurídico establecido en materia de prevención de lavado de activos, se ha agotado una jornada intensa de capacitaciones a nivel nacional, logrando capacitar un aproximado de 11,522 personas.

³⁵ GAFILAT: es una organización intergubernamental de base regional que agrupa a 17 países de América del Sur, Centroamérica y América del Norte.

³⁶ APNFD's: Actividades y Profesionales no Financieras Designadas, susceptibles de ser utilizadas para el lavado de activos o la financiación del terrorismo y que, como tales, tienen que desarrollar determinadas actuaciones en materia de prevención (sujetos obligados).



En cuanto al Departamento de Reconsideración, se destaca: la ejecución de un Plan Mora que logró la salida de más 12,358 expedientes; la implementación de notificaciones a los contribuyentes mediante el buzón electrónico; la consulta virtual del estatus de los Recursos de Reconsideración; charlas sobre la difusión del Recurso de Reconsideración en universidades del país; actualización de la guía del Contribuyente Núm. 24 sobre el Recurso de Reconsideración; realización de Mejoras de control realizadas al sistema SIGOBTRE en el módulo sobre Recurso de Reconsideración; difusión del Recurso de Reconsideración vía publicación de *YouTube* sobre Recurso de Reconsideración; participaciones en el programa DGII 360 difundiendo el tema Recurso de Reconsideración; actualización y adecuación del Procedimiento de Análisis y Liquidación de Expedientes, y el proyecto de organización del archivo del Departamento de Reconsideración.

De agosto 2020 a la fecha, se registran 4,880 Recursos de Reconsideración recibidos, y un total de 13,143 expedientes trabajados.

Por otro lado, en el T1-2023 del Departamento de Litigio Judicial fue eliminada la mora de expedientes que existía en los trimestres anteriores.

El Departamento de Litigio pudo sanear la cartera de expedientes, logrando que cada trimestre estos casos cuenten con al menos una diligencia que dé lugar a la continuación del caso.

Durante los trimestres T1 al T3 2023, del total de 28 sentencias notificadas y acuerdo penal abreviado firmados por DGII, se ha



obtenido el 93% a favor de la DGII. Adicionalmente, se detallan los siguientes logros:

- Las gestiones de denuncias son atendidas en un plazo de 5 días.
- Las respuestas a oposiciones de casos relacionados al área son atendidas y respondidas en un promedio de 10 días.
- Fueron actualizados los documentos internos del Departamento, logrando estandarizar las actuaciones del personal.
- Las solicitudes del proyecto *Global Entry*, son atendidas en un plazo de 5 días.
- La asistencia a los contribuyentes con casos activos en el Departamento de Litigio ha sido mejorada a los fines de evitar posibles actos que contravengan las políticas internas y las leyes.

De parte del ámbito de competencias y actuaciones del Ejecutor Administrativo, podemos glosar lo siguiente:

1. Registro y plena operatividad en el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliarias (SEGM), automatizando las actuaciones de constitución e inscripción de las garantías mobiliarias (E. Vehículos de motor, etc.) que avalan los créditos tributarios a favor de la DGII.
2. Consolidación y optimación del procedimiento de ejecución inmobiliaria para el cobro de las deudas tributarias firmes con la fijación y realización eficaz de los actos de inscripción de privilegios tributarios; de embargos inmobiliarios; y de ventas en públicas subastas de los inmuebles embargados.
3. Coordinación institucional con las entidades públicas con competencias en dicho procedimiento de ejecución inmobiliaria, tales como: Caja de Ahorros para Obreros y



Monte De Piedad; Contraloría General de la República; Ministerio de Hacienda; y Registro Inmobiliario. Con esta última como entidad del sistema judicial a cargo del registro e inscripción de los privilegios y adjudicaciones, y con cuyos funcionarios directivos está en vigor un proceso de diálogo e intercambio de consultas técnicas que incluyen presentaciones con documentos explicativos sobre las especificidades del procedimiento de ejecución inmobiliaria en materia tributaria.

4. Sistematización de los procesos de imposición, denuncia y renovación de las medidas conservatorias, oposiciones u otras para la preservación de la cobrabilidad de las deudas tributarias de los contribuyentes.
5. Celebración en los años 2022 y 2023, de cuatro (4) ventas en públicas subastas, con el resultado de más de diez (10) inmuebles adjudicados, entre los cuales siete (7) inmuebles han sido adjudicados a la DGII/Estado Dominicano.

Finalmente, desde el Departamento Legal de Compras y Contrataciones, podemos identificar dos importantes logros, el primero ha sido realizar con éxito dos concursos a nivel nacional para contratación de notarios. En la actualidad, contamos con notarios contratados en el 90% de las Administraciones Locales a nivel nacional para la correspondiente notarización de los acuerdos de pagos y pagares notariales suscritos por los contribuyentes.

El segundo avance se repunta a partir del 2022 en cumplimiento con las disposiciones de la Dirección General de Compras Públicas, para las renovaciones de contratos de alquiler de las diferentes localidades a nivel nacional, para lo cual se está realizando un proceso de compras y no de manera directa, fortaleciendo con esto la legalidad



y la transparencia en las contrataciones de alquileres de la institución.

Departamento de Normativa Tributaria

- Elaboración de 3 Leyes Tributarias y 4 Reglamentos.
- Emisión de 33 Normas Generales.
- Emisión de 105 Opiniones Institucionales.
- Elaboración de 8 Acuerdos de Colaboración.
- Elaboración del Compilado y Actualización de Normas Generales emitidas por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)- años 1980 -2022.

Departamento de Consultas Técnicas

- Publicación de consultas en el portal *web* de las consultas emitidas por la institución mensualmente, protegiendo la reserva y datos del consultante.
- Notificación de respuestas a través de la Oficina Virtual cuando sea el domicilio fiscal virtual elegido por el contribuyente.



Departamento Control y Verificación de Deberes Formales

- Implementación del sistema SIGOB-TREE.
- Incremento de un 62% de los contribuyentes visitados, en relación con el año 2022.
- Incremento de un 61% en las resoluciones de multa, en relación con el año 2022.
- Creación del proyecto de Descentralización.
- Notificación de 6,789 contribuyentes omisos a través del proyecto Descentralización, en los años 2022-2023.
- Modificación del Acta de Comprobación de Incumplimiento de Deberes Formales.
- Mejoras en las resoluciones de multas.
- Modificación de la Política de Multas.
- Capacitación a las Administraciones Locales sobre el procedimiento sancionador.
- Digitalización de los expedientes.
- Responder un total de 510 comunicaciones depositadas por los contribuyentes entre los períodos 2021 hasta octubre 2023.

Tabla 52
Logros acumulados
Desde agosto de 2020 al 31 de octubre de 2023

Logros acumulados	Cantidad
Recursos contenciosos tributarios trabajados.	1,310
Otras acciones (recursos de casación, réplicas, ampliatorios, revisión).	374
Sentencias a favor.	897
Sentencias en contra.	319



Logros acumulados	Cantidad
Total	2,900
Monto descargado para cobranza coactiva.	RD\$67,178,972,657.83

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.

Tabla 53
Logros acumulados
Desde agosto de 2020 al 31 de octubre de 2023

Logros acumulados	Cantidad
Sentencias a favor de DGII.	3,680
Monto descargado para el cobro de acreencias tributarias.	RD\$67,178,972,657.83

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.

4.3.2 Proyecciones

Para los meses de noviembre y diciembre 2023, y previo al 27 de febrero de 2024, se espera tramitar al Poder Ejecutivo para fines de promulgación el Reglamento para la aplicación de la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana.

Igualmente, se espera también tramitar al Congreso, vía el Poder Ejecutivo, el Proyecto de Ley que modifica el Título I del Código Tributario y el Proyecto de Ley que establece el Monotributo en la República Dominicana.

Además, se proyecta visitar 605 contribuyentes que están realizando actividades económicas generadoras de obligaciones tributarias pero que no han cumplido con la obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC). Asimismo, se estima procesar el 80% de los expedientes que se encuentran actualmente en el sistema



SIGOB-TREE, y atender el total de las denuncias presentadas por los contribuyentes.

En adición, para los meses enero y febrero 2024, se proyecta visitar un total de 650 contribuyentes, atendiendo la programación ordinaria de visitas, incluyendo operativos nocturnos y en las provincias. Del mismo modo, se busca atender el total de las denuncias presentadas, así como procesar el 80% de los expedientes pendientes de decisión. En el área de Representación Externa, se espera culminar con la modernización del archivo de expedientes y en el ámbito de ejecución, ejecutar un embargo inmobiliario.

Por otro lado, el Departamento de Litigio Judicial se encuentra inmerso en concluir con casos penales que guardan relación con los tipos penales de falsificación de especie y valores fiscales, falsedad y uso de documentos falsos, falsedad en escritura pública (certificaciones de estatus al día, matrículas, marbetes, etc.). Actualmente, tenemos 93 casos que han ingresado al Departamento entre los años 2022-2023, respecto de matrículas falsas tenemos un listado de 348 casos de matrículas, contrato, cédulas presuntamente falsas.

En tal sentido, se está realizando una jornada de citas y reuniones con los contribuyentes que buscan el cierre de estos casos con un Penal Abreviado. Se proyecta que, al menos el 50% de estos casos puedan cerrarse por acuerdos, archivos provisionales y/o definitivos, así como cierre por la no pertinencia de estos.

Respecto del tipo penal “Defraudación”, proyectamos que, a finales del mes de febrero 2024, puedan estar judicializados, al menos 3 casos que según las investigaciones realizadas por el Ministerio



Público, estos se encuentran en la fase final para poder presentar solicitud de medida de coerción.

Respecto a las funciones del Departamento de Control y Verificación de Deberes Formales, para los meses noviembre y diciembre 2023 se tiene proyectado visitar 605 contribuyentes que están realizando actividades económicas generadoras de obligaciones tributarias, sin embargo, no han cumplido con la obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC). Asimismo, procesar el 80 % de los expedientes que se encuentran actualmente en el sistema SIGOB-TREE, atender el total de las denuncias presentadas por los contribuyentes.

Por tanto, para los meses enero y febrero 2024, se proyecta visitar un total de 650 contribuyentes, atendiendo la programación ordinaria de visitas, incluyendo operativos nocturnos y en las provincias. Asimismo, atender el total de las denuncias presentadas, así como procesar el 80 % de los expedientes pendientes de decisión.



Tabla 54
Representación Externa
Otras informaciones

Proyección de las actividades a desarrollar en los meses de noviembre y diciembre de 2023	
RCT pendientes de replicar:	340
Otras acciones para responder (memoriales, recursos a incoar, demandas en suspensión, etc.)	240
Total	580
Actividades para materializar previo al 27 de febrero de 2024	
Adecantamiento del archivo de ARE hasta un 90%.	

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.



4.3.3 Cooperación internacional

En el marco del desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional de la Dirección General de Impuestos Internos, se encuentran las actividades relacionadas a la gestión de la cooperación internacional bajo la responsabilidad de la Sección de Cooperación Internacional a cargo del Departamento de Fiscalidad Internacional. A continuación, las actividades realizadas en el periodo enero-octubre 2023.

Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ)

Es una agencia estatal alemana de cooperación internacional para el desarrollo, que se dedica a promover la sostenibilidad económica, social y ambiental en todo el mundo. Trabaja en colaboración con socios locales, regionales e internacionales para implementar proyectos y programas en áreas como la gobernanza, el desarrollo económico, la educación, el medio ambiente y la salud.

Su objetivo principal es apoyar a los países en desarrollo en su camino hacia un desarrollo sostenible y mejorar las condiciones de vida de las personas. Entre los programas con República Dominicana, están:

1. Programa de buena gobernanza financiera.

Dicho programa tiene por objetivo fortalecer la buena gobernanza en las finanzas públicas en los países del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA). Con este fin, se realizaron reuniones para presentar y definir la asistencia técnica que brindará el organismo a la DGII, en el marco de dicho programa. Asimismo, se exploró la posibilidad de la colaboración *peer-to-peer* para materias como facturación electrónica.



A su vez, se socializó el modelo de cultura tributaria, que fue presentado por el área de Educación Tributaria de esta institución. Finalmente, como parte de los avances que se han desarrollado en el programa, se presentó el avance de la acción formativa que desarrollan en conjunto con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), sobre precios de transferencia.

Para el segundo semestre del 2023, la GIZ en el marco de la asistencia técnica sobre buena gobernanza financiera:

- Se llevó a cabo el Taller Técnico de Especialización en Atingi, durante la última semana de agosto.
- Se realizó la presentación Modelo de Cultura Tributaria de los países de la región SICA.
- Se desarrolló el Taller Regional de Formación Técnica sobre Precios de Transferencia, en San José, Costa Rica.
- Se programó y organizó la visita presencial de corta duración a DGII durante la semana del 20 al 24 de noviembre, en la cual los representantes de la GIZ abordarán el tema de la recuperación de adeudos.
- Se realizaron las gestiones para el inicio de la Capacitación en R, cuya fecha de inicio es el próximo lunes 13 de noviembre del 2023, con la participación de 23 colaboradores de esta administración.
- Se iniciaron las gestiones y la elaboración de los *TdR's* para el desarrollo del modelo sobre Riesgo Específico de Reembolso de Saldo, el cual pretende iniciar durante el primer trimestre del 2024.

2. 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 en vía de desarrollo. Actualmente la DGII tiene en su portafolio el “Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII (JICA-DGII)”. Los hitos para el periodo 2023, son:

- **Comité de Coordinación Conjunta (CCC).**

En el mes de febrero de 2023 se realizó el 4to. CCC del proyecto con la participación de la JICA, la DGII y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), los cuales verificaron las actividades y los resultados del proyecto y acordaron finalizarlo en el tiempo establecido.

Durante esta actividad se recibió oficialmente el informe final, tanto en formato físico como digital, por parte de la JICA. El informe digital fue enviado al Departamento de Gestión y Control de las Administraciones Locales.

- **Seminario internacional de cierre del proyecto.**

En el seminario fueron presentados los antecedentes del proyecto JICA-DGII, así como las ponencias con los hitos del proyecto, como son, estructuras de mejoras de las Administraciones Locales pilotos, esquema piloto de las Administraciones Locales, desarrollo de propuestas en el departamento e implementación de los pilotos de las Administraciones Locales. En este espacio, también fueron presentados los resultados del proyecto.

- **Fase final del proyecto.**



Aunque el proyecto tuvo su cierre administrativo, se solicitó a la DGII la post evaluación de este, a través de la solicitud de datos para los indicadores, considerando el objetivo principal del proyecto.

Con el fin de completar la fase presencial no ejecutada en Japón, la JICA propuso la realización de un Programa de Co Creación de Conocimientos (PCCC) enfocado en el país sobre administración tributaria. En torno a este se realizó la solicitud formal a través del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), para su posterior inicio programada tentativamente para abril 2024.

3. 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 privado.

Para este periodo, se recibió la propuesta para aplicar el instrumento de diagnóstico de procesos, MINETAX, en forma de piloto, sobre lo que se decidió esperar a que la herramienta se encuentre en la fase de ejecución.



Las actividades con el BID para el 2023 fueron:

- **Proyecto de apoyo a la gestión digital fiscal y aduanera en América Latina y el Caribe.**

Entorno a este programa, se realizaron reuniones para definir los lineamientos de la DGII para con esta cooperación, con la cual se busca el mejoramiento de la gestión digital fiscal, la transparencia y la facilitación del comercio exterior. Cabe destacar que se completó y socializó el cuestionario sobre el marco normativo, convenios internacionales, modelo de datos y reglas de Operación e intercambio internacionales.

- **Programa de apoyo a la agenda de transparencia e integridad en República Dominicana³⁷.**

En el marco de esta cooperación se iniciaron las gestiones de asistencia técnica para el desarrollo del diagnóstico sobre el registro de beneficiarios finales de la República Dominicana, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la transparencia, la rendición de cuentas y la integridad en la gestión de los recursos públicos.

³⁷ Dicho programa es ejecutado por el Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República donde Impuestos Internos se beneficiaría en el subcomponente 4 del Componente IV, que se refiere a “Comunicación para la transparencia y la integridad: diseño e implementación de un sistema de comunicación que facilite la difusión de los fines de la DIGEIG y la comunicación gobierno-ciudadanía; así como las capacidades de respuesta oportuna de la DIGEIG a la sociedad, para fortalecer la gobernanza y la confianza ciudadana”; el cual se desarrolló en el marco de la asistencia técnica para el Fortalecimiento del Registro de Beneficiario Final.



En este orden, se realizaron las siguientes acciones:

- En el mes de julio se realizaron reuniones de socialización con las autoridades de DGII, representantes la UAF, del BID y del Ministerio de Hacienda.
- Taller de Arranque realizado del 24 al 28 de julio del 2023, en el cual se presentaron de los objetivos, importancia del programa para el país y se presentaron los equipos, a la vez que se revisó el estatus del programa, se avanzó con las definiciones técnicas asociadas a las primeras licitaciones.
- Se socializó el diagnóstico preliminar del marco legal, regulatorio, institucional y tecnológico del Registro de Beneficiarios Finales de República Dominicana, el cual fue comentado por ambas instituciones (UAF y DGII), quienes se encuentra a la espera del diagnóstico final.

4. Centro de Asistencia Técnica y Capacitación para América Latina y el Caribe (CAPTAC-DR).

El CAPTAC-DR es un centro de capacitación regional, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que brinda apoyo técnico y capacitación a los países de la región en la implementación de medidas y políticas para prevenir y combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.



A continuación, se detallan las asistencias técnicas llevadas a cabo para el periodo enero-octubre 2023:

4.1 Asistencia técnica sobre fortalecimiento de declaraciones y pagos.

Durante el mes de enero se realizaron reuniones de trabajo con las diferentes unidades de la DGII vinculadas con las declaraciones y pagos por parte de los contribuyentes, las cuales tuvieron como finalidad principal la optimización de los procesos de depuración de omisos y la mejora de la gestión de cobro, a través de la evaluación de los avances en la implementación de las recomendaciones formuladas anteriormente sobre la función de fiscalización y el Plan de Mejora de Cumplimiento (PMC) correspondiente al 2022, así como la definición de las reglas para la depuración del RNC, entre otras.

4.2 Asistencia técnica sobre fortalecimiento de los procesos de auditoría.

En el mes de febrero se llevaron a cabo reuniones con las Gerencias de Planes Selectivos, Planes Masivos, Tecnología de la Información y Comunicaciones, y demás áreas de trabajo relacionadas con la recaudación. Durante esta asistencia técnica se evaluó el progreso en la implementación de las recomendaciones previas. La misma propuso acciones para mejorar el proceso de auditoría y su inclusión en el Programa de Mejora de Cumplimiento para el año 2023.



4.3 Asistencia técnica sobre fortalecimiento del registro del contribuyente.

Para el mes de marzo se sostuvieron reuniones con la Gerencia de Registro para la revisión de las modificaciones y actualizaciones de oficio del registro del contribuyente, definir los procedimientos necesarios para la baja de datos de oficio, así como para determinar las mejoras en el registro del contribuyente y su implementación en temas de uniformización de inscripción de las Personas Físicas y Jurídicas, generación del estado "inactivo", definir el procedimiento para establecer el domicilio fiscal de las Personas Físicas, entre otras.

4.4 Plan de trabajo CAPTAP-DR 2024.

Se ejecutaron las dos primeras asistencias técnicas virtuales que componen el plan de trabajo CAPTAC-DR 2024, que versan sobre:

- Fortalecimiento del Cumplimiento de Obligaciones.
- Fortalecimiento la Gestión de Ingresos

Quedando pendiente las últimas dos en modalidad presencial para los meses de enero y febrero 2024, respectivamente, sobre:

- Fortalecimiento el Cumplimiento de Obligaciones (2da Parte).
- Fortalecimiento los Procedimientos de Auditoría.

5. Fondo Monetario Internacional (FMI).

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 desarrollaron asistencias técnicas, indicadas anteriormente, sobre:

1. Fortalecimiento de declaraciones y pagos, la cual apoyó la revisión del control de omisos a la declaración y pagos, con trabajo integrado por las distintas unidades de la administración tributaria.
2. Fortalecimiento de los procesos de auditoría, donde se evaluó el progreso en la implementación de las recomendaciones previas sobre la función de fiscalización y el PMC, correspondiente al año 2022.
3. Fortalecimiento del registro del contribuyente, con la que se brindó apoyo a la DGII para fortalecer la integridad del registro mediante la actualización de su base de datos.

6. Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Es una organización internacional que reúne a países de todo el mundo para abordar problemas globales y promover la paz, la seguridad, el desarrollo sostenible y los derechos humanos. A través de sus diferentes órganos y organismos especializados, la ONU trabaja para lograr un mundo más justo, pacífico y próspero.

Durante la participación de la DGII en la 26ª Sesión del Comité de Expertos sobre Cooperación Internacional en Materia Tributaria, realizada por la ONU en el mes de marzo, los funcionarios de la institución fueron abordados por representantes de la ONU, con el fin de sugerir que se contemple la cooperación entre la ONU y la DGII, a través de las siguientes propuestas:



6.1 Programa modelo para enfrentar la planeación fiscal con asesorías de expertos internacionales e iniciativas de capacitación.

En el marco del programa modelo, la ONU propone que la DGII forme parte, como piloto, de tres países que pertenezcan a Asia, África y América Latina respectivamente, para fines de capacitación y asesorías en la materia. Se realizó la solicitud formal al organismo, la cual fue aprobada en fecha del 27 de septiembre del 2023.

6.2 Posibilidad de oferta de asistencia técnica de la DGII para el Subcomité de la Industria de Extractivos.

Se recibió una propuesta por parte de la ONU, la cual busca conocer el manejo que tiene la institución en temas de extractivos, con el fin de brindar informaciones que sirvan como modelo para los expertos en la materia de las demás jurisdicciones, a través de una asesoría sin costo para la administración tributaria.

7. 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 realizaron gestiones para la publicación del Manual de Auditoría de Seguros, el cual fue desarrollado en el marco del plan de trabajo 2022 de la OTA.

8. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).



El PNUD es un programa que forma parte en nuestro país desde el año 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 el proyecto de “Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Dirección General de Impuestos Internos”.

9. Servicio de Rentas Internas de Ecuador.

El SRI de Ecuador es la entidad encargada de administrar y supervisar el sistema tributario del país.

Con esta administración se inició una asistencia técnica solicitada por la DGII sobre el tema de Trazabilidad Fiscal, con la cual se pretende fortalecer la colaboración, compartir conocimientos y enriquecer a DGII de la rica experiencia que Ecuador ha acumulado en este campo.

Entorno a esta asistencia, se han realizado reuniones con los equipos de ambas administraciones y se ha programado una visita presencial de corta duración para la última semana del noviembre.



Logros acumulados

La Dirección General de Impuestos Internos continúa implementando mejoras conforme los estándares internacionales en materia de fiscalidad internacional. Desde agosto 2020 a diciembre 2023, se han realizado modificaciones legislativas, publicación de normas y reglamentos relativos a compromisos internacional y el establecimiento de mejoras en sus procesos internos.

Para la mejora de estos fines y lograr la disminución de la elusión y evasión fiscal, se recibe apoyo de diferentes organismos internacionales a través de asistencias y consultas técnicas realizadas a otras administraciones tributarias.

República Dominicana, es miembro del Foro Global de Transparencia e Intercambio de Información (FORO GLOBAL) desde octubre 2013, donde se comprometió al cumplimiento de los estándares internacionales y a la lucha contra la evasión y elusión fiscal internacional, desde el año 1967 es miembro del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), cuyo corresponsal es el Departamento de Fiscalidad Internacional.

Realizó la adhesión al Marco Inclusivo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (“OCDE”) en octubre 2018 y se comprometió a dar cumplimiento de estándares mínimos del Proyecto para Enfrentar la Erosión de la Base y el Traslado de Beneficios (BEPS). En ese sentido, se reciben evaluaciones periódicas donde se verifican los avances realizados productos de los estándares y buenas prácticas internacionales.

Actualmente, se tienen suscritos dos acuerdos de intercambio de información con los Estados Unidos y dos acuerdos para evitar la



doble tributación que permiten también el intercambio de información con España y Canadá. Además de la entrada en vigor, desde 2019, de la Convención Multilateral que permite todas las modalidades de intercambio y asistencia con más de 146 países.

A continuación, se presenta un breve resumen de los avances más relevantes correspondientes al periodo agosto 2020-octubre 2023 en materia de Fiscalidad Internacional.

1. Convenios para evitar la doble imposición.

Actualmente, se tienen en vigor los siguientes tratados:

- Convenio entre la República Dominicana y Canadá para evitar la doble tributación y prevenir la evasión fiscal con respecto a Impuestos sobre la Renta y el Patrimonio;
- Acuerdo entre el gobierno de la República Dominicana y el gobierno de los Estados Unidos de América, para el intercambio de información tributaria;
- Convenio entre la República Dominicana y el Reino de España para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal en materia de Impuestos sobre la Renta;
- Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (FATCA); y
- Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal.

En el marco de estos acuerdos se han recibido las siguientes solicitudes:

Tabla 55
Solicitud de acuerdos



Tipo de solicitud	Cantidad de solicitudes	Fecha
Recibidas.	29	Agosto 2020-octubre 2023.
Remitidas.	6	Junio 2021-agosto 2023.
Certificaciones Residenciales Fiscal.	606	Marzo 2021-octubre 2023.
Consultas Técnicas.	29	Octubre 2020-octubre 2023.

Fuente: Departamento de Fiscalidad Internacional, DGII.

En julio 2019, entró en vigor el Acuerdo FATCA, modelo IGA 1A, (modalidad de intercambio recíproca), a finales de ese mismo año se realizó el primer reporte de información al IRS de los periodos 2014-2018. Los periodos siguientes fueron reportados cada año a finales del mes de septiembre y/o noviembre.

A finales del año 2021, se recibió el primer intercambio de información correspondiente a nacionales dominicanos por parte del *Interval Revenue Services* (IRS), luego de completar satisfactoriamente la Evaluación de Salvaguarda y Confidencialidad de la Información.

A principios del año 2020, se iniciaron las renegociaciones con Canadá para la actualización y adecuación al estándar mínimo para prevenir el abuso de tratados, del Convenio entre República Dominicana y Canadá para evitar la doble tributación, el cual fue firmado en 1976.

De igual forma, se ha realizado un levantamiento de los Convenios vigentes en el país de cara a implementación de la Acción 6 de BEPS.



2. Economía Digital.

Con la finalidad de implementar correctamente la Acción 1 del Proyecto BEPS, relacionada a los desafíos de la Economía Digital para empresas multinacionales, de manera específica la imposición indirecta, esta Dirección General realizó un levantamiento de contribuyentes cuya actividad económica principal proviene de la prestación de servicios a través de plataformas digitales.

Producto de este levantamiento, desde el año 2021 se llevaron a cabo varias reuniones de socialización con las algunas de las principales plataformas internacionales, como *Didi*, *In Driver*, *Expedia*, *Spotify*, *PedidosYa*, *Uber*, *AIRBNB*, *Netflix*, *Google*, entre otras, con la finalidad de presentarles y comunicarles la intención del Estado Dominicano de establecer un mecanismo de tributación por sus actividades en el país.

Para estos fines, se preparó un borrador de Reglamento que regula el procedimiento para la aplicación del ITBIS a los servicios digitales.



3. Implementación del Marco Inclusivo.

Luego de adhesión al Marco Inclusivo de la OCDE en el año 2018, los avances a diciembre 2023 son los siguientes:

Acción 5: Estándar mínimo de combatir las prácticas tributarias perniciosas, teniendo en cuenta la transparencia y la sustancia.

- Desde agosto 2020, se han realizado más de 216 intercambios de información con otras jurisdicciones.
- Elaboración del borrador de Procedimiento de Intercambio de acuerdos con la administración tributaria (*tax rulings*).

Acción 6: Estándar Mínimo para Prevenir el Abuso de Tratados.

- Publicación de la NG 05-23, que deroga las disposiciones de la NG 11-2022 sobre otorgamiento de beneficios de los CDI.
- Modificación del formulario de declaración IR17 a los fines de incluir un anexo (R9C) relativo a las rentas involucradas en los CDI, cambiando así la revisión de estos procesos de forma a posteriori. Dicho Formulario estará vigente a partir del periodo fiscal de septiembre 2023.
- Elaboración de borrador de procedimiento de negociación de convenios para evitar la doble imposición.
- Análisis y presentación al Ministerio de Hacienda para la adecuación del Convenio para Evitar la Doble Imposición suscrito entre República Dominicana y Canadá.



Acción 13: Estándar mínimo de Reporte País por País (CbC, por sus siglas en inglés).

- Entrada en vigor de la Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal (MAC, por sus siglas en inglés).
- Publicación del Decreto No. 256-21 que modifica los artículos 5, 7, 10 y 18 del Reglamento 78-14 sobre precios de transferencia, incluyendo las obligaciones del reporte país por país.
- Publicación de la Norma 08-2021 para establecer el contenido del Reporte País por País y las formalidades de su presentación por parte del contribuyente.
- Publicación de la Norma 08-2022 que modifica la 08-2021 y se incluye una modificación del concepto de Entidad Integrante (Art.3).
- Asistencia de la OCDE para correcta implementación.
- Adquisición de la plataforma de intercambio de los reportes.
- Publicación de Guía para el Uso Apropiado de la Información del Reporte País a País.
- En proceso: Evaluación de Confidencialidad y Salvaguarda de la información para fines de intercambio de CbC.
- Inclusión en OFV de un módulo dentro de la sección de envíos complementarios, para la remisión de los reportes local y maestro.

Acción 14: Estándar mínimo para hacer más efectivos los mecanismos de Resolución de Controversias.

- Procedimiento de respuesta a solicitudes de acuerdo mutuo.
- Publicación de la Norma General No.10-22 sobre procedimientos de acuerdo mutuo para la resolución de controversias.



- Análisis y respuesta a la primera solicitud de MAP recibida en el país.
- Borrador de Procedimiento para la Negociación de Acuerdos de Precios Anticipados (APA).

A octubre 2023, se tienen los siguientes APA en proceso:

Tabla 56
Acuerdos de Precios Anticipados (APA)

Estatus APA	Casos
APA en vigencia.	6
APA en proceso de firma y aprobación.	7
Borradores de APA en proceso.	11
Revisión de solicitud pendiente.	12
Total	36

Fuente: Departamento de Fiscalidad Internacional, DGII.

4. Cooperación Internacional.

Durante este período la DGII ha participado en 338 capacitaciones y actividades internacionales con la asistencia de 2,481 funcionarios en modalidad presencial y/o virtual, ofrecidas por 95 organismos, agencias, administraciones tributarias, universidades e institutos internacionales. A continuación, un detalle de acciones:

- Se han canalizado 18 consultas técnicas con otras administraciones tributarias con la finalidad de implementar buenas prácticas y búsqueda de la mejora continua de los procesos y procedimientos internos de la administración tributaria.



- Se facilitó a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala, a través de la modalidad de visita técnica de los funcionarios, el intercambio y experiencia en el tema de gestión de Riesgos.
- Se ofreció asistencia técnica sobre Facturación Electrónica a la delegación de la empresa *Stichting Van* de Curazao. Se ofreció asistencia técnica a la Embajada Dominicana en México y al Servicio de Administración Tributaria (SAT) sobre la modernización del proceso de exención de impuestos a diplomáticos.
- Se inició el Proyecto de Apoyo a la Gestión Digital Fiscal y Aduanera en América Latina y el Caribe, llevado a cabo por el BID, con la participación de la DGA.
- Inició formalmente el Programa de Apoyo a la Agenda de Transparencia e Integridad en República Dominicana para el fortalecimiento del Registro de Beneficiarios, realizado por el BID.



Próximos proyectos

Noviembre-diciembre 2023 | Enero-febrero 2024

- Inicio Capacitación en R: lunes 13 de noviembre del 2023.
- Visita presencial de los representantes de la Agencia Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ), del 20 al 24 de noviembre del 2023, sobre Recuperación de Adeudos.
- Visita presencial Servicios de Rentas Internas de Ecuador: 27 de noviembre al 1 de diciembre del 2023, sobre Trazabilidad Fiscal.
- Asistencia técnica presencial sobre el Fortalecimiento el Cumplimiento de Obligaciones (segunda parte), del 22 de enero al 2 de febrero del 2024.
- Asistencia técnica presencial sobre el Fortalecimiento los Procedimientos de Auditoría, del 26 de febrero al 1 de marzo del 2024.
- Acto inaugural Asistencia Técnica sobre Cumplimiento Cooperativo con el Banco Interamericano de Desarrollo, para el 26 de febrero del 2024.



4.4 Desempeño de la tecnología

La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Dirección General de Impuestos Internos ha dado pasos importantes en su misión de transformar digitalmente a la organización, durante la primera mitad de este año 2023; los detalles se desglosan a continuación.

4.4.1 Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones

A grandes rasgos, se ha mantenido la misma línea trazada desde inicios del año 2022, la cual fue orientada hacia el desarrollo de los principales aplicativos de uso interno y por los contribuyentes, como son la migración del Core tributario, nuevo sistema de gestión de vehículos de motor, automatización de procesos y la nueva versión de la oficina virtual; a continuación, los detalles:

- Continuidad de la segunda fase del nuevo Sistema Integrado de Información Tributaria (SIIT).
- Obtuvimos avances significativos en las nuevas versiones de los aplicativos de la OFV 3.0 y el nuevo e-vehículos, los cuales van a permitir que estos sean puestos en producción durante el segundo semestre del año.
- El programa multianual de factura electrónica ha continuado sus avances, agregando los módulos del facturador gratuito, identidad del contribuyente y la solicitud de acceso automatizada vía OFV.
- Se publicó la primera fase de la nueva aplicación móvil institucional y se ha estado avanzado en la construcción de la



segunda fase. A su vez, dentro de esta nueva versión se incorporó el token digital para que exista dentro de una misma plataforma. También se habilitó, la renovación de marbetes para el periodo 2023-2024 a través de la *App* Móvil.

- Se iniciaron los desarrollos de algunos de los servicios de interconexión solicitados dentro del programa de burocracia cero; para instituciones como el Ministerio de Hacienda, la DGA, la Jurisdicción Inmobiliaria, entre otras.
- Se iniciaron los trabajos del programa ventanilla única.
- Se estuvieron realizando varias mejoras a la cuenta corriente, entre estas podemos mencionar: módulo de compensación de pérdidas, el cual permite realizar de forma automática y administrativa, las compensaciones de las perdidas, según lo establece el Literal K del artículo 287, de la Ley núm. 11-92. Esto les permitirá a los contribuyentes personas jurídica (vía OFV) y a los usuarios internos de fiscalización (vía intranet), visualizar el monto de las pérdidas que pueden ser compensadas en la Declaración de IR-2.
- Se desarrollaron múltiples requerimientos para poder otorgar varias facilidades a los contribuyentes, según las disposiciones de la Ley 51-23.
- Se habilitó la primera fase del proyecto de cuadro de deudas.
- Fue puesto en marcha el desarrollo del nuevo 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.



- De igual manera, se continúa trabajando en los proyectos de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y el plan de recuperación de desastres.

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

Al cierre de octubre de 2023, la DGII ha continuado optimizando y automatizando sus procesos con el apoyo de las TIC's, para brindar mejores servicios a los contribuyentes y a otras instituciones gubernamentales con las que colabora; haciendo más eficiente los procesos entre las mismas. Dentro de estos trámites podemos mencionar:

- Nuevos Cambios en el Contrato de Venta.
- Gestión de Solicitudes Personas Jurídicas.
- Pago deuda parcial de IPI por la Ley 51-23.
- Nuevos cambios en declaración y solicitud PAF OFV Ley 51-23.
- Nuevos cambios en declaración y solicitud PAF Ley 51-23.
- Adecuación formulario de Solicitud de facilidad de pago en OFV y OFV intranet.
- Transferencia Ley 51-2023 Prescripción de Oficio.
- Actualización de mejoras al manejo de las solicitudes PAF (*Tracking*).
- Declaración Jurada Anual Procedimiento Abreviado de Fiscalización.
- Facilidades de Pago Ley 51-23- *TRACKING*.
- Facilidades de Pago Ley 51-23- *TAX*.
- Aprobación y Modificación Inscripción Contribuyente vía SIIT.
- Mejoras al Módulo de Mantenimiento SIIT.
- Cobro de Transferencia, Gravámenes e Hipotecas.



- Modificación del proceso que realiza la marca del estatus NE.
- Actualización de los valores de las multas del MLA.
- Identificación de marca de recurso de casación suspendido.
- Formulario ITM, versión 2023.
- Formulario IJ-1, versión 2023.
- Formulario R20, versión 2023.
- Gestión de notificaciones, marcas, incorporación y actualización del registro PF.
- Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) de Alcohol y Tabaco, del período enero-marzo 2023.
- Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) de Alcohol y Tabaco, del período abril-junio 2023.
- Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) de Alcohol y Tabaco, del período julio-septiembre 2023.
- Política de Aplicación de Multas POL-GLEGA-009 (MDJ).
- Proyecto Sujetos Obligados.
- Ajustes Suspensión de Recargos.
- Actualización del Proceso de Activación y Desvinculación del *Soft-Token*.
- Mejoras Formulario de Inscripción al RST 2022.
- Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación (RST) en Formularios RNC.
- Consulta *web* Estatus Recurso de Reconsideración.
- Creación opción para solicitar el Cese Temporal en OFV y actualizar acta para mostrar estados.
- Cobro de Transferencia, Hipotecas y Otras Operaciones.
- Módulo de Pérdidas Compensables.

Dentro de las más destacadas podemos citar:



1. Nuevos Cambios en el Contrato de Venta:

- **Relevancia:** Automatización y digitalización de contratos de venta.
- **Impacto:** Facilita la gestión y accesibilidad de contratos, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

2. Gestión de Solicitudes Personas Jurídicas:

- **Relevancia:** Mejora integral en la gestión de solicitudes empresariales.
- **Impacto:** Incrementa la agilidad en procesos corporativos, fortaleciendo la relación con el sector empresarial.

3. Pago deuda parcial de IPI por la ley 51-23:

- **Relevancia:** Facilitación del pago de deudas y eliminación de recargos.
- **Impacto:** Ofrece mayor flexibilidad y eficiencia en la gestión fiscal, alineándose con la normativa vigente.



4. Adecuación formulario de Solicitud de facilidad de pago:

- **Relevancia:** Mejora en la solicitud de facilidades de pago.
- **Impacto:** Simplifica y agiliza los procesos de pago para los contribuyentes, mejorando la recaudación y satisfacción del usuario.

5. Transferencia Ley 51-2023 Prescripción de Oficio:

- **Relevancia:** Implementación de disposiciones de la ley 51-23 para actos traslativos.
- **Impacto:** Aumenta la eficiencia y transparencia en el manejo de transferencias y prescripciones, alineándose con regulaciones recientes.

6. Cobro de Transferencia, Gravámenes e Hipotecas:

- **Relevancia:** Mejora en el proceso de cobro de operaciones inmobiliarias.
- **Impacto:** Optimiza y centraliza el cobro de operaciones inmobiliarias, reduciendo cuellos de botella y mejorando la eficiencia.

7. Formulario ITM, versión 2023:

- **Relevancia:** Actualización de formulario ITM ajustado por inflación.
- **Impacto:** Asegura la precisión y relevancia de la tributación en un entorno económico cambiante.

8. Gestión de notificaciones y actualización de registro PF:

- **Relevancia:** Mejora en la gestión de notificaciones y registros de personas físicas.



- **Impacto:** Mejora la comunicación con los contribuyentes y la precisión en el mantenimiento de registros.

9. ISC de Alcohol y Tabaco:

- **Relevancia:** Parametrización de tasas para ISC de Alcohol y Tabaco.
- **Impacto:** Asegura el cumplimiento y la actualización oportuna de impuestos especiales.

10. Módulo de Pérdidas Compensables:

- **Relevancia:** Creación de un módulo automatizado para compensación de pérdidas.
- **Impacto:** Facilita la gestión fiscal de las empresas y mejora la eficiencia administrativa.



4.4.3 Certificaciones obtenidas

Hasta la fecha, no se han adquirido certificaciones internacionales, sin embargo, la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones se encuentra trabajando en la implementación de varios de los procesos contemplados en la ISO 20000-1:2018, para lo que se está estableciendo una estructura de gobernanza de las TIC's, basado en el estándar internacional Cobit³⁸ 2019 y así mismo alineando nuestros procesos según las buenas prácticas establecidas por ITIL4³⁹ y *Lean IT*⁴⁰.

4.4.4 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 al cierre de octubre 2023:

- Incidentes atendidos dentro de los tiempos acordados - 93%.
- Tasa de abandono de llamadas - 5%.
- Llamadas contestadas dentro de los niveles acordados - 97%.
- Incidentes aceptados satisfactoriamente por el usuario - 97%.
- Disponibilidad de servicio en la oficina virtual - 100%.
- Disponibilidad de los servicios Core - 100%.
- Disponibilidad del servicio de factura electrónica - 100%.
- Solicitudes cerradas con éxito - 93%.
- Liberaciones implementadas sin incidentes - 98%.
- % Cumplimiento de Proyectos – 20%

³⁸ El COBIT es un *framework* que establece un cuadro y una estrategia de gobierno para las empresas, cuyo enfoque no se limita a las *IT*, sino que proporciona una guía para toda la organización.

³⁹ ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

⁴⁰ *Lean IT* es la extensión y adaptación de *lean manufacturing* (modelo de gestión ampliamente utilizado en procesos industriales) a entornos TI.



Todos los indicadores operativos, se mantuvieron dentro de los rangos o niveles de servicio acordados; Incrementando sus porcentajes de cumplimiento, en comparación al 1er semestre del año. El indicador de proyectos se ha visto fuertemente disminuido producto de varias vacantes pendientes de llenar en el equipo y múltiples iniciativas no planificadas que han debido abordarse.

4.4.5 Participación de mujeres en TIC

En la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, existen a la fecha una plantilla de 167 empleados, de las cuales 35 son mujeres, lo que representa un 20.95%.

Tabla 57
Participación de mujeres en TIC
Enero-octubre 2023

Género	2023	%
Femenino.	35	20.95%
Masculino.	132	79.04%
Total	167	100.0%

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

El género femenino cuenta con una buena participación en la mayoría de las áreas de tecnología, principalmente dentro del equipo de proyectos TI, en el cual más del 90% de sus miembros son mujeres, quienes lideran los más importantes proyectos de desarrollo, automatización y transformación digital en la institución.



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

Al cierre del octubre de 2023, la DGII se encuentra ubicada en la posición no.38 del *ranking* del iTICge, con un total de 85.96 puntos dentro del índice. Estos puntos se descomponen por categorías, de la siguiente manera:

- Uso de las TIC – 22.5 de 25.
- Implementación de e-Gob. – 18.66 de 25.
- Gobierno abierto y e-participación – 20.5 de 25.
- Desarrollo de e-servicios – 24.3 de 25.

Cabe destacar, que varias certificaciones que teníamos vigente han expirado (A4, A5 y E1). Tanto la A4 como la A5, están siendo sometidas a actualizaciones por la entidad certificadora, razón por la cual no es posible renovarlas en este momento. Y de cara a la E1, se envió la documentación requerida para renovarla, pero aún no se recibe los resultados de la auditoria. Estas 3 certificaciones representan unos 8.5 puntos del ranking, que, de recuperarlos, colocarían a la DGII nuevamente en el *top* 15 del listado.



4.4.7 Proyecciones previo 27 de febrero 2024

En los próximos meses, la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación estima concluir varios proyectos clave de los que se están ejecutando actualmente.

Estos desarrollos no solo reflejan nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua, sino que también están destinados a transformar de manera fundamental la manera en que interactuamos con los ciudadanos y las entidades empresariales. Entre los proyectos que esperamos concluir se encuentran:

- **Bono Vivienda:** la finalización de esta herramienta digital promete revolucionar el proceso de solicitud de bonos para viviendas de bajo costo, facilitando la interacción entre fiduciarias y el Departamento de Fideicomisos.
- **Reembolso Automatizado:** al automatizar las solicitudes de reembolso de saldos a favor, este proyecto está destinado a aliviar una carga operativa considerable, permitiendo una gestión más rápida y transparente de las retenciones de salario, lo que se traduce en una mejor experiencia para el contribuyente.
- **Ventanilla Única de Formalización:** este desarrollo interinstitucional es un paso adelante hacia un ambiente empresarial más ágil y menos burocrático. La capacidad de constituir empresas en menos de 24 horas es un cambio de juego que beneficiará enormemente el clima de negocios.
- **Herramienta de Evaluación de Sujetos Obligados:** al cerrar este proyecto, reforzamos nuestra capacidad institucional para evaluar y manejar los riesgos asociados con el lavado de activos y el



financiamiento al terrorismo, destacando nuestra dedicación a la seguridad y al cumplimiento normativo.

- **Ampliación del Data Center:** con la culminación de este proyecto, aseguraremos una infraestructura tecnológica robusta y preparada para los desafíos futuros, garantizando así la continuidad operativa y la escalabilidad necesaria para abordar proyectos venideros.

Estos proyectos representan un salto cualitativo en nuestra misión de ofrecer servicios más eficientes, transparentes y accesibles. Su conclusión exitosa no solo es un testimonio de nuestro compromiso con la excelencia tecnológica, sino que también establece un nuevo estándar en la prestación de servicios gubernamentales en la era digital.



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; efficientizar 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.

4.5.1 Desempeño de los subsistemas de planificación

4.5.1.1 Formulación, monitoreo y evaluación de planes departamentales, programas y proyectos

La planificación operativa de la DGII para el año 2023, se encuentra articulada con la planificación estratégica 2021-2024 de la institución, consolida las metas operativas establecidas para el año correspondiente y las iniciativas 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) 2023 recoge 3 tipos de actuaciones para traducir los objetivos trazados en resultados:

- Plan departamental: 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.
- Proyecto: conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas entre sí; los mismos pueden ser operativos o estratégicos.



- Programa: conjunto de proyectos relacionados, que se manejan simultáneamente (además de individualmente) a fines de obtener beneficios y controles adicionales.

Para el año 2023, las unidades de trabajo de la DGII se encuentran desarrollando un total de 86 iniciativas, las cuales constituyen los planes departamentales, proyectos y programas 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 86 iniciativas aprobadas, 67 fueron clasificadas como proyectos, 13 como planes departamentales y 6 como programas y proyectos estratégicos.

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:



Tabla 58
Iniciativas por área y eje estratégico
2023

Iniciativas por eje estratégico y área	Una administración tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento basado en riesgos	Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Dirección General.	2	11	29	42	49%
Subdirección de Facilitación y Servicios.	14	6	3	23	27%
Subdirección de Fiscalización.	-	4	-	4	5%
Subdirección de Gestión de Cumplimiento.	1	2	5	8	9%
Subdirección Jurídica.	4	2	3	9	10%
Total	21	25	40	86	
%	24%	29%	47%		

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Tabla 59
Proyectos por área y eje estratégico
2023

Iniciativas por eje estratégico y área	Una administración tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento basado en riesgos	Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Dirección General.	2	9	22	33	49%
Subdirección de Facilitación y Servicios.	10	3	3	16	24%
Subdirección de Fiscalización.	-	4	-	4	6%
Subdirección de Gestión de Cumplimiento.	1	2	5	8	12%
Subdirección Jurídica.	2	2	2	6	9%
Total	15	20	32	67	
%	22%	30%	48%		

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Tabla 60
Planes departamentales por área y eje estratégico
2023

Iniciativas por eje estratégico y área	Una administración tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento basado en riesgos	Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Dirección General.	-	-	5	5	38%
Subdirección de Facilitación y Servicios.	4	1	-	5	38%
Subdirección Jurídica.	2	-	1	3	24%
Total	6	1	6	13	
%	46%	8%	46%		

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Tabla 61
Programas y proyectos estratégicos por área y eje estratégico
2023

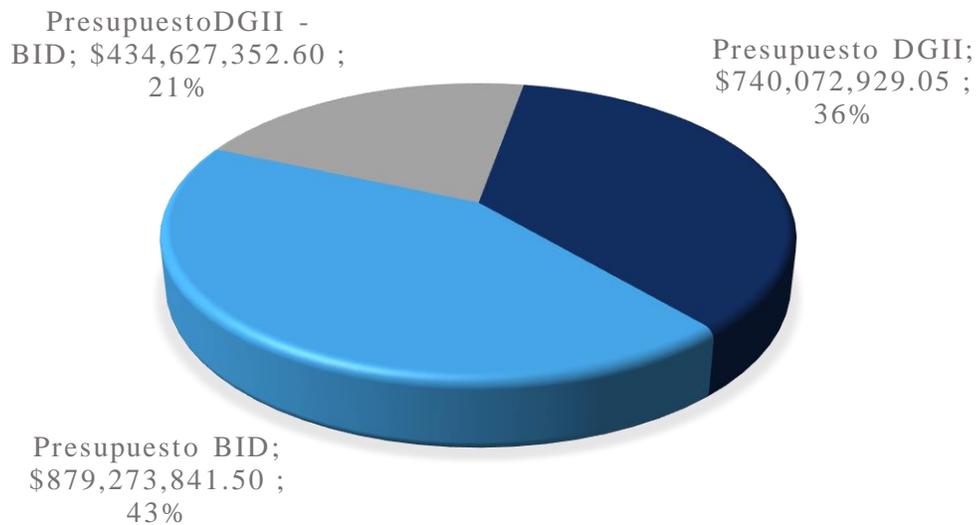
Iniciativas por eje estratégico y área	Una administración tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento basado en riesgos	Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Dirección General.	-	2	2	4	67%
Subdirección de Facilitación y Servicios.	-	2	-	2	33%
Total	-	4	2	6	
%	0%	67%	33%		

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



El presupuesto asociado a los proyectos, planes departamentales, programas y proyectos estratégicos asciende a un monto aprobado de RD\$2,053,974,123.15, correspondientes al 52% de las iniciativas aprobadas, mientras que el 48% restante de las iniciativas no requieren de presupuesto para su ejecución.

Gráfica 12
Presupuesto POA 2023; valores en RD\$



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Del total de iniciativas del POA, solo 44 cuentan con presupuesto aprobado, lo que representa un 52% del total que requieren de presupuesto para su ejecución, de las cuales el 28% están siendo financiadas por fondos propios de la DGII, el 22% por el BID (préstamo 4114/OC-DR) y el 1% están siendo financiadas tanto por la DGII como por el BID.



Tabla 62
Presupuesto general de iniciativas
2023; valores en RD\$

Iniciativas por eje estratégico	Presupuesto DGII (fondo general)		Presupuesto Proyecto BID (préstamo 4114/OC-DR)		DGII/BID		Sin presupuesto asociado
	Iniciativas	Presupuesto	Iniciativas	Presupuesto	Iniciativas	Presupuesto	Proyectos
Una administración tributaria cercana al contribuyente.	5	12,389,365.00	2	28,153,889.92	-	-	7
Gestión de cumplimiento basado en riesgos.	6	101,320,798.95	5	61,685,326.79	-	-	11
Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.	13	626,362,765.10	12	789,434,624.79	1	434,627,352.60	26
Total	24	740,072,929.05	19	849,273,841.50	1	434,627,352.60	44
%	28%	36%	22%	43%	1%	21%	52%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Para el año 2023, la institución continúa desarrollando los seis 6 programas y proyectos considerados como estratégicos, los cuales presentan un nivel de avance en general promedio de 88%.

Tabla 63
Programas y proyectos Estratégicos 2023

Proyecto de Mejora de Actualización del Registro de Contribuyentes (PMARC)	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos.
Responsable:	Gerencia de Registro.
Rector:	Subdirección de Facilitación y Servicios.
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.
Estatus:	Eliminada.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Tabla 64
Programas y proyectos Estratégicos 2023

Factura Electrónica	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos.
Responsable:	Gerencia de Facturación.
Rector:	Subdirección de Facilitación y Servicios.
Directriz:	Establecer la factura electrónica como medio de respaldo de las operaciones comerciales para el segmento de contribuyentes Grandes Nacionales y reemplazar con ello las facturas de papel que obliga a utilizar la normativa vigente.
Estatus:	En ejecución.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Tabla 65
Programas y proyectos Estratégicos 2023

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:	Dirección General.
Directriz:	Optimizar los resultados de la Cuenta Corriente Tributaria (CCT), 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



Plan Integral de Ajuste y Gestión de la Cuenta Corriente Tributaria de la DGII (PCCT)	
	un mejor control y eficiente proceso de recaudación.
Estatus:	En ejecución.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Tabla 66
Programas y proyectos Estratégicos 2023

Plan de Ajuste a la 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 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.
Estatus:	En ejecución.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Tabla 67
Programas y proyectos Estratégicos 2023

Implementación de la Gestión por Procesos en la DGII	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos.
Responsable:	Gerencia de Planificación Estratégica.
Rector:	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



Implementación de la Gestión por Procesos en la DGII	
	estos, que en su conjunto aporten a la mejora de la gestión institucional.
Estatus:	En ejecución.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Tabla 68
Programas y proyectos 2023

Diseño y Desarrollo de <i>Data Warehouse</i>	
Eje Estratégico:	III. Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.
Responsable:	Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
Rector:	Dirección General.
Directriz:	Realizar el diseño y desarrollo de un <i>data warehouse</i> para generar y consolidar de manera confiable toda la información gerencial disponible, que permita soportar la toma de decisiones que agreguen valor y permita el logro de los objetivos institucionales.
Estatus:	En ejecución.

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



4.5.1.2 Adopción de prácticas internacionales de dirección de proyectos

La DGII identificó la necesidad de adoptar prácticas que le permitan avanzar en la implementación de 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.

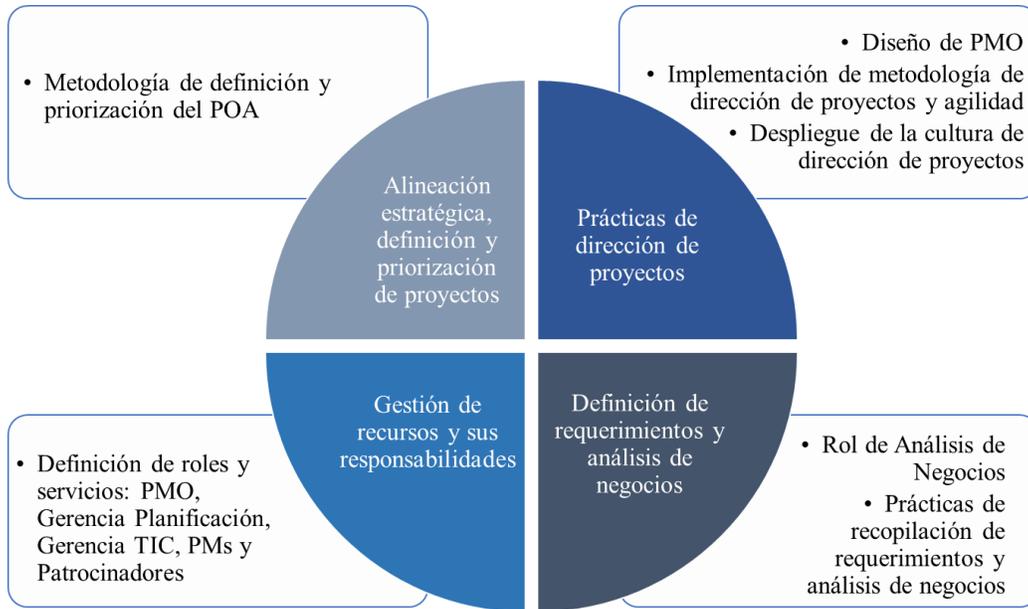
En vista de lo anterior, a partir del diagnóstico realizado a las prácticas de dirección de proyectos, fueron identificadas oportunidades de mejora, así como los requerimientos y expectativas del equipo gerencial y ejecutivo. La institución se embarcó, conforme a las recomendaciones de expertos, en la implementación de las prácticas y estándares del *Project Management Institute (PMI®)*, con la creación de la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO).

La misión de la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) de la DGII es apoyar a los líderes de proyectos en la formulación, planificación y gestión administrativa de las iniciativas y proyectos estratégicos, asegurando el correcto uso de la metodología y el flujo de información y conocimiento. Adaptando herramientas, técnicas y métodos tanto a proyectos tradicionales como ágiles.



Gráfica 13

Implementación de prácticas en Dirección de Proyectos



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



4.5.1.3 Acciones para el fortalecimiento institucional

En el marco del PEI 2021-2024 de la DGII, se definieron 3 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 el que se enfoca en el fortalecimiento de la institución: “Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo”.

En la búsqueda del fortalecimiento y desarrollo institucional, la DGII implementó, desde el Departamento de Calidad e Innovación de Procesos (antiguo Departamento de Procesos), las siguientes acciones durante el transcurso del año 2023:

- Desde abril de 2023, y con el acompañamiento de la firma consultora Concepta RD, S.R.L., se iniciaron los trabajos para la implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Antisoborno (Norma ISO 37001:2016) y Cumplimiento (ISO 37301:2021) con el objetivo de lograr la certificación de los procesos de Compras y Contrataciones e Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, en cumplimiento con el Decreto núm. 36-21 que crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas de la República Dominicana. Estos trabajos abarcaron, a octubre 2023, lo siguiente:
 - Diagnóstico institucional para conocer el nivel de cumplimiento de la institución con los requisitos de las Normas ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021;
 - Formación, sensibilización y comunicación, a nivel del personal dueño y ejecutor de los procesos dentro del alcance del SGI de Antisoborno y Cumplimiento y de todo el personal de la institución, sobre las normativas ISO



aplicables, así como de todos los elementos que componen el referido Sistema de Gestión;

- Identificación de los riesgos de soborno y cumplimiento, de las obligaciones de cumplimiento y de los controles aplicables, con relación al SGI de Antisoborno y Cumplimiento;
- Creación, actualización, socialización y difusión, en los casos en que aplicaron, de toda la documentación controlada necesaria para el establecimiento, cumplimiento, seguimiento y mejora continua del SGI de Antisoborno y Cumplimiento, incluyendo la definición de la Política, Alcance y Organigrama del SGI Antisoborno y Cumplimiento y, la incorporación de lineamientos o disposiciones en el Código de Integridad y Ética de la DGII que van en consonancia con los requisitos de las Normas ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021;
- La realización de diferentes acciones para la revisión, seguimiento y medición del SGI de Antisoborno y Cumplimiento, entre ellas la ejecución de una auditoría interna a todos los procesos y roles dentro del referido Sistema de Gestión para determinar su conformidad con los requisitos de las Normas ISO, así como con los legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- Levantamiento y análisis de hallazgos de la auditoría interna realizada, y la definición de planes de acción para el cierre de las no conformidades detectadas.



- Se continuaron ejecutando acciones, como parte de una etapa inicial⁴¹, para la migración, a nivel institucional, de un Modelo de Gestión por Funciones a un Modelo de Gestión por Procesos, dentro del marco de la “Consultoría para el Diseño de la Gestión por Procesos en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y Acompañamiento en la Etapa Inicial de Implementación”. Entre las acciones ejecutadas en el periodo enero-octubre 2023, están:
 - Socialización a los directivos y aprobación por parte de estos de una primera propuesta de actualización del Mapa de Procesos de la DGII;
 - Capacitación, despliegue de campaña comunicacional y socialización al personal de la institución sobre el Modelo de Gestión por Procesos;
 - Definición de propuestas de mejora a la estructura documental de la DGII, y a las metodologías de creación/actualización de documentación controlada y de optimización y mejora continua de procesos;
 - Revisión y generación de propuestas de creación y actualización de la documentación controlada correspondiente a dos (02) de los macroprocesos contemplados en la primera propuesta de actualización del Mapa de Procesos de la DGII: Estrategia y Control de Gestión y Experiencia del Usuario;
 - Identificación de recomendaciones para reforzar la optimización y mejora continua de los procesos, el desarrollo profesional de los colaboradores y el fortalecimiento de la Gestión por Procesos en la institución.

⁴¹ Se ha planteado como una iniciativa plurianual 2024-2026 el despliegue de la Gestión por Procesos en la Dirección General de Impuestos Internos.



- Creación, revisión y actualización de alrededor de noventa (90) documentos controlados de la institución, dentro de los que se encuentran políticas, procedimientos, documentos generales, instructivos, formatos, formularios entre otros, de los procesos de Asistencia al usuario, Gestión de fiscalización, Estrategia y Planificación, Auditoría organizacional, Administración de deuda, Reconsideración y reclamos tributarios, Investigación de fraudes y delitos tributarios, Servicios TI, Seguridad de la información, Compras y contrataciones, Formación y desarrollo, Compensaciones y beneficios, Fiscalidad internacional, del SGI de Antisoborno y Cumplimiento, a entre otros.

- Creación y ajustes de las siguientes Declaraciones Juradas (DDJJ):
 - Declaración Jurada y/o Pago del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC-02), con periodicidad trimestral;
 - Declaración de Precios Sugeridos de Venta al Público de Productos de Alcohol (PVP-01), con periodicidad trimestral;
 - Declaración de Precios Sugeridos de Venta al Público de Productos del Tabaco (PVP-02), con periodicidad trimestral;
 - Declaración Jurada o Pago de Otras Retenciones y Retribuciones Complementarias (IR-17);
 - Declaración Jurada y/o Pago del Ajuste por Procedimiento Abreviado de Fiscalización (PAF)-creación.

- Realización de *Benchmarking* con entidades como la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) y el Banco Vimenca, para conocer y evaluar la implementación en la DGII de mejores prácticas en



cuanto a la gestión, monitoreo y mejora continua de procesos, así como de la documentación de estos.

- Otras acciones en las que ha estado inmersa el Departamento de Calidad e Innovación de Procesos a favor de contribuir a la mejora de los procesos institucionales han sido:
 - Acompañamiento a la Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones en la iniciativa para el “Fortalecimiento de los aspectos de reusabilidad e integración del sistema” (migración del Sistema *TAX Solution* a un Sistema Integrado de Información Tributaria);
 - Soporte en los requerimientos relacionados con la automatización en la herramienta de *Business Process Management (BPM) Bizagi* de los procesos de “Bono de Vivienda de Bajo Costo”, “Cobranza Coactiva” y “Reembolso de Asalariados”;
 - Soporte en la revisión de los procesos administrativos, financieros y de recursos humanos rediseñados para su automatización en la herramienta *ERP-SAP* y *HCM Success Factors*, como parte del proyecto “*Evolution*”.



Proyecciones para materializar previo al 27 de febrero del 2024

Se proyecta que desde el mes de noviembre 2023 y febrero de 2024 el Departamento de Calidad e Innovación de Procesos avance y logre la materialización de los siguientes hitos:

- En el ámbito de la implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Antisoborno y Cumplimiento, se estará trabajando y apoyando en:
 - El cierre de las no conformidades detectadas en la auditoría interna de octubre 2023, procediendo con la creación, revisión o actualización de la documentación controlada pertinente y dando seguimiento y apoyo a las áreas, procesos y roles que apliquen, en cuanto a la ejecución de los planes de acción definidos para estos fines;
 - La creación, revisión y ajuste de alrededor de setenta y dos (72) documentos controlados asociados a los procesos del SGI de Antisoborno y Cumplimiento, garantizando que estos contemplen todos los controles y compromisos asumidos para la implementación del referido Sistema de Gestión. Esto antes de la primera semana de enero de 2024;
 - El llenado de los registros necesarios y la recopilación de las evidencias que avalen el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión;
 - El seguimiento y monitoreo de los indicadores asociados a los objetivos del SGI de Antisoborno y Cumplimiento, atados a los compromisos establecidos en su política, y de los de eficacia;



- La gestión de la casa certificadora y coordinaciones en general para la realización de la auditoría externa de certificación;
- La ejecución de la auditoría externa para la obtención de las certificaciones, en febrero de 2024.
- En cuanto a la implementación del Modelo de Gestión por Procesos en la DGII, para el primer trimestre de 2024 se proyecta realizar la revisión y ajuste preliminar de la Matriz de Clasificación y Nivelación de Procesos de la DGII, y de la segunda versión del Mapa de Procesos de la DGII. Esto, previo a realizarse las jornadas de socialización con las áreas de negocio dueñas y ejecutoras de los procesos.
- La realización de la actualización anual de las siguientes Declaraciones Juradas (DDJJ):
 - Declaración Jurada y Pago del Impuesto sobre Bancas de Loterías y Deportivas (R-20);
 - Declaración Jurada del Impuesto sobre Máquinas Tragamonedas (ITM-01);
 - Declaración Jurada y Pago del Impuesto sobre Casinos de Juegos (IJ-01).



Logros acumulados
Agosto 2020-diciembre 2023

Se destacan como logros del Departamento de Calidad e Innovación de Procesos desde agosto de 2020 a diciembre de 2023:

- La evaluación, rediseño y mejora de los siguientes procesos y servicios, entregándose a las áreas de negocio y a la Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones para su futura automatización:
 - Proceso de Sucesiones;
 - Proceso de Emisión y Renovación de Licencias de Productos de Alcohol y Tabaco;
 - Procesos del Departamento de Normativa Tributaria;
 - Procesos del Departamento de Prevención de Lavado de Activos;
 - Procesos del Departamento de Inteligencia Tributaria;
 - Procesos del Departamento Legal de Compras y Contrataciones;
 - Procesos del Departamento de Deberes Formales;
 - Servicio Oficina Virtual (OFV): Recepción y Aceptación de Notificaciones, según Norma de General Núm. 05-2021 sobre Uso de Medios Telemáticos de la DGII;
 - Servicio Oficina Virtual (OFV): Puntaje Tributario en la OFV;
 - Servicio Oficina Virtual (OFV): Incorporación del Módulo de Delegación en la OFV;
 - Servicio para Oficina Virtual (OFV): Incorporación de Certificación de Residencia Fiscal.



- Finalización conforme del Proyecto de Gestión de Notificaciones, incluyendo este:
 - Cambios de estructura del área encargada de la gestión de entrega de notificaciones;
 - La optimización del proceso de Gestión de Notificaciones y el apoyo continuo al negocio y a la Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones en la automatización de este en la herramienta de *Business Process Management (BPM) Bizagi*;
 - Revisión, adecuación, estandarización y soporte en la parametrización de alrededor ciento cuarenta (140) plantillas de Notificaciones emitidas por la institución;
 - Cierre y transferencia conforme del proyecto al Departamento de Notificación y Correspondencia.
- Desarrollo y cierre de una primera fase del Proyecto de Implementación de la Gestión por Procesos en la DGII; generándose los insumos que servirán de soporte para dar continuidad a la implementación de dicho modelo a partir del 2024.
- Avance significativo de la implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Antisoborno y Cumplimiento, restando solo el cierre de las no conformidades de la auditoría interna realizada en octubre 2023 y la auditoría de certificación, estimada para febrero 2024.

**a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno
(NOBACI)**



En la actualidad la DGII tiene una calificación de un 100% en el nivel de implementación de las Normas Básicas de Control Interno. Para el periodo enero-octubre 2023 se han actualizado un total de 49 aseveraciones distribuidas en los 5 componentes que definen las NOBACI. Estas actualizaciones se deben a documentación controlada que tienen vigencia de 1 año y a mantenimientos que se han realizado en otros documentos, respectivamente. Cabe destacar que tenemos la posibilidad de actualizar otras aseveraciones, pero hay documentos que siendo modificados actualmente. Igual con estas actualizaciones hemos mantenido a la fecha el 100% obtenido. Hemos igual remitido puntualmente los reportes requeridos por la Contraloría General de la República, trimestralmente.

Como parte de la evaluación a la implementación que se realizó el año 2021 por el equipo de la CGR mantenemos un nivel de cumplimiento de 89%. En ese sentido, detallamos en la sesión de implementación el porcentaje de implementación para cada componente.



Gráfica 14

Reporte autodiagnóstico y evaluaciones

Al 31 de octubre de 2023

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 actualmente.

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 dichas Normas ya no incide en el nivel de implementación de las NOBACI. Hasta la fecha no hay indicios de retomar estas normas.



De la implementación

En el pasado año se recibieron los resultados de la validación de la ejecución que la Contraloría General de la República realizó en nuestra Dirección General de Impuestos Internos; sin embargo, a la fecha no se han realizado nuevas mediciones. La última calificación obtenida en los diferentes componentes fueron los siguientes:

Tabla 69
Calificación de cumplimiento⁴²
Al 22 de marzo de 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.

Durante el 2023 se ha dado continuidad, con las áreas correspondientes, a la ejecución de las 4 acciones recomendadas restantes; algunas de estas dependen de consultorías pendientes por iniciar o finalizar y otras se encuentran en procesos de cambios internos.

Detallamos a continuación los puntos para subsanar:

⁴² Cabe destacar que se otorgan 90 días de gracia después de la fecha para subsanar aquellas actividades que no alcanzaron el 100% de implementación al momento de la evaluación.



Tabla 70
Oportunidades de mejora pendientes, validación implementación
CGR

Componentes	Hallazgos
2. Valoración y Administración de Riesgos (VAR).	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
3. Actividades de control.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguridad física y tecnología tanto para el área tecnológica como para los usuarios.
5. Monitoreo y evaluación.	<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.

Fuente: Gerencia de Auditoría, DGII.

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 validó con la CGR la documentación controlada necesaria para definir el plan de seguridad física y tecnológica; los mismos se encuentran en proceso de actualización.
- Y fue entregado el Plan de protección al medio ambiente.



Actividades complementarias

Aunque el proceso de implementación de las 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, como son:

- Campañas de autocontrol que incluyeron 2 talleres y un concurso de autocontrol para fortalecer el conocimiento de las Normas Básicas de Control Interno y su aplicación. En dicho concurso tuvimos más de 200 personas involucradas y un total de 15 grupos participantes.
- Talleres adicionales de las Normas de control internos.

Se realizaron 02 talleres de controles:

- Grupo 1, el miércoles 28 de junio, con un total de 15 participantes.
- Grupo 2, jueves 29 de junio, con un total de 20 participantes.

Logros acumulados Agosto 2020-diciembre 2022

A partir del 01 de octubre del 2020, entró en vigor la nueva matriz de autoevaluación de las NOBACI emitidas por la Contraloría General de la República y con esto se estableció un reinicio del proceso de autoevaluación del proceso de implementación de estas normas en la institución.

De octubre a diciembre se conforma el nuevo equipo implementador y se realizaron las primeras reuniones a los fines de establecer las acciones que serían llevadas a cabo para la implementación.



El 16 de diciembre la Contraloría General de la República impartió un taller sobre las NOBACI y de cómo realizar el proceso de Autoevaluación y la documentación de evidencias.

Luego de capacitado el equipo de NOBACI, inicio el proceso de autoevaluación y diagnostico en los primeros meses del 2021, impartándose para esa fecha talleres correspondientes a las normas de segundo grado.

Durante este proceso de autoevaluación y diagnostico fueron identificados aproximadamente 100 documentos (políticas, procedimientos, manuales, manual de descripción de puestos y funciones, guías, planes, etc.) que requerían ajustarse con el propósito de cumplir con los requerimientos de NOBACI.

Para el último reporte del año 2021, la institución había alcanzado un nivel superior al 90%, lo cual hizo que la Contraloría General de la República seleccionara a esta Dirección General como una de las entidades pilotos 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 termino la fase de ejecución alcanzando un porcentaje de 89% en implementación, con 6 oportunidades de mejora.

Se establecieron los ajustes correspondientes y para junio del 2022, las NOBACI se encontraban implementadas en un 100% en cada uno de sus componentes.

A partir de esa fecha, se han establecido las acciones de vigilancia pertinentes para mantener el sistema implementado.



También han sido realizadas otras actividades adicionales que han apoyado al fortalecimiento de los controles. Estas son:

Campañas de comunicación interna:

- Mensajes del director general sobre temas de control interno.
- A toda la DGII: Sobre las NOBACI, Autocontrol desde la óptica de la responsabilidad del control interno. Trivias sobre las normas de control interno y sobre autocontrol
- Personal de Recursos Humanos y Gerencia Administrativa y Financiera: Sobre las normas secundarias de control interno.
- Concurso INNOBACION: El cual va orientado a motivar al personal en tema de fortalecimiento de los controles.



b) Resultados de los Sistemas de Calidad (CAF)

Durante el 2023 no se realizaron actividades concernientes al Autodiagnóstico CAF; sin embargo, desde el área competente se realiza frecuentemente un monitoreo de sus actividades para conocer cualquier novedad relacionada.

c) Avances en la Implementación de las Políticas Transversales

Conforme a lo establecido en la Ley No.01-12, que establece 7 políticas transversales que deben ser incorporadas en los planes, programa y proyectos y políticas públicas, de acuerdo con sus ámbitos de actuación, en la Dirección General de Impuestos Internos, se ha venido desarrollando algunos de sus enfoques para dar cumplimiento a lo establecido en la ley:

- **Transversalidad de los Derechos Humanos:** la institución presentó el pasado 5 de julio de 2023 el **Nuevo Código de Integridad y Ética** para dar cumplimiento con la Ley No.01-12.
- **Transversalidad de Sostenibilidad Ambiental y Gestión Integral de Riesgos:** en fecha 29 de junio de 2022, se publicó la **POL-RRHH-006 Política de Gestión Medioambiental**, la cual consta de establecer pautas para el desarrollo de las acciones relacionadas con la gestión de los riesgos ambientales derivados de las actividades propias de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), aplicando las mejores prácticas nacionales e internacionales en sostenibilidad ambiental y social.



- **Transversalidad de tecnologías de la información y comunicaciones:** la DGII tiene establecida la **Política de Uso de Servicios y Equipos de Comunicación de la DGII**, la cual establece las pautas para garantizar el uso correcto de los servicios de comunicación y equipos de telefonía fija y móvil de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), tales como celulares, teléfonos directos, código Pin de llamada o itinerancia (*Roaming*), extensiones y centrales telefónicas, por parte del personal de la institución al que le sea asignado los mismos, en cumplimiento con la Ley No.01-12.



4.6 Desempeño de la comunicación estratégica

Durante el año 2023 la Dirección General de Impuestos Internos tuvo una presencia destacada en los medios de comunicación masivos y digitales sobre el desempeño de la institución en materia de recaudación, así como de acciones a favor de los contribuyentes y ciudadanos.

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 servicios; seguido de las mejoras introducidas al portal *web* de la institución, 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, con el fin de promover y mejorar el intercambio de información entre las áreas, promover la participación interna y fortalecer la identidad institucional, tomando en cuenta la dimensión cultural, estratégica y motivacional.



4.6.1 Plan de comunicaciones

Nuestro Plan de Comunicaciones 2023 es una guía de ejecución de los objetivos y lineamientos que han sido plasmados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 desde donde se han desprendido los mandatos para las acciones que han estado 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.

Durante este 2023 los esfuerzos comunicaciones han estado dirigidos especialmente a la Facturación Electrónica, sobre todo luego de la promulgación de la Ley 32-23 También hemos estado inmersos en la difusión de la Ley 51-23 que Instaura un Tratamiento Especial Transitorio de Fiscalización, Gestión y Recuperación de Deuda Tributaria.



Además, se han estado creando diversos productos comunicativos en torno a las mejoras tecnológicas para la simplificación de procesos, tal como la *App* DGII Móvil y otras que eventualmente serán dadas a conocer cuando concluyan los desarrollos de TI.

También cabe destacar que en este año se ha reforzado la creación de contenidos para el programa institucional DGII 360 en el cual se ha integrado la participación de destacadas personalidades externas a la institución para diversificar la oferta informativa.

Estas acciones son adicionales a nuestras labores diarias de comunicación dirigidas a los contribuyentes y ciudadanía general, a través de las redes sociales y medios tradicionales, con convocatorias a actividades formativas de educación tributaria, procesos, calendario del contribuyente, normativas, acuerdos interinstitucionales, entre otras actividades. Además, están las diversas campañas de Comunicación Interna como SUMA y Evolución, que corren en la actualidad.

Para este plan se estableció la siguiente ruta a partir del PEI:

Eje estratégico No. 1

Una administración tributaria cercana al contribuyente

Objetivos estratégicos:

- 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.
- 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.



- 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:

- Fortalecer el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- Implementar la Facturación Electrónica
- Aumentar el Número de contribuyentes cumplidores.
- Implementar y actualizar el Perfil de Riesgo Global del Contribuyente.
- Implementar el Sistema de Trazabilidad para Alcoholes y Tabaco.
- Revisar y Ampliar la aplicación del Régimen Simplificado de Tributación (RST) incorporando nuevos Contribuyentes.



- Consolidar los procedimientos y normativas para la eliminación de los esquemas de defraudación y planificación fiscal.
- 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 con el objetivo de 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:

- Mejorar la calidad de la información para la función de análisis.



- Reforzar los procesos para la validación de información provista por los contribuyentes y designar la unidad responsable.
- Establecer criterios uniformes que garanticen el uso eficaz y eficiente de la información.
- Implementar alertas y avisos personalizados.

Acciones:

Relanzamiento de nuestra página *web* y *App* móvil en coordinación con la Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones (GTIC) 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, perdida 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:



- Elaborar e implementar un plan de gestión y retención del talento humano.
- Desarrollar ambientes laborales colaborativos, integradores y flexibles.
- 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.
- 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.

4.6.2 Medios y contenido

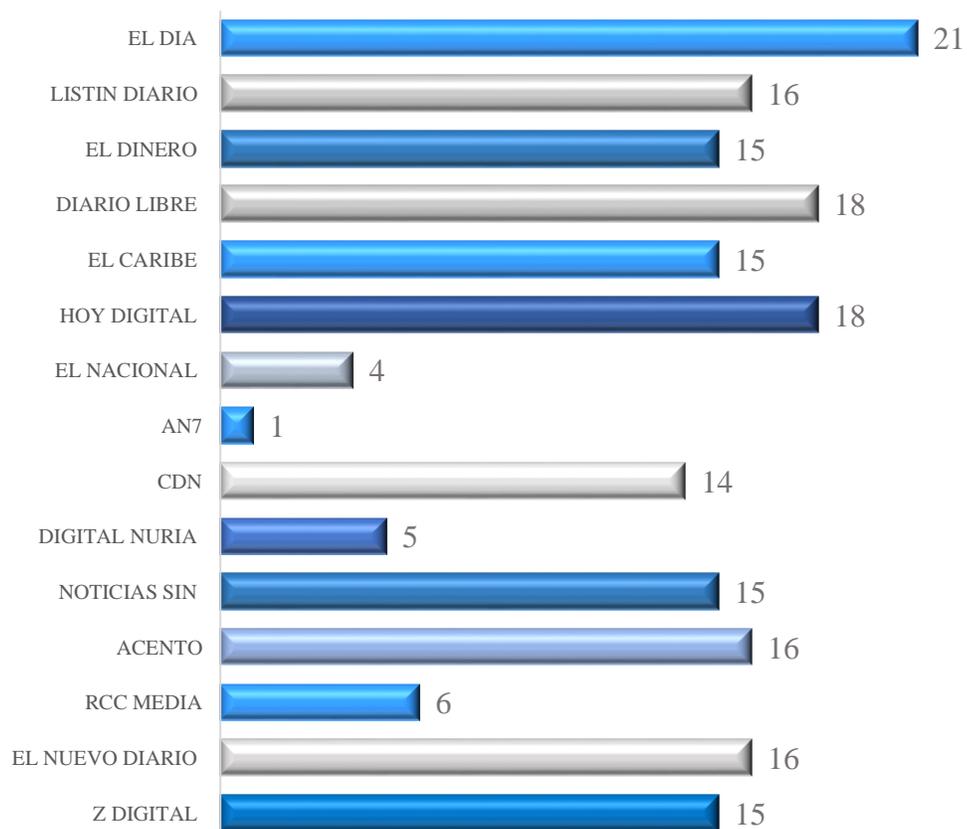
Durante el periodo enero-octubre del año 2023 se crearon 32 comunicados de prensa por el Departamento de Medios y Contenidos, logrando 195 reproducciones, en medios de todo el país.



Las informaciones difundidas estuvieron relacionadas con las recaudaciones; marbete; inauguraciones de la Defensoría del Contribuyente y Unidad de Investigación de Delitos Tributarios; Día escolar de la Cultura Tributaria; sobre la participación de ministros y directores generales como invitados especiales en el programa DGII 360; así como la *App* DGII Móvil. Igualmente, se publicaron comunicados sobre el conflicto del abogado Ramón Emilio Concepción; Facturación Electrónica, el acuerdo entre la DGII y la Dirección General de Aduanas, la inauguración de los Centros de Vehículos de Motor de la Plaza Luperón y Malecón Center.



Gráfica 15
Difusión de comunicados de prensa institucional
en medios nacionales
Enero-octubre 2023



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



4.6.3 Audiovisuales

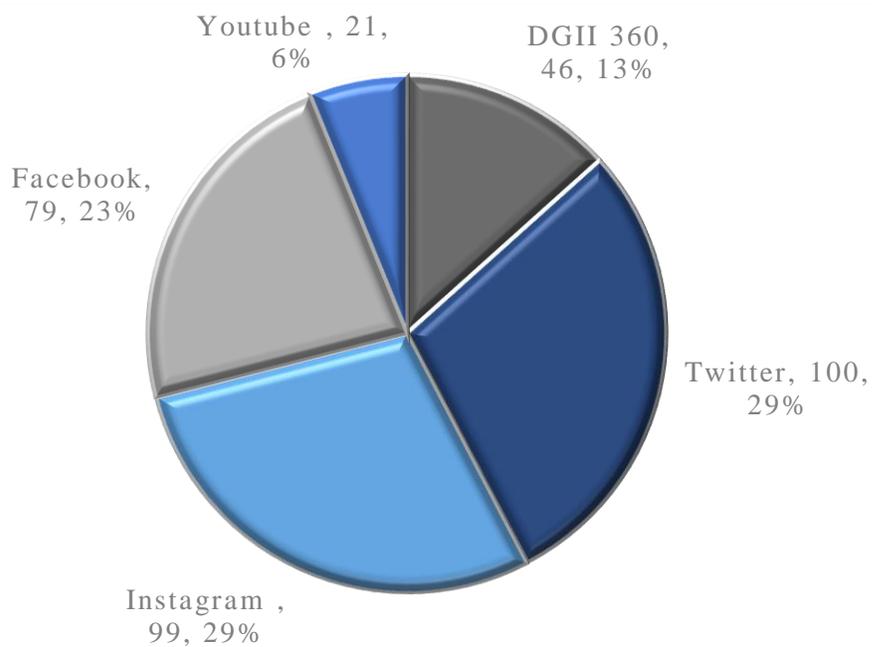
En el transcurso de los meses enero-octubre del 2023, se realizó un total de 345 videos que fueron difundidos en los noticieros televisivos, medios digitales y redes sociales de la institución.

Los audiovisuales creados versaron sobre las recaudaciones, ofrenda floral en el Altar de la Patria; las cápsulas de gastos educativos, IPI, los diferentes impuestos, Compilado y Actualización de Normas Generales; la Semana Económica y Financiera; las recaudaciones; encuentro JICA-DGII; Facturación Electrónica y Día Internacional de la Mujer.

También se elaboraron audiovisuales relacionados con la *App* DGII Móvil, el Día Escolar de la Cultura Tributaria, el Ciclo de vida del Contribuyente; reconocimiento a nuestro director general de la DGII Luis Valdez Veras por la UNE; Semana del Contador y Día de las Madres.



Gráfica 16
Audiovisuales
Enero-octubre 2023



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



4.6.4 Comunicación digital

Sección de Redes Sociales

El Departamento de Comunicación Digital y Diseño Institucional, con el 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, en el año 2023 ha sido marcado por varios avances en el área de Redes Sociales de la institución, reforzando el vínculo con nuestra audiencia y compromiso a comunicar de manera más efectiva los logros de la institución a los contribuyentes y ciudadanos.

A la fecha, las cuentas en redes sociales han obtenido la siguiente cantidad de seguidores:

Tabla 71
Resumen total de seguidores
Al 31 de octubre del 2023

Red Social	Cantidad de seguidores	Nuevos seguidores
<i>Facebook.</i>	243,500	-
<i>Instagram.</i>	187,787	3,729
<i>X.</i>	93,726	554
<i>LinkedIn.</i>	68,684	51
<i>YouTube.</i>	26,600	1,130
Total general	620,297	5,464

Fuente: Datos obtenidos vía *Hootsuite* y analíticas de las propias RRSS, en los períodos julio-octubre 2023.



Manteniendo y mejorando nuestra interacción con los seguidores, generando una conversación más fluida y cercana con ellos, lo cual se evidencia con el crecimiento de 353,152 nuevos seguidores en total, por todas las redes en el primer semestre del 2023. Gracias a esto, hemos podido conocer mejor sus necesidades e implementar acciones para satisfacerlas, mejorando la experiencia de los contribuyentes y ciudadanos con nuestros canales digitales, lo que evidencia el trabajo en equipo y esfuerzo de las áreas que conforman el Departamento de Comunicación Digital.

Asimismo, hemos logrado fortalecer la integración y comunicación con las diferentes áreas que

Entre las campañas y coberturas realizadas se destacan:

- Asistencia a más de 2,307 ciudadanos en los diferentes canales digitales de julio a octubre 2023.
- Cobertura de actividades institucionales.
- 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.
- Difusión de Cápsulas Tributarias en Redes Sociales.
- Incorporación de los *shorts* del Programa DGII 360 en *YouTube* y Redes Sociales.
- Campaña Gastos Educativos, RST e IPI.
- Elaboración informes mensuales sobre la gestión de contenido, monitoreo y asistencia en las redes sociales.
- Actualización de los contenidos del portal web.



- Publicación de normas, avisos y resoluciones.
- 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.



4.6.5 Sección de Página Web

Durante período de enero-octubre del 2023, la Sección de Página Web ha publicado 25 avisos; 37 noticias; cinco foros de contribuyentes y ha atendido un total de 1,618 solicitudes de diferentes áreas de la institución, manteniendo el portal institucional actualizado de las novedades ejecutadas por esta gestión y facilitándoles a los contribuyentes el acceso de los servicios, informaciones y contenidos de manera eficiente, transparente y amigable.

A continuación, los datos estadísticos que reúnen las ejecuciones más frecuentes y/o de mayor repercusión en la Sección Página Web.

Tabla 72
Estadísticas página web
Enero-octubre 2023

Mes	Avisos	Noticias	Foros de contribuyentes	Solicitudes atendidas
Enero.	2	3	0	133
Febrero.	1	4	0	143
Marzo.	1	4	0	159
Abril.	1	2	0	156
Mayo.	3	2	0	182
Junio.	3	7	2	158
Julio.	0	6	0	172
Agosto.	6	1	2	182
Septiembre.	3	3	1	147
Octubre.	5	5	0	186
Total	25	37	5	1,618

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII



Además de esto, en la sección se llevan a cabo publicaciones similares como son: Normas Generales, Leyes, Resoluciones, Decretos y Acuerdos Interinstitucionales entre otros.

4.6.6 Sección de Diseño Gráfico y Diagramación

La Sección de Diseño Gráfico y Diagramación se encarga de brindar servicios a las áreas que requieran trabajos de diseño de artes gráficas para actividades de la Institución, tales como afiches, banner, logos, diagramaciones y otros.

A continuación, presentamos un resumen de los trabajos destacados realizados por la sección de Diseño Gráfico y Diagramación Institucional durante el periodo enero- octubre 2023.

Comenzamos realizando la propuesta para marbete 2023-2024 la cual fue acogida para dar continuidad a la línea gráfica de la campaña.

Se crearon (9) presentaciones, las cuales destacaban el avance de la institución desde la llegada de nuestro director General, estas fueron:

- Compilado de Normas.
- Conservatorio Eficiencia Administrativa y cumplimiento Tributario (UNE).
- Encuentro con la asociación de empresarios San Cristóbal.
- Encuentro con la asociación de empresarios S.D.E.
- Panel "Retos, Oportunidades y Desafíos de la administración tributaria" – CONACI.
- Cuentas Claras: Aprendiendo sobre Impuestos.
- Foro Internacional de Facturación Electrónica.



- Ejes Estratégicos de la Eficiencia Recaudatoria en la administración tributaria.
- Digitalización en Acción en República Dominicana.
- Creamos la campaña de Facturación Electrónica la cual estará saliendo a los medios en el transcurso de este año.

Seguido de las campañas:

- Ley 51-23
- Continuidad de negocio
- *Evolution*

Participamos en la creación de diseños para *stands* de las ferias y eventos como:

- *Money Week* por el Banco Central
- Feria Mipymes por Industria y Comercio
- 1er aniversario de programa institucional DGII 360
- Foro internacional de Facturación Electrónica
- Inauguración de la nueva oficina de VHM Malecón center
- Inauguración de la nueva oficina de VHM Plaza Luperón
- Inauguración de la oficina de procuraduría y DGII
- Inauguración de la oficina Defensor del Pueblo y DGII

Además de colaborar con las diagramaciones de los siguientes proyectos:

- Revista sobre Cultura Tributaria
- Programa para la Asignatura de Educación Tributaria
- Instructivo Facturador Gratuito
- Revista ITBIS
- Instructivo sobre el llenado y remisión del Reporte Maestro



- Perfil del Riesgo Tributario
- Código de Ética.
- Revista Ley 51-23.
- Materiales POP para el Día Escolar de la Cultura Tributaria

En colaboración con la gerencia de R.R.H.H dimos apoyo para las campañas internas de SUMA y Continuidad del Negocios.

- Creación del logo y materiales del 26 aniversario DGII.
- Creación del logo y materiales del día de integración de empleados DGII.

Estos meses hemos estado colaborando con diferentes gerencias y departamentos realizando propuestas y campañas, muchas ya realizadas y otras en proceso de creación.



4.6.7 Diseño gráfico institucional

La Sección de Diseño Gráfico y Diagramación se encarga de brindar servicios a las áreas que requieran trabajos de diseño de artes gráficas para el desarrollo de las actividades de la institución, tales como afiches, banner, logos, diagramaciones de documentos, entre otros.

A continuación, presentamos un resumen de los trabajos destacados realizados por la dicha durante el periodo enero- junio 2023:

Comenzamos realizando la propuesta para Marbete 2023-2024, la cual fue acogida para dar continuidad a la línea gráfica de la campaña.

Se crearon cuatro presentaciones, las cuales destacaban el avance de la institución, como son, compilado de Normas; conservatorio eficiencia administrativa y cumplimiento tributario (UNE); encuentro con la asociación de empresarios de San Cristóbal y encuentro con la asociación de empresarios S.D.E.

Creamos la campaña de “Facturación electrónica”, la cual estará circulando en los medios de comunicación en el transcurso de este año.

Participamos en la creación de diseños para *stands* de las ferias y eventos como, *Money Week* por el Banco Central; feria Mipymes por Industria y Comercio y 1er. aniversario del programa institucional “DGII 360”.

Hemos colaborado en las diagramaciones de los siguientes proyectos:

1. Revista sobre cultura tributaria.
2. Programa para la asignatura de educación tributaria.
3. Instructivo facturador gratuito.
4. Revista ITBIS.



5. Instructivo sobre el llenado y remisión del reporte maestro.
6. Perfil del riesgo tributario.
7. Código de Ética.

En colaboración con la Gerencia de Recursos Humanos brindamos apoyo para campañas internas de “SUMA” y “Continuidad de negocio”. Creamos del logo y materiales del 26 aniversario de la DGII.

Estos meses hemos estado colaborando con diferentes gerencias y departamentos de la institución realizando propuestas y campañas, algunas ya han sido ejecutadas y otras se encuentran en proceso de creación.

4.6.8 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 que 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:

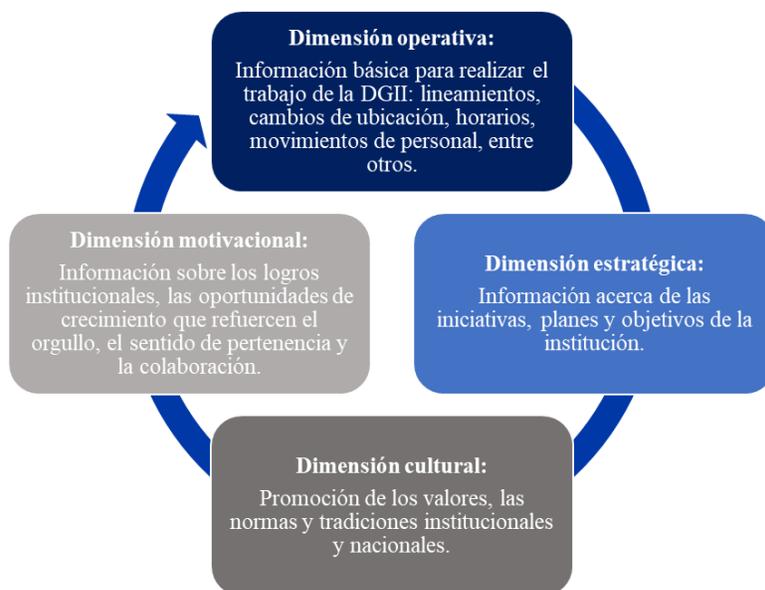


- *Cuenta de correo electrónico.*
- *Intranet institucional.*
- *WhatsApp institucional.*
- *Murales informativos.*

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.

Gráfica 17

Dimensiones de la estrategia de comunicación institucional



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Durante el primer semestre de 2023 el área de Comunicación Interna ha realizado la difusión de más de 500 correos con contenidos informativos, educativos y de acuerdo con las necesidades de la institución, además, entre estos se han desarrollado diferentes



campañas en coordinación con otras áreas que van dirigidas a los colaboradores, las cuales listamos a continuación:

Dimensión cultural:

- Campaña Inicio Proceso de Evaluación de Desempeño (SED).
- Boletín Económico y Tributario.
- Campaña Transparencia y Fortalecimiento Institucional (foro interno).
- Campaña Valuación de Bienes.
- Campaña para conocer el Departamento de Calidad e Innovación de Procesos.
- Campaña de Concientización sobre la Disautonomía.

Dimensión estratégica:

- Campaña SUMA.
- Campaña *Evolution*.
- Campaña Edúcate con Cultura.
- Campaña Educación Tributaria.
- Campaña sobre las Normas ISO 37001 y 3730.
- Campaña denuncia Interna
- Campaña Marbete 2023-2024.
- Campaña Ciberseguridad.
- Campaña Semana de la Calidad

Dimensión motivacional:

- Cápsulas de Bienestar y medidas preventivas.
- Boletín Vínculo (esta semana en Vínculo).
- Esta semana en DGII 360.
- Campaña por el Mes aniversario de la DGII.
- Campaña Mes de la Lactancia Materna.



- Campaña 25 aniversario COOPDGII.

4.6.9 Comunicación externa

En cuanto a Comunicación Externa, se ejecutó durante los meses de enero-noviembre del año 2023, 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, Gerencia de Recursos Humanos, Unidad Ejecutora Proyecto BID y Sección Licitación y Comparación de Precios.

También, durante el mencionado periodo difundimos 7 Campañas Institucionales. Iniciamos el año 2023 dando continuidad a la “Campaña Marbete 2022-2023” en el mes de enero, transmitiendo a los contribuyentes la importancia de renovar sin penalidad el marbete de su vehículo.

Se continuó con la Campaña de; “Logros Institucionales” mostrando todas las metas de recaudación alcanzadas en 2022.

En cuanto a nuestra tercera campaña de “Facturación Electrónica” continuamos dando a conocer los beneficios de la emisión electrónica y el facturador gratuito, a propósito de la promulgación de la Ley General No. 32-23, la cual introduce el régimen de obligatoriedad.

En el mes de agosto iniciamos la campaña “App Móvil” con el fin de presentarle a los contribuyentes esta beneficiosa herramienta para realizar consultas en línea y verificar el estatus de sus solicitudes de forma ágil y eficiente.



Conjuntamente, en los meses de agosto-septiembre, fue colocado en los principales medios de comunicación el spot del Foro de Facturación Electrónica, con el fin de presentar los logros y avances obtenidos por la implementación de la emisión electrónica.

En el mes de octubre, inició la campaña publicitaria de la Ley 51-23, siendo esta una facilidad otorgada a los contribuyentes para que salden las deudas tributarias de ejercicios y periodos fiscales posteriores al año 2016 y hasta el año 2021, inclusive, sin importar el tipo de impuesto o proceso que le dio origen, mediante los descuentos citados en el artículo 21 de la Ley 51-23 siempre que cumplan con las condiciones indicadas en la referida ley.

Así mismo, en el mes de octubre comenzamos la campaña Marbete 2023-2024 en los principales medios de comunicación, exhortando a los contribuyentes a iniciar el proceso de renovación a tiempo.

En este periodo dimos continuidad a nuestro programa de televisión institucional “DGII 360”, transmitido los sábados por Color Visión Canal 9, los domingos por RTVD Canal 4, los sábados y los miércoles por Sur TV canal 57, los domingos por CTT (Santiago), los lunes por El Nuevo Diario TV y recientemente los sábados por Carivisión. Con el objetivo de educar y orientar a los contribuyentes y a la ciudadanía en general, sobre procedimientos, sistemas tecnológicos y los pasos para realizar sus declaraciones de impuestos en la DGII.

También dimos continuidad al proceso de monitoreo de nuestras campañas institucionales, para velar por el cumplimiento de estas. En el segundo semestre se tuvo la oportunidad de participar en eventos,



logrando así tener una buena presencia de marca en distintos sectores económicos.

4.6.10 Ejecución presupuestaria de las inversiones en publicidad y avisos legales

La inversión en publicidad y promoción del periodo enero-diciembre 2023 asciende a RD\$94,478,761.97 (ITBIS incluido), correspondientes a la contratación de 303 medios en total, divididos en televisión, radio, digital, revista, publicidad exterior y presencia de marca en eventos.

En cuanto a la producción del programa “DGII 360”, el costo actual estimado enero-diciembre 2023, asciende a RD\$9,734,880.06 (ITBIS incluido) y en monitoreo tuvimos una inversión en enero-diciembre 2023 de RD\$822,637.00 (ITBIS incluido)



Tabla 73
Campaña institucional de “Marbete 2022-2023”
Enero-diciembre 2023; valores en RD\$

Canales de difusión	Contrataciones	Inversión
Digitales.	88	10,128,786.18
Radio.	138	17,102,398.73
Televisión.	212	45,497,080.15
Eventos.	6	2,074,440.00
Beisbol.	1	3,236,511.04
Revistas.	6	601,800.00
Publicidad Exterior.	9	15,837,745.87
Total	303	94,478,761.97

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Proyectado para los meses de enero y febrero 2024, se estima un presupuesto publicitario de RD\$8,324,074.44.

Tabla 74
Producción del programa institucional “DGII 360”
Enero-diciembre 2023; valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Televisión.	3	9,734,880.06
Total	3	9,734,880.06

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Tabla 75
Monitoreo campañas institucionales
Enero-diciembre 2023; valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
TV, radio y digitales Santo Domingo y Santiago.	1	822,637.00
Total	1	822,637.00

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Con relación a la inversión en prensa en el periodo de enero-noviembre 2023, en publicación de Normas Generales, Licitaciones Públicas, Resoluciones y Avisos, el monto invertido asciende a RD\$11,391,079.47.

Tabla 76
Publicación en prensa por mes
Enero-noviembre 2023; valores en RD\$

Mes	Inversión
Enero.	534,227.28
Febrero.	711,252.27
Marzo.	812,652.69
Abril.	1,351,786.16
Mayo.	1,341,395.37
Junio.	235,964.60
Julio.	445,023.78
Agosto.	2,030,478.20
Septiembre.	1,135,706.34
Octubre.	2,037,706.19
Noviembre.	754,886.59
Total	11,391,079.47

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Tabla 77



Publicación por periódico
Enero-noviembre 2023; valores en RD\$

Periódico	Cantidad de publicaciones	Inversión
Listín Diario.	14	\$1,168,831.61
Diario Libre.	13	\$1,843,121.71
Hoy.	27	\$1,489,136.40
El Día.	36	\$2,771,820.00
El Caribe.	17	\$1,190,120.00
El Nuevo Diario.	21	\$1,827,467.30
La Información.	10	\$702,513.00
El Nacional.	10	\$398,069.46
Total	148	\$11,391,079.47

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Según el monto ejecutado en el mes de diciembre 2022, se proyecta para el mes de diciembre 2023, una inversión en prensa de RD\$581,257.39, ascendiendo a nivel anual al monto total de RD\$11,972,336.86.

Para los meses de enero y febrero 2024, el estimado de inversión en prensa es de RD\$1,245,479.55.

Logros agosto 2020-diciembre 2023

En materia de logros más destacados desde la Gerencia de Comunicación Estratégica para el período 2020-2023 podemos citar la creación del programa de televisión institucional DGII 360, programa especializado en orientación tributaria producido y conducido por talentos internos de la institución, con apoyo de todas las áreas técnicas. El espacio surgió en junio del 2021 y desde entonces han desfilado por sus estudios todas las áreas neurálgicas



de la DGII, así como importantes invitados externos vinculados a los sectores económicos, tanto a nivel gubernamental, como privado.

La finalidad de DGII 360 es seguir acercando la educación tributaria a los contribuyentes y ciudadanos. Por la importancia y tecnicidad de los temas tratados, los episodios del programa representan un valioso material de consulta para profesionales del área impositiva, empresarios, emprendedores y público en general. Actualmente se transmite por 6 importantes canales de televisión, así como las diferentes plataformas de redes sociales.

Rediseño de la estrategia de redes sociales

Continuando con la línea y eje estratégico de ser una administración tributaria cercana a la gente, desde el inicio de la actual gestión se llevó a cabo un remozamiento de nuestra imagen en redes sociales, pasando de un esquema frío y estructurado, que descansaba exclusivamente en la publicación de plantillas, a una imagen más moderna y dinámica.

Como parte de esta estrategia fueron integradas cápsulas informativas en formato video, artes con fotografías más coherentes con la idiosincrasia del país, uso de piezas de animación y otras herramientas de diseño gráfico actualizadas.

Producción de la campaña institucional

Creación y producción de una campaña publicitaria institucional bajo la narrativa de una administración cercana y transparente. En esta campaña se resaltó cercanía como nuestro principal eje estratégico institucional, la política de puertas abiertas de la actual gestión, los acercamientos y encuentros realizados con todos los sectores importantes de la vida productiva nacional.



Creación imagen Facturación Electrónica

Creación de la línea gráfica de uno de los megaproyectos de nuestra administración tributaria, la Facturación Electrónica, lográndose una imagen moderna, que conjuga tecnología, automatización y transformación digital.

Proyecciones hasta febrero del 2024

Para los meses de noviembre y diciembre del 2023, así como enero y febrero del 2024, esta GCE tiene previsto colocar una nueva campaña institucional que refuerce la imagen de cercanía y transparencia y la eficiencia recaudatoria. Además, una campaña de Facturación Electrónica en miras de impulsar el proceso de obligatoriedad que establece la ley para que los contribuyentes se sumen a ella. Esto en adición a nuestro plan establecido y nuevas labores ordinaria de creación de contenidos y apoyo a las diferentes áreas.

De agosto 2020 al 31 de octubre de 2023, hemos atendido 35,369 usuarios a través de nuestras redes sociales, con una cantidad de interacciones o respuestas enviadas de aproximadamente 106,107.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de satisfacción con el servicio

5.1.1 Carta de Compromiso al Ciudadano

La Dirección General de Impuestos Internos actualmente cuenta con una segunda versión de la “Carta de Compromiso al Ciudadano”, la cual fue aprobada el 30 de junio de 2023 bajo la Resolución núm.182-2023 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 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 esta edición de la carta en el 2021 se han llevado a cabo 2 evaluaciones. La primera evaluación fue realizada en el mes de julio del año 2022, correspondiente al primer año. En el informe de resultados se obtuvo un 93% en el nivel de cumplimiento de este documento. Los puntos fuertes destacados en esta evaluación realizada por el 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 al Ciudadano” publicada en el portal *web*.
- Publicación de información relativa a la carta de compromiso en el portal *web* y 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 del 100% en los tiempos de respuesta para todo el periodo evaluado 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 son, difusiones y campañas de sensibilización al personal para atención de usuarios con discapacidad y 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 de compromiso en cuanto al seguimiento de los compromisos establecidos en el documento.



La segunda evaluación fue realizada el 14 de junio de 2023, correspondiente al segundo año. En el informe de resultados se obtuvo un 91% en el nivel de cumplimiento de este documento. Los puntos fuertes destacados en esta evaluación realizada por el MAP fueron los siguientes:

- Se evidencia la Carta Compromiso al Ciudadano en la página *web* de la institución.
- Se verifica la publicación de los resultados de las mediciones de los compromisos asumidos en el portal *web* de la institución.
- Debido seguimiento a las vías de Comunicación y Participación Ciudadana indicadas en su Carta Compromiso.
- Se evidencia la correcta sensibilización a los usuarios sobre los cambios o actualizaciones realizadas por la institución.
- Se evidencia varias iniciativas realizadas en miras a implementar mejoras en el apartado de inclusión.
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Respuesta, con estándar, con estándar de 5 días laborables, en el servicio Alta de Comprobantes Fiscales, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Fiabilidad, con estándar de 85%, en el servicio Alta de Comprobantes Fiscales, en el 1er Semestre (julio-diciembre 2022).
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Respuesta, con estándar, con estándar de 10 días laborables, en el servicio Certificaciones de Vehículos de Motor con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento de los atributos: Calidad de la Respuesta, Accesibilidad, Simplicidad y Fiabilidad, con estándar de 85%, en el servicio Certificaciones *Web*, en todo el periodo evaluado.



- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Respuesta, con estándar de 3 días laborables, en el servicio Clave de Acceso a la OFV, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Respuesta, con estándar de 1 día laborable, en el servicio Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Amabilidad, con estándar de 85%, en el servicio Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas, en el 1er Semestre (julio-diciembre 2022).
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Respuesta, con estándar de 1 día laborable, en el servicio Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Respuesta, con estándar de 15 días laborables, en el servicio Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Respuesta, con estándar de 1 día laborable, en el servicio Duplicado de Secuencia de Comprobantes Fiscales, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento de los atributos: Accesibilidad, Simplicidad y Fiabilidad, con estándar 85%, en el servicio Secuencia de Comprobantes Fiscales, en el 1er Semestre (julio-diciembre 2022).
- Cumplimiento en las vías de quejas y sugerencias: buzones de quejas y sugerencia digital, formulario *web* disponible en el portal institucional, correo electrónico, línea 311, en todo el periodo evaluado.



5.1.2 Encuestas de satisfacción a nivel interno y externo

La DGII, 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 tabletas de medición de satisfacción del servicio.

Para el canal no presencial, la institución cuenta con las encuestas de satisfacción para el Centro de Asistencia Telefónica de la DGII, las cuentas de correo electrónico de la OFV y asistencia en las redes sociales. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el periodo enero-octubre 2023.



Tabla 78
Encuesta satisfacción del servicio
Centro de Asistencia Telefónica de la DGII
Enero-octubre 2023; datos en %

Resultados <i>Top-Two-Box</i> 2023									
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
98%	90%	95%	95%	96%	86%	96%	90%	95%	92%

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

Tabla 79
Encuesta satisfacción del servicio
Cuentas de correos electrónicos
Enero-octubre 2023; datos en %

Resultados <i>Top-Two-Box</i> 2023									
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
91%	85%	78%	83%	83%	78%	83%	84%	85%	80%

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



Tabla 80
Encuesta satisfacción del servicio
Asistencia recibida en las redes sociales
Enero-septiembre 2023; datos en %⁴³

Resultados <i>Top-Two-Box</i> 2023		
T1	T2	T3
Enero-marzo	Abril-junio	Julio-septiembre
97%	100%	94%

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. En esta encuesta se obtuvo una valoración general de 75%.

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 de la ciudadanía 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:

⁴³ Resultados trimestrales. Datos actualizados a septiembre de 2023.



Tabla 81
Encuesta institucional de satisfacción ciudadana sobre la calidad
de los servicios públicos, DGII⁴⁴
Enero-octubre 2023



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 definidos 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.

Análisis de las estadísticas

Para la medición del índice de satisfacción del canal presencial, la DGII cuenta con 20 terminales de medición de satisfacción del servicio, instaladas en diferentes oficinas de la institución, conforme se detalla a continuación:

- Centro de Asistencia Presencial (CAP), Sede Central.
- Departamento de Vehículos de Motor.
- Administración Local Máximo Gómez.
- Administración Local Herrera.
- Administración Local Lincoln.
- Administración Local La Romana.

⁴⁴ Esta evaluación se realiza durante el primer semestre de cada año.



- Administración Local Los Próceres.
- Administración Local San Carlos.
- Administración Local La Feria.
- Administración Local Los Mina.
- Administración Local Zona Oriental.
- Administración Local San Cristóbal.
- Administración Local Moca.
- Administración Local San Francisco de Macorís.
- Administración Local Baní.
- Administración Local San Pedro de Macorís.
- Administración Local Higüey.
- Administración Local La Vega.
- Administración Local Santiago.
- Administración Local Puerto Plata.

Con esta herramienta se miden 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)”.



Tabla 82
Medición de la satisfacción general en el canal presencial
Terminales de medición
Enero-octubre 2023

Cantidad de visitantes registrados ⁴⁵	Cantidad de evaluaciones completadas ⁴⁶	Muestra efectiva	Índice de satisfacción ⁴⁷
902,612	2,614	0.29%	76.79%

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

Tabla 83
Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución
Enero-octubre 2023

No.	Acción	Estatus
1	Implementar el Programa de Cultura de Servicio “Soy Positivo” Fase 1, a nivel institucional.	Completado
2	Estandarizar el “Catálogo de Trámites y Servicios” que dispone la institución en el canal presencial.	Completado
3	Garantizar que la información suministrada en todos los puntos de contacto con la institución sea estandarizada.	Completado
4	Ampliar el “Catálogo de Servicios Digitales”.	En proceso

⁴⁵ Cantidad de visitantes registrados: cantidad de visitantes recibidos de enero a junio 2023 en las oficinas que cuentan con sistema de turnos y terminal de medición de satisfacción.

⁴⁶ Cantidad de evaluaciones completadas: cantidad de evaluaciones efectivas, realizadas a través de las terminales de medición de satisfacción.

⁴⁷ Índice de satisfacción: resultado promedio de la satisfacción de las 20 oficinas que cuentan con la terminal de medición de satisfacción.



No.	Acción	Estatus
5	Optimizar los servicios actuales que se ofrecen en línea.	En proceso
6	Disponer de una interfaz que sea más amigable en la plataforma de la oficina virtual.	En proceso
7	Obtener retroalimentación en línea de los usuarios de la oficina virtual, para garantizar la mejora continua.	En proceso
8	Optimización del programa de “Inducción de Servicio” para el personal de nuevo ingreso.	Completado
9	Consultoría sobre el “Modelo de Asistencia de los Canales No Presenciales de la DGII”, con el objetivo de establecer mecanismos para gestionar de forma eficiente la relación con los contribuyentes y ciudadanos en los diferentes puntos de contacto e impactar positivamente en la experiencia.	Completado
10	Optimización de los canales digitales para mejorar la experiencia de los contribuyentes y ciudadanos en estos puntos de contacto, unificando y automatizando en la plataforma de <i>Sprinklr</i> la asistencia a través de las cuentas de correo de la oficina virtual e información DGII y voz del contribuyente, el cual se encuentra en un nivel de ejecución de un 100%.	Completado
11	Rediseño de la App “DGII Móvil”, que le permitirá a los contribuyentes y ciudadanía en general consultar de manera más precisa y ágil los	En proceso



No.	Acción	Estatus
	<p>servicios que ofrece la institución y convertir este producto en transaccional para mejorar la experiencia de uso.</p> <p>Para el año 2023 se completó el rediseño de la interfaz gráfica de la APP y de las siguientes funcionalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Token Digital; • Consulta de Registro Nacional del Contribuyente (RNC); • Consulta de NCF / e-NCF; • Consulta de Estatus de Solicitudes; • Consulta de Placas de Vehículos; • Consulta de Placas de Provisional Electrónica a través de un código QR; • Consulta de Administraciones Locales; • Consulta de Avisos Informativos y Noticias Relevantes; • Consulta de Calendario de Contribuyentes; • Acceso Directo a la Comunidad de Ayuda; • Adicionalmente de incorporo la transacción de Renovación de Marbete en la aplicación. <p>Rediseño de la Oficina Virtual (OFV 3.0), la cual permitirá al contribuyente solicitar y gestionar sus principales trámites, de forma ágil y segura</p>	
12	<p>para facilitar el cumplimiento tributario que contempla el diseño de interfaces y usabilidad enfocado en la mejor experiencia de usuario, y los estándares modernos de diseño de aplicaciones.</p>	En proceso



No.	Acción	Estatus
	<p>Se han rediseñado y optimizado las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Login</i> • Olvide mi correo • Olvide mi clave • Solicitud de Nuevo usuario • Métodos de Autenticación • Alta de Comprobante Fiscal • Secuencia de Comprobante Fiscal <p>Se trabajó la integración de las siguientes funcionalidades, la cuales se encuentran pendientes de QA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración de ITBIS • Certificación de Inmueble • Registro de Vehículo / Solicitud de Primera Placa • Delegación de funciones 	
13	<p>Puesta en funcionamiento del proyecto “PyR en Línea” con la finalidad de realizar paneles informativos con el personal de primera línea para aclarar dudas sobre nuevas disposiciones implementadas en la institución.</p>	Completado
14	<p>Proyecto <i>Call Center</i> Llamadas Salientes para las Facilidades de Pago de la Ley 51-23, este proyecto tiene por objetivo incentivar a los contribuyentes a aprovechar las facilidades otorgadas por la ley, y respaldar a la Gerencia de Cobranza en la gestión recaudación.</p>	En proceso



No.	Acción	Estatus
15	Programa de Reconocimiento para Colaboradores de los Canales Alternos y Presencial de la Gerencia de Experiencia, Esta iniciativa tiene como objetivo diseñar un programa de reconocimiento para los colaboradores a los fines de construir una cultura y un ambiente laboral positivo, trabajando el compromiso de los colaboradores y la mejora continua de la productividad y los niveles de servicios.	Completado

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



Tabla 84

**Proyecciones a diciembre 2023 y actividades a materializar
previo al 27 de febrero de 2024**

No.	Acción	Estatus
1	Despliegue de fase 2. del Programa de Cultura de Servicio “Soy Positivo” a nivel institucional.	En proceso
2	Implementación de Sistema de Monitoreo y Control de Calidad en los Centros de Servicio de Vehículos de Motor.	En proceso
3	Elaboración del “Manual de Servicio Institucional” para el canal no presencial.	En Proceso
4	Elaboración de Protocolo de Servicio para los Centros de Servicio de Vehículos de Motor.	En Proceso
5	Implementación de la Metodología <i>Team Building</i> para fortalecer la competencia de “Trabajo en Equipo” en los Centros de Servicio de Vehículos de Motor.	En Proceso
6	Digitalización de Documentos en las Administraciones Locales La Feria, Máximo Gómez y Los Próceres con la finalidad de reducir los tiempos de traslado de la documentación.	En Proceso
7	Implementación de Códigos QR en el Centro de Asistencia Presencial (CAP) de la Sede Central y Centros de Servicio de Vehículos de Motor para medir la Satisfacción del Servicio brindado por cada uno de los representantes de Servicio.	En Proceso
8	Elaboración de Protocolo para Manejo de Contribuyentes Difíciles.	En Proceso



No.	Acción	Estatus
9	Implementación del Módulo de Citas en los Centros de Servicio de Vehículos de Motor.	No Iniciado
	Optimización y Modernización del IVR institucional, esta iniciativa tiene como objetivo optimizar y modernizar el IVR Institucional 3444, para que a través de este los contribuyentes y ciudadanos tengan acceso a informaciones en un horario de asistencia ampliado.	
10	<p>En la primera fase del proyecto se estarán adicionando las siguientes consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus de solicitud. • Validez NCF – e-CF • Estatus RNC. • Administración local a la que pertenece el contribuyente. • Requisitos generales de VHM 	En proceso
11	Implementación del Identificador de Llamadas en el IVR institucional para que los contribuyentes y ciudadanos que se comuniquen a través de la línea 809-689-3444 agoten un proceso de autenticación de identidad, garantizando así la seguridad de la información.	En proceso
12	Implementación del Modelo de Asistencia Virtual para las áreas de Fiscalización y la Gerencia de Registro, El objetivo de este proyecto es implementar un modelo de asistencia virtual para los contribuyentes y ciudadanos que requieren asistencia con el área de Fiscalización y la Gerencia de	En proceso



No.	Acción	Estatus
	Registro, a través de este modelo los contribuyentes y ciudadanos podrán recibir asistencia mediante la gestión de citas, sin necesidad de trasladarse a una localidad.	

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

Logros acumulados

Mejora de la Experiencia en el Canal Presencial

- Implementación del Sistema de Turnos (entrega de turnos automatizados) en la Administración Local Miraflores para medir la cantidad de visitantes y atenciones que se ofrecen y gestionar el tiempo de espera de los contribuyentes y visitantes. Con esta oficina totalizan 26 localidades que cuentan con esta herramienta incluyendo los servicios personalizados de vehículos de motor.
- Instalación de Dispensadores de Turnos automatizados en las oficinas de asistencia presencial para que el proceso de gestión de filas sea más simple, fácil y eficiente para los contribuyentes y ciudadanos, además de promover el autoservicio. A la fecha se encuentran instaladas 10 terminales.
- Implementación del Módulo de Citas Virtuales con el objetivo de disponer de una facilidad que les permita a los contribuyentes y ciudadanos agendar su visita a través de nuestros canales digitales (Portal *Web* y Oficina Virtual).
- Inclusión del Centro de Asistencia al Contribuyente en la ADML Santiago Miraflores.



- Inclusión del servicio de pagos de transferencia inmobiliaria e hipoteca en el área de caja del Centro de Asistencia Presencial (CAP) de la Sede Central.
- 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.
- Despliegue del Protocolo de Atención para el Canal Presencial Administraciones Locales, Áreas de Vehículos de Motor y Sede Central, con el objetivo establecer con claridad y de manera estandarizada la forma en que se debe ofrecer la atención a los contribuyentes y visitantes en todas las oficinas de la DGII cuidando el uso de los 12 Estándares de Cultura de Servicio y los valores estratégicos definidos por la institución.
- Despliegue del Protocolo de Atención Citas *Web*, con el objetivo de establecer lineamientos generales para gestionar las citas en línea (*web*) en el canal presencial asegurando que la experiencia del contribuyente y ciudadano sea sencilla, ágil y eficiente.
- Implementación de los Módulos de Autoservicio en Línea con computadoras y servicio telefónico, para que los contribuyentes y ciudadanos puedan acceder a los servicios en línea de la institución y agilizar la asistencia en el canal presencial, así como motivar el uso de las plataformas virtuales.



- Despliegue del Sistema de Manejo de Correspondencia (SMC) para automatizar la recepción y entrega de solicitudes en los Centros de Servicios.

Comunidad de Ayuda DGII.

- Migración a una nueva plataforma con mayor capacidad y funcionalidades (*Sprinklr*) para asistir de forma más rápida y eficiente a los contribuyentes y ciudadanos.
- Optimización de la plataforma, mejorando la experiencia de uso debido a una interfaz más amigable y cercana con el contribuyente que facilita su autogestión y ofrece mayor organización en la información.

Preguntas Frecuencias en la página web.

- Creación de la sección de Preguntas Frecuentes en el portal web, conteniendo información sobre los temas tributarios más consultados por los contribuyentes.
- Optimización de la sección de Preguntas Frecuentes para que las informaciones estén vinculadas con la Comunidad de Ayuda.

Cultura de Servicio Institucional.

- Creación y establecimiento de la **Cultura de servicio Institucional** de forma estructurada, y con el apoyo de un proceso de gestión del cambio y un sistema de comunicación interna.
- Diseño e impartición de talleres y entrenamientos de servicio para los colaboradores que ofrecen servicio interno y externo:



Tabla 85
Talleres y entrenamientos de servicio

Taller	Objetivo	Cantidad de participantes activos	Índice de satisfacción	Público objetivo
El Tesoro Servicio e Imagen.	Lograr que el personal interiorice sobre su rol en la cadena de servicio y la importancia del vínculo como	44	95%	Colaboradores pertenecientes al grupo de Apoyo Administrativo de las oficinas de la zona metropolitana con acceso a PC.
	elemento básico para brindar un servicio de calidad, conozca los canales institucionales de contacto, así como también	274	96%	Colaboradores pertenecientes al grupo de Apoyo Administrativo de las oficinas de las zonas norte, sur, este, nordeste y sede central.
	propiciar buenas prácticas de comunicación e imagen.	417	97%	Personal de Seguridad Militar asignado en las dependencias de Impuestos Internos de las zonas norte, sur, este, nordeste y sede central.



Taller	Objetivo	Cantidad de participantes activos	Índice de satisfacción	Público objetivo
La Luz del Servicio.	Dotar al personal de seguridad de Impuestos Internos de los lineamientos y filosofía institucional de servicio, apoyados en las normas y procedimientos de los estándares de seguridad institucional.	33	92%	Personal de Seguridad Privada (<i>Dominican Watchman</i>) asignado a la sede central.
Pasión por Servir.	Dotar al personal de los lineamientos que dan paso a la filosofía institucional de servicio, y de este modo afianzar sus habilidades técnicas que hacen posible el desarrollo de la competencia Orientación al Servicio.	42	93%	Colaboradores de la Gerencia de Facturación Electrónica de los grupos: Supervisores, Profesionales, Técnicos, Apoyo Administrativo.
Experiencia, Servicio e Imagen CTM VHM Lope de Vega.	Lograr que el personal de nuevo ingreso conozca los lineamientos	28	98%	Colaboradores/ personal de nuevo ingreso de todos los grupos ocupacionales.



Taller	Objetivo	Cantidad de participantes activos	Índice de satisfacción	Público objetivo
	y la visión institucional de servicio.			
Taller Experiencia de Servicio Zona Metropolitana.	Socializar los resultados de estas auditorías, reforzar el rol del colaborador y enfatizar la importancia del uso de estándares de calidad para garantizar una experiencia positiva del contribuyente y ciudadano.	252	97%	Colaboradores de las oficinas auditadas y que se encuentran ubicadas en la zona metropolitana.
Charla: Imagen Profesional que genera “Empowerment”.	Generar una imagen profesional a través de la herramienta del <i>Empowerment</i> .	646	96%	Colaboradores/ personal de nuevo ingreso de todos los grupos ocupacionales.
Onboarding ADML Higüey - Proyecto JICA.	Socializar con los colaboradores sobre la importancia de estar orientados al servicio para garantizar el éxito del modelo.	36	100%	Colaboradores/ ADML. Higüey que forman parte del modelo JICA.



Taller	Objetivo	Cantidad de participantes activos	Índice de satisfacción	Público objetivo
Charla: Aprendiendo a Servir Programa de Verano DGII.	Lograr que los participantes del programa de verano conozcan los lineamientos y la visión institucional de servicio.	30	100%	Hijos de los colaboradores que participaron del programa de verano DGII 2022.
Taller: Experiencia Carta Compromiso.	Socializar los resultados de las Encuesta de Satisfacción Servicios Comprometidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano y reforzar el rol del colaborador y para garantizar una experiencia positiva del contribuyente y ciudadano.	29	100%	Colaboradores del Departamento de VHM que resultaron afectados en la evaluación de los servicios de la carta compromiso que forman parte del modelo JICA.
Mi Compromiso es Servir (Inducción Nuevo Ingreso).	Lograr que el personal de nuevo ingreso conozca los lineamientos y la visión institucional de servicio.	162	N/A	Colaboradores/ personal de nuevo ingreso de todos los grupos ocupacionales.



Taller	Objetivo	Cantidad de participantes activos	Índice de satisfacción	Público objetivo
Taller Experiencia de Servicio Zona Sur.	Socializar los resultados de las auditorías de servicio, reforzar el rol del colaborador y enfatizar la importancia del uso de estándares de calidad para garantizar una experiencia positiva del contribuyente y ciudadano.	118	96%	Colaboradores de las oficinas auditadas y que se encuentran ubicadas en la Zona Sur.
Programa de Capacitación Centro de Asistencia Telefónica y Asistencia Digital.	Reforzar en los colaboradores las habilidades y técnicas asociadas a su servicio; así como el respeto a las políticas y normas internas, a fin de mejorar la calidad en la asistencia brindada.	32	100%	Colaboradores del Centro de Asistencia Telefónica y Digital de la Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano.
Rally Derecho a Saber.	Incidir de forma vivencial en los colaboradores de la institución a fin de afianzar en ellos el valor del conocimiento y el derecho a	100	94%	Colaboradores de las diferentes áreas de la institución.



Taller	Objetivo	Cantidad de participantes activos	Índice de satisfacción	Público objetivo
	saber basado en la integridad y la transparencia.			
Laboratorio de Servicio Herrera.	Realización de un laboratorio práctico para analizar una queja de servicio y elaborar un plan de acción junto a los colaboradores implicados en la queja.	7	100%	Colaboradores del área de Fiscalización de la ADML. Herrera.
Taller Experiencia de Servicio Zona Este.	Socializar los resultados de estas auditorías, reforzar el rol del colaborador y enfatizar la importancia del uso de estándares de calidad para garantizar una experiencia positiva del contribuyente y ciudadano.	137	98%	Colaboradores de las oficinas auditadas y que se encuentran ubicadas en la Zona Este.
TOTAL		2,404	97%	-





- Impartición del Programa de Sensibilización del Servicio a 660 colaboradores que ofrecen servicio en administraciones locales.
- Impartición del Programa Servicio Extraordinario a 80 los colaboradores de la toda la institución.
- Realización de mesas de trabajo con el diseño de la Estrategia de Cultura de Servicio con los líderes institucionales.
- Elaboración del Plan de Comunicación de los Estándares de Cortesía, Inteligencia Emocional y Empatía.
- Elaboración y difusión del plan de comunicación de la filosofía institucional de servicio del Plan de Comunicación de los Estándares de Cortesía, Inteligencia Emocional y Empatía.
- Implementación del servicio de café gratuito para contribuyentes en la DML. Los Próceres.
- Inicio de la construcción de la Política Leal de Por Vida.
- Creación de protocolos como parte del Plan de Consolidación:
 - Protocolo General de Comunicación Presencial y/o Telefónica.
 - Protocolo de comunicación Oficina Presencial.
 - Protocolo de comunicación Oficina Presencial en Sede Central.
 - Protocolo de comunicación vía telefónica a áreas administrativas.
 - Protocolo de comunicación canales electrónicos.
- Definición de Lineamientos de Servicio sobre: Uso de Dispositivos e Ingesta de Comidas o Bebidas en las Áreas.
- Gestión y revisión del Diseño del flujo de los procesos: Monitoreo de Cliente Invisible, Gestión y Selección del Equipo de Implementación, 5 Minutos de Cultura de Servicio, Mapa de Empatía, Formación Virtual, Encuesta de Satisfacción del



Servicio de Cliente Interno, Encuesta de Satisfacción del Servicio de Proveedores, Laboratorio de Servicio y Auditoría de Servicio.

- Capacitación del Equipo Implementador de la Cultura de Servicio (83 Colaboradores): *Teambuilding* virtual “La Liga del Súper *Team*”, Levantamiento de información sobre el proceso del Plan de Desarrollo de Talentos, Reunión Bimensual Equipo de Implementación/ *Coaching* lectura “Tres estrategias para estimular al equipo”, Levantamiento de Información sobre Procesos Descentralizados.
- Creación de la Filosofía Institucional de Cultura de Servicio.
- Actualización de estándares de servicio y diseño del propósito común y principios del servicio DGII.

Optimización y Estandarización de la Información.

Iniciativa que busca establecer la estandarización de la información en los sistemas de consultas que dispone la institución, a través de la puesta en marcha de un plan de acción que nos permita asegurar la calidad y confiabilidad de las informaciones que reciben los contribuyentes y ciudadanos. En su primera fase, se puso en marcha un piloto en el canal presencial para identificar la eficacia de estas acciones y realizar los ajustes necesarios antes de continuar con el desarrollo del proyecto en los demás canales. Este plan incluye las siguientes acciones:

- Revisión y actualización de los sistemas de consultas de información.
- Monitoreo periódico de las informaciones contenidas en los Sistemas de Consultas.
- Acuerdos Niveles de Servicios (ANS) con las áreas generadoras de información.



- Plan de comunicación incentivando el uso de los sistemas de consultas de información.
- Medición y auditoría del uso de los sistemas de consultas.
- Capacitación del personal de atención.
- Sistema de reconocimiento y consecuencias.
- Medición de la satisfacción del contribuyente.

Carta Compromiso al Ciudadano.

- Alineación de la Carta Compromiso DGII a la Estrategia de Cultura de Servicio.

Estudios de Opinión y Voz del Contribuyente.

- Aplicación de los siguientes estudios de opinión:
 - Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial (Terminales de Servicio).
 - Encuesta Satisfacción de Servicio del Centro de Asistencia al Contribuyente.
 - Encuesta Satisfacción de Servicio del Centro de Contacto de la DGII.
 - Encuesta Satisfacción de Servicio Cuentas de Correos Electrónicos (OFV e Información)
 - Encuesta Satisfacción de Servicio del Sub-portal de Transparencia
 - Encuesta Satisfacción sobre Asistencia Recibida en las Redes Sociales
 - Encuesta sobre la Comunidad de Ayuda de la DGII
 - Encuesta de Satisfacción sobre la Asistencia Recibida en la DGII durante la pandemia.
- Reducción de los plazos de respuestas de las quejas recibidas de 5 días a 2 días.



Mejora de la Experiencia en el Canal Telefónico.

- Inclusión de nuevos trámites en el Centro de Asistencia Telefónica (CAT): autorización de acuerdos de pagos vencidas, asistencia en historial de declaraciones, incorporación y actualización del RNC de personas físicas.
- Reconfiguración de la central de las administraciones locales y centros de transacciones de vehículos de motor para mejorar la experiencia de contacto telefónico.
- Optimización de la plataforma de Cisco para brindar una mejor experiencia al usuario y colaborador, permitiendo así que la asistencia ofrecida desde el CAT sea priorizada de acuerdo con las necesidades del contribuyente.
- Optimización de la plataforma *Calabrio One*, implementando las auditorías automatizadas para la Central Telefónica y CAT 3,444, con esta optimización se reduce al 50% el tiempo implementado por el equipo de supervisores para la gestión de monitoreo.
- Se realizó una segmentación de perfiles para dar prioridad a la asistencia de consultas tributarias, esta segmentación inyecta 6 nuevos recursos con el perfil de Auxiliares.
- Creación de protocolos de asistencia:
 - Protocolo Central Telefónica.
 - Protocolo de Asistencia Telefónica.
 - Protocolo de Monitoreos.
 - Protocolo de Retroalimentación.

Mejora de la Experiencia en el Canal Digital.



- Implementación de lineamientos básicos a través de protocolos para la atención de las cuentas electrónicas de las Administraciones Locales.
- Creación de protocolos de asistencia:
 - Protocolo de Asistencia Cuentas de Correos Electrónicos y Comunidad de Ayuda.
 - Protocolo de Monitoreos.
 - Protocolo de Retroalimentación.
- Se realizaron talleres sobre el uso de los canales alternos: OFV, Cuentas Electrónicas y Portal *web* al personal que ofrece asistencia en las Administraciones Locales con el objetivo de potenciar el uso de los Canales de Asistencia Digitales.
- Inclusión de nuevos servicios a través de la Oficina Virtual (OFV) y plataformas digitales para que los contribuyentes puedan auto servirse, sin necesidad del desplazamiento a una localidad presencial.
 - Inscripción al RNC.
 - Envío de Kit de bienvenida para los nuevos contribuyentes.
 - Modificación y actualización al RNC.
 - Certificaciones de inmuebles para sociedades.
 - Formato de envío 643 Tarjeta de Turista.
 - Formato 648 de remisión de transferencia de productos del tabaco.
 - Formato 649 de remisión de transferencia de productos de alcohol.
 - Declaración Jurada liquidación anual comparativa FALCONDO.
 - Declaración y pago empleados suspendidos (R3C).
 - Consulta del RNC para facturadores electrónicos.



- Formulario de declaración de contribución de GLP.
- *Soft token* como dispositivo de seguridad.
- Incorporación del Calendario de Contribuyente en la OFV.
- Inclusión de consulta de preguntas frecuentes vinculadas con la Oficina Virtual
- Servicio de recuperación y/o cambio de correo electrónico para acceso a la Oficina Virtual.
- Consulta de datos de terceros de periodos vigentes.
- 2021 - Habilitación de 20 nuevos servicios a través de la Oficina Virtual (OFV) y plataformas digitales para que los contribuyentes puedan auto servirse, sin necesidad del desplazamiento a una localidad presencial.
- 2022 -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.
- 2022- 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.
- 2023- Se incorporaron 05 nuevos servicios en la Oficina Virtual (OFV), los cuales facilitará al contribuyente y ciudadano en general a gestionar servicios de forma virtual sin necesidad de desplazarse a una administración local.



- 2023- Se implementaron mejoras a 07 servicios a través de la Oficina Virtual (OFV) y plataformas digitales con el propósito de ofrecer la facilidad a los contribuyentes con acceso a la OFV.
- Solicitud de autorización para ser emisor electrónico.
- Renovación del marbete a través de la Aplicación Móvil DGII
- Inclusión del Impuesto de Transferencia Inmobiliaria dentro del listado de impuestos que se pueden pagar vía las entidades financieras autorizadas.

Misceláneos.

- Ampliación de la red de bancos recaudadores, como, por ejemplo, el Banco Múltiple Activo Dominicano ha entrado a formar parte de la red de bancos recaudadores de Impuestos Internos.
- Se levantó y compartió al Ministerio de Administración Pública (MAP) las informaciones que contendrá el Catálogo de Servicio que se colocará en el portal GOB.do.



5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

Como función principal del Departamento de Libre Acceso a la Información Pública (DAIP), cumpliendo con las disposiciones de la Ley núm. 200-04 y Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de Aplicación, así como las normativas vinculantes que rige esta institución, durante el período enero-octubre 2023 se analizaron y gestionaron un total de 485 solicitudes de información física o directa que han sido respondidas en el plazo previsto, las cuales no han sido objeto de recursos administrativos ni jurisdiccionales.

Las 485 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) - 407.

Centro de Asistencia Presencial - 33.

Administraciones Locales - 23.

Otras vías (oficina, portal *web* y correo electrónico) - 22.

Mientras que, a través del Portal *Web* de Transparencia los ciudadanos accedieron a 152,573 informaciones de oficio, las cuales son publicadas en virtud de lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 de la Resolución No.002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia. Por consiguiente, el DAIP cumple con la constante actualización de las informaciones con la finalidad de garantizar la prestación de un servicio permanente, veras y oportuno, según lo consagra la Ley de Libre Acceso a la Información Pública y las normas vinculantes.



De las 152,573 informaciones de oficio las que concentraron un alto flujo de visitas se encuentran localizadas en las siguientes secciones:

- Recursos Humanos, 49,456
- Inicio Transparencia, 44,666
- Compras y Contrataciones Públicas, 21,929
- Reembolsos Tributarios, 9,976
- Finanzas, 5,680
- Proyectos y Programas, 8,745
- Otras, 12,121

Tabla 86
Solicitudes de información recibidas⁴⁸
Enero-octubre 2023

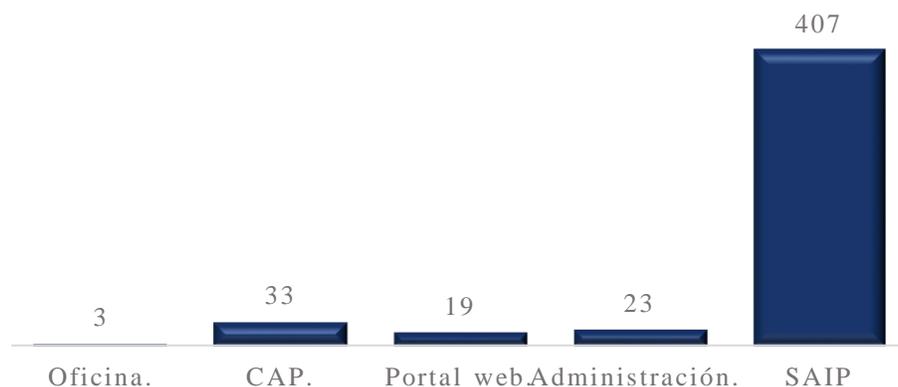
Canales / Medios de recepción	Ene ro	Febr ero	Mar zo	Ab ril	Ma yo	Jun io	Jul io	Ago sto	Septie mbre	Octu bre	Tot al
Oficina.	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
CAP.	2	9	4	2	3	0	1	5	5	2	33
Portal web.	3	3	2	3	3	0	3	0	0	2	19
Administración.	1	1	7	2	5	2	0	1	1	3	23
SAIP ³¹	36	47	45	40	43	45	38	40	40	33	407
Total	43	61	58	47	54	47	43	46	46	40	485

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

⁴⁸Datos generados al corte del 15 de octubre de 2023.



Gráfica 18
Solicitudes de información recibidas, según vías de recepción
Enero-octubre 2023



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

Tabla 87
Proyección recepción de solicitudes de información
Noviembre-diciembre 2023

Canales/Medios de recepción	Noviembre 2023	Diciembre 2023	Total proyectado
Oficina.	0	0	0
CAP.	3	2	5
Portal <i>web</i> .	0	0	0
Administración.	2	2	4
SAIP.	27	24	51
Total	32	28	60

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

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



Tabla 88
Proyección recepción de solicitudes de información
Enero-febrero 2024

Canales/Medios de recepción	Enero 2024	Febrero 2024	Total Proyectado
Oficina	0	0	0
CAP	1	1	2
Portal <i>Web</i>	0	0	0
Administración	0	1	1
SAIP	23	22	45
Total	24	24	48

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

Tabla 89
Cantidad de solicitudes por mes vs. días transcurridos
Enero-octubre 2023

Tiempo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Total
0-5	34	48	48	36	47	41	39	37	39	31	400
06-10	9	8	7	9	6	5	4	5	4	5	62
11-15	0	5	3	2	1	1	0	4	3	4	23
Total	43	61	58	47	54	47	43	46	46	40	485

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



Tabla 90
Cantidad de solicitudes vs. días transcurridos
Enero-octubre 2023

Días transcurridos	Cantidad
0-5	400
6-10	62
11-15	23
Total	485

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

El DAIP se ha planteado como objetivo principal, ofrecer respuesta de 0 a 5 días, lo que representa el 75% de las Solicitudes de Información Pública (SIP), logrando superar el 100% lo proyectado.

Durante el período enero-octubre, del total de 485 solicitudes, 400 recibieron respuesta en un plazo de cero a cinco días, que corresponde a un indicador interno con el propósito de reducir la burocracia y demora en las respuestas, lo que evidencia una disminución considerable respecto del plazo de entrega en los términos de la Ley General de Libre Acceso a la Información.



Tabla 91
Cantidad de informaciones publicadas de oficio
Enero-octubre 2023

Sección	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Recursos Humanos	6,074	5,147	5,981	5,838	6,395	4,965	5,496	5213	5,046	4,797	49,456
Inicio Transparencia	4,598	4,593	5,250	4,396	4,991	4,240	4,390	4,115	4,041	4,052	44,666
Compras y Contrataciones	1,827	2,517	2,687	2,557	2,267	1,821	2,275	2,144	1,745	2,089	21,929
Reembolsos Tributarios	859	1,114	1,319	1,296	2,081	681	855	751	537	483	9,976
Finanzas	580	352	1,593	422	851	358	435	301	341	447	5,680
Proyectos y Programas	393	390	486	2,473	446	1,331	1,335	529	665	697	8,745
Otras	3,033	1,172	1,167	909	1,300	703	1,792	1,316	282	447	12,121
Total	17,364	15,285	18,483	17,891	18,331	14,099	11,082	14,369	12,657	13,012	152,573

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



Tabla 92

Proyección cantidad de informaciones publicadas de oficio

A diciembre 2023⁴⁹

Sección	Noviembre	Diciembre	Total proyección
Recursos Humanos.	3,250	2,053	5,303
Inicio Transparencia.	1,987	1,025	3,012
Compras y Contrataciones.	1,115	897	2,012
Reembolsos Tributarios	203	103	306
Finanzas.	235	118	353
Proyectos y Programas.	468	217	685
Otras.	295	103	398
Total	7,553	4,516	12,069

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

Tabla 93

Proyección cantidad de informaciones publicadas de oficio

Enero-febrero 2024⁵⁰

Sección	Enero	Febrero	Total proyección
Recursos Humanos.	2,834	2,905	5,739
Inicio Transparencia.	1,610	1,702	3,312
Compras y Contrataciones.	963	1,035	1,998
Reembolsos Tributarios.	159	179	338
Finanzas.	115	135	250
Proyectos y Programas.	226	259	485
Otras.	153	169	322
Total	6,060	6,384	12,444

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

⁴⁹ Datos proyectados a diciembre de 2023.

⁵⁰ Datos proyectados para enero-febrero de 2024.



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

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

Durante el período enero - octubre 2023 se recibieron y gestionaron un total de 89 casos, tramitados por el Departamento de Libre Acceso a la Información, respondidos en coordinación con las distintas áreas de la institución, los cuales se encuentran tipificados según se muestra a continuación:

Tabla 94
Quejas, reclamaciones y sugerencias, portal 311
Enero-octubre 2023

Tipo	Cantidad de casos	Cantidad de días transcurrido		
		0 a 5 días	6 a 15 días	16 a más días
Quejas.	37	20	13	4
Reclamaciones.	16	15	1	0
Sugerencias.	36	31	3	2
Denuncias.	0	0	0	0
Total	89	66	17	6

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



Tabla 95
Proyección quejas, reclamaciones y sugerencias, portal 311
Noviembre-diciembre 2023

Tipo	Noviembre	Diciembre	Total
Quejas	4	3	7
Reclamaciones	1	0	1
Sugerencias	1	2	3
Denuncias	0	2	2
Total	6	7	13

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

Tabla 96
Proyección quejas, reclamaciones y sugerencias, portal 311
Enero-febrero 2024

Tipo	Enero	Febrero	Total
Quejas	5	6	11
Reclamaciones	3	4	7
Sugerencias	2	6	8
Denuncias	1	2	3
Total	11	7	29

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



Plan de acción para mejorar y porcentaje de ejecución a la fecha

- El Departamento de Libre Acceso a la Información, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto núm. 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.
- El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata.
- La solución mediata será de un máximo de 30 días calendarios, prorrogables por 15 días más, si lo amerita.
- 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 del Decreto núm. 694-09.
- Con relación a las denuncias no se cuenta con un plazo definido considerando la naturaleza de estas.



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 núm. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.

Para el período enero-septiembre 2023, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 97
Evaluación del portal de transparencia⁵¹
Enero-septiembre 2023

Puntuación	Resultados de evaluación división de transparencia								
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept
	82.66/ 100	87.67/ 100	87.26/ 100	87/1 00	87./1 00	87.67/ 100	87.85 /00	89.25/ 100	88.04/ 100

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

⁵¹ En referencia al monitoreo en materia de transparencia que efectúa periódicamente la DIGEIG, hemos recibido la evaluación hasta el mes de abril de 2023.



Tabla 98
Proyección evaluación del portal de transparencia⁵²
Octubre-diciembre 2023

Puntuación	Resultados de evaluación división de transparencia			
	Octubre	Noviembre	Noviembre	Diciembre
	87/100	87/100	88/100	89/100

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

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

- 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 siguientes indicadores transversales:
 - 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 inciden 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), a los fines de

⁵² Puntuación preliminar, atendiendo a la solicitud de reclamo pendiente en el resultado del indicador de transparencia.



exponer nuestra realidad institucional y solicitar evaluar algunas informaciones sensibles y confidenciales de la DGII.

Indicadores pendientes

- Obtener la certificación de la NORTIC A2 de manera automática para cumplir con el índice de transparencia estandarizado, ya que contamos con un efectivo medio de atención *web*, siendo esta homogénea y amigable, ofreciendo toda una experiencia al visitante.
- La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC), ha mantenido acercamientos constantes con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, esta entidad a detenido la recertificación, debido a que emitirá una nueva versión de la NORTIC A2.



Tabla 99
Nivel de cumplimiento de los indicadores⁵³
Enero-octubre 2023; datos en %

Indicador	Nivel porcentual
Asignación de un evaluador fijo por parte de la DIGEIG.	100%
Reuniones con los directivos de la DIGEIG, con la finalidad de exponer nuestra realidad institucional sobre la no publicación de informaciones sensibles y confidenciales.	95%
Certificación NORTIC A2.	100%
Índice de transparencia estandarizado.	95%
Certificación NORTIC A6.	80%
Certificación NORTIC B2.	85%
Reporte de inventario de almacén.	85%

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

⁵³ Estos indicadores y sus niveles porcentuales corresponden a nuestra realidad institucional y los avances tecnológicos que la DGII ha podido presentar. Por ende, el cumplimiento total no necesariamente responderá a las formalidades de la Resolución núm. 002-2021.



5.4.1 Foro interactivo de “Transparencia y Fortalecimiento Institucional”

El Departamento de Libre Acceso a la Información Pública ha puesto en marcha el foro interactivo de “Transparencia y Fortalecimiento Institucional”, con el objetivo de empoderar a los colaboradores, promover intercambio de experiencia, la articulación entre las áreas administrativas de la institución y el aprendizaje colaborativo, sobre temas de transparencia y aplicación de Normativas que emite esta dirección general, así como también difundir información sobre los procedimientos.

Esta iniciativa surge con el propósito de estimular un acercamiento de nuestros clientes internos, con el fin de generar un involucramiento e intercambio de información y conocimientos en cuanto a temas de transparencia, ética e integridad, conflicto de intereses, temas tributarios, a fin de minimizar el tiempo de respuesta de las consultas que son realizadas por los distintos canales disponibles en la institución, evitar dilación de los procesos que se encuentran comprometidos con los clientes externos, así como también, cumplir con la Ley de Burocracia Cero, crear un sentido de pertenencia y mitigar los riesgos de corrupción.

Con el apoyo y temas propuestos por las distintas áreas, durante el período enero-octubre 2023, en coordinación con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN-DGII) se ha impactado un total de 3,382 clientes internos, sobre los siguientes temas:

- Transparencia y Fortalecimiento Institucional, 239.



- Régimen Simplificado de Tributación y Gastos Educativos, 252.
- Integridad, Conflictos de Intereses y Prevención de Riesgos de Corrupción, 1,065.
- Mejora continua Servicios Vehículos de Motor, 406.
- Nuevos procesos de Registro Nacional de Contribuyentes, 430.
- Procesos de Cobranza, 229.
- Seguridad de la Información y su rol en la protección de datos del contribuyente, 302.
- Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios su rol y datos disponibles, 207.
- Gerencia de Medianos y Pequeños Contribuyentes su rol y servicios que presta, 252.

Reseña período 2020-2024

Durante el período enero 2020 a octubre 2023, se analizaron y gestionaron un total de 2,111 solicitudes de información física o directa que han sido respondidas en el plazo previsto, las cuales no fueron objeto de recursos administrativos ni jurisdiccionales.

Las 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), 1,637.
- Centro de Asistencia Presencial (CAP), 193.
- Administraciones Locales, 172.
- Otras vías (oficina, portal *web* y/o correo electrónico), 109.

Tabla 100

Solicitudes de información recibidas



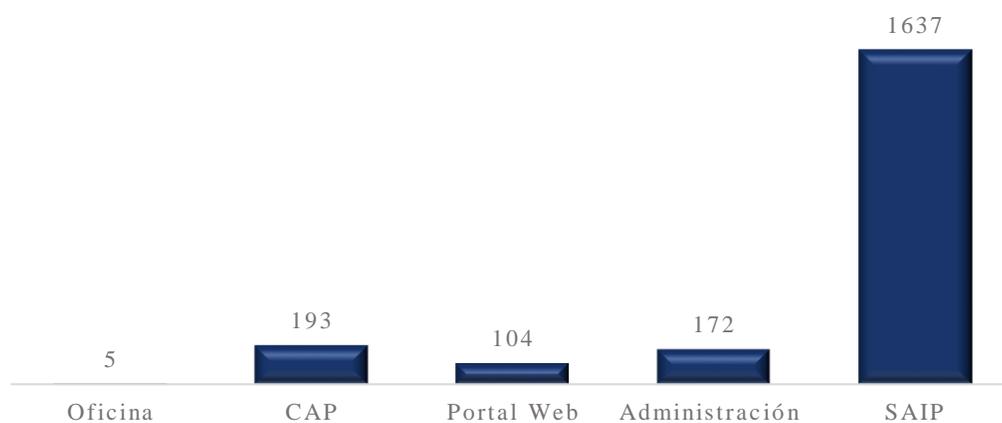
Enero 2020 a octubre 2023⁵⁴

Canales/Medios de recepción	2020	2021	2022	Octubre 2023	Total
Oficina.	1	0	1	3	5
CAP.	55	56	49	33	193
Portal <i>web</i> .	12	45	28	19	104
Administración.	10	67	72	23	172
SAIP.	344	466	420	407	1637
Total	422	634	570	485	2111

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

Gráfica 19

Cantidad de solicitudes recibidas y vías de recepción
Enero 2020 a octubre 2023



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

⁵⁴ Los datos presentados de los años anteriores al actual son resultados al cierre de cada año.



Mientras que, a través del Portal *Web* de Transparencia los ciudadanos accedieron a 961,025 informaciones de oficio.

De las informaciones de oficio las que concentraron un alto flujo de visitas se encuentran localizadas en las siguientes secciones:

- Recursos Humanos, 453,665.
- Inicio Transparencia, 229,486.
- Compras y Contrataciones Públicas, 104,016.
- Proyectos y Programas, 37,466.
- Reembolsos Tributarios, 33,696.
- Finanzas, 22,143.
- Otras, 80,280.



Tabla 101
Cantidad de informaciones publicadas de oficio
Enero 2020 a octubre 2023

Página	Visitas
Recursos Humanos.	453,665
Inicio Transparencia.	229,486
Compras y Contrataciones Públicas.	104,016
Proyectos y Programas.	37,466
Reembolsos Tributarios.	33,969
Finanzas.	22,143
Otras.	80,280
Total	961,025

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



VI. PROYECCIONES

La Dirección General de Impuestos Internos, en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) sostiene un gran portafolio de Programas, proyectos y acciones concretas de cara al 2024, los cuales beneficiarán la administración tributaria ya que están sustentados en mejoras tecnológicas, adecuación de la infraestructura y simplificación de servicios todos estos esfuerzos pensados en el beneficio del contribuyente y del ciudadano.

A continuación, enlistamos algunos de los proyectos de mayor relevancia que serán desarrollados en el 2024:

Modernización de las Infraestructuras.

- Modernización y Fortalecimiento de las Administraciones Locales.
- Proyecto Remodelación y Modernización de Diversas Localidades a Nivel Nacional DGII.
- Regionalización de los Centros de Transacciones de Vehículos de Motor.
- Adquisición e Implementación de los Aires de precisión y Sustitución de las unidades de suministro ininterrumpido de energía eléctrica (UPS) del *Data Center*.
- Proyecto Reestructuración Sistema de Transferencia Eléctrica, edificio Sede Central DGII.

Desarrollo Tecnológico.

- Proyecto *App* Móvil Fase II.
- Rediseño de la Oficina Virtual versión 3.0.
- Rediseño Sistema E-Vehículos.



- Ampliación de la capacidad de cómputo y almacenamiento de la data center.
- Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos y Fundamentos Arquitectura Activo/Activo.
- Construcción del *Scoring* Tributario para la Oficina Virtual (OFV) Fase III (Piloto en el Sistema de Información Cruzada, SIC).
- Proyecto Consultoría Continuidad de negocios.
- Diseño y Desarrollo de un *Datawarehouse*, fase III

Descentralización y automatización de procesos.

- Proyecto Cambio de Chapas del Departamento de vehículos de Motor
- Proceso de Bono Vivienda de Bajo Costo (BVBC)-*CORE*- BPM *Bizagi*.
- Optimización y Automatización de Procesos: Reembolso Asalariados (RAS).
- Módulo de suspensión de recargos, estatus no exigible (NE).
- Sistema de Control y seguimiento de solicitudes de información, denuncias e investigaciones.
- Optimización de Gestión y Entrega de Notificaciones.
- Certificación Facturación Electrónica.
- Implementación de nueva Ventanilla Única de Formalización (VUF).
- Proyecto de Ley que modifica el Título I del Código Tributario.
- Proyecto de Ley que establece el Monotributo en la República Dominicana.
- Proyecto de Ley de Reforma Fiscal.
- Reglamento para la aplicación de la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana.



- Norma General núm. 06-2023 que designa como agentes de retención y percepción del ITBIS a las empresas de adquirencia o adquirentes, agregadores de pagos y a las entidades de pagos electrónicos y que establece el criterio respecto de los servicios financieros prestados por estos, de fecha 03 de octubre de 2023.
- Borrador de Norma General que deroga y sustituye la Norma General núm. 07-14 que establece las disposiciones y procedimientos aplicables a la facultad de determinación de obligación tributaria por parte de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Borrador de Norma General que regula el procedimiento de importación, ensamble, fabricación y comercialización de motocicletas.
- Sistema de Medidores de Tanques de Alcohol y otros Bienes.
- Automatización de flujos de procesos de Crédito por Inversión Cine (Art. 34) - Burocracia Cero.
- Automatización de flujos de procesos de Crédito por Inversión Cine (Art. 39) - Burocracia Cero.
- Automatización de flujos de procesos de Crédito por Inversión en Energía Renovable - Burocracia Cero.
- Proyecto de Inteligencia Artificial y Gobernanza de Datos.
- Virtualización de Procesos Inmobiliarios - Burocracia Cero.
- Automatización de Tasas Judiciales – Burocracia Cero.



VII. ANEXOS

Anexo a. Matriz de logros relevantes⁵⁵

Tabla 102
Logros enero-diciembre 2023
Enero-diciembre 2023; valores en millones RD\$

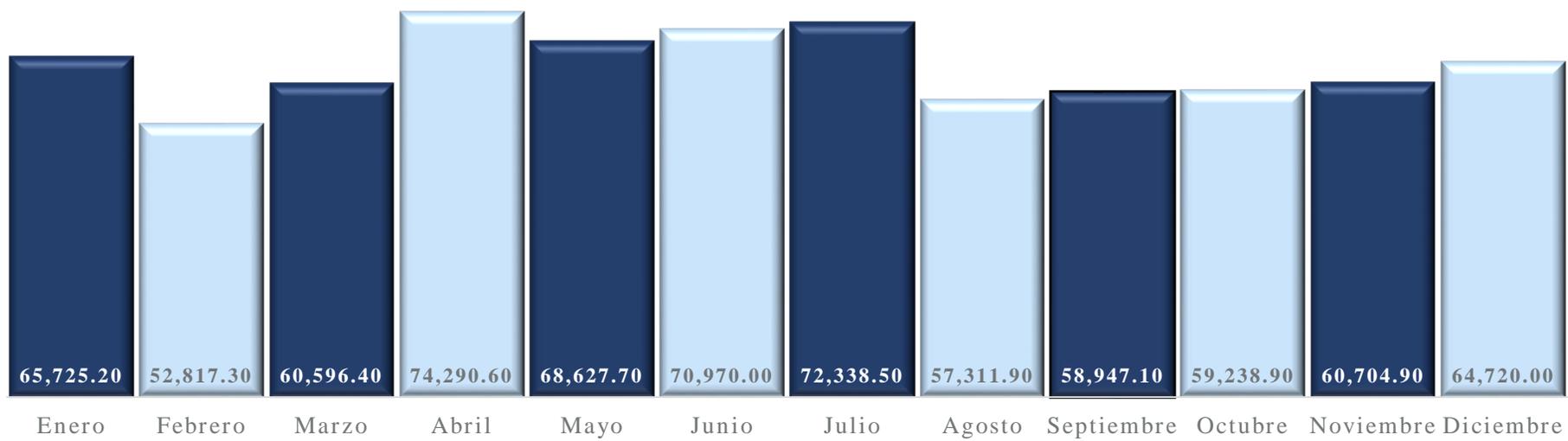
Producto/ servicio	Enero	Febrero	Marzo
Recaudaciones de impuestos.	RD\$65,725.2	RD\$52,817.3	RD\$60,596.4
	Abril	Mayo	Junio
	RD\$74,290.6	RD\$68,627.7	RD\$70,970.0
	Julio	Agosto	Septiembre
	RD\$72,338.5	RD\$57,311.9	RD\$58,947.1
	Octubre	Noviembre	Diciembre
RD\$59,238.9	RD\$60,704.9	RD\$64,720.0	

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

⁵⁵Datos actualizados el 08 de enero de 2024. Recaudo correspondiente desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.



Gráfica 20
Logros de recaudación
Enero-diciembre 2023; valores en millones RD\$⁵⁶



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

⁵⁶Datos actualizados el 05 de enero de 2024. Recaudo correspondiente desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.



Anexo b. Matriz de los principales indicadores del POA

Tabla 103

Matriz de principales indicadores del POA

Al 31 de diciembre de 2023; Valores en millones RD\$

Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance (%)
Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios	Gestión de la Recaudación	Recaudación	Mensual	RD\$656,811.90 (2022)	RD\$764,456.21	RD\$766,288.8	100.2%
Departamento o Control de Gestión de Fiscalización	Fiscalización	Fiscalización Externa ⁵⁷	Trimestral	243 (2022)	342	262	77%
		Fiscalización Interna	Mensual	18,993 (2022)	19,100	16,014	84%
Gerencia de Cobranza	Cobranza Persuasiva	Recuperación Deuda Morosa	Mensual	RD\$17,119.36 (2022)	RD\$33,262.17	RD\$13,208.32	40%

⁵⁷ Resultados generados al 30 de septiembre de 2023.



Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance (%)
	Cobranza Coactiva	Recuperación Deuda Coactiva	Mensual	RD\$3,846.01 (2022)	RD\$3,872.67	RD\$4,101.09	106%
Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano	Canales de contacto - Presencial	Nivel de Servicio - oficinas físicas	Mensual	85% / 15 min 89% (2022)	85% / 15 min	80%	80%
	Canales de contacto – No presencial	Nivel de servicio - Atención Telefónica	Mensual	95% / 80 seg 90% (2022)	85%/170 seg	88%	88%
Departamento de Consultas Técnicas	Respuestas a Consultas Técnicas	Cumplimiento tiempo de respuesta	Trimestral	90% / 22 días 90% (2022)	90% / 22 días	91%	91%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Anexo c. Resumen del plan de compras

- Plan de compras enero-diciembre 2023

DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL		2,552,974,062.08
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		348
CAPÍTULO		999
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0003
UNIDAD DE COMPRA	Dirección General de Impuestos Internos	
AÑO FISCAL		2023
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	453,264,504.44
OBRAS	RD\$	89,325,221.04
SERVICIOS	RD\$	1,302,816,711.18
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	14,796,650.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	237,792,074.00
MIPYME MUJER	RD\$	26,677,838.80
NO MIPYME	RD\$	1,595,733,173.86
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	22,177,752.28
COMPRAMENOR	RD\$	114,379,207.26
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	126,950,222.42
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	346,153,670.82
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SOLTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	935,574,622.47
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EN EL EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	20,879,186.26
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICA, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	16,933,450.00
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	277,154,975.15
EXCEPCIÓN - RECISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN VEH. DE MOTOR	RD\$	-

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, Portal Transaccional, Sial, PACC/2023-DGII.



**Anexo d. Matriz de ejecución presupuestaria al 31 de
diciembre de 2023**



DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
EJECUCION PRESUPUESTARIA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023
Valores en RD\$

NATURALEZA DEL GASTO	Presupuesto	Ejecución Acumulada total	Disponible	%EJECUCION	%PARTICIPACION S/ GASTO TOTAL
GASTOS DE PERSONAL	5,383,774,789	4,669,559,412	714,215,377	87%	59.81%
Remuneraciones	3,316,834,753	2,903,082,669	413,752,083	88%	37.19%
Indemnizaciones	230,000,000	217,256,906	12,743,094	94%	2.78%
Compensación uso Vehículos Privados	143,753,016	137,199,022	6,553,993	95%	1.76%
Incentivos (Ver política de incentivos)	1,174,815,377	979,523,154	195,292,224	83%	12.55%
ARS-AFP	408,246,052	343,322,112	64,923,940	84%	4.40%
Seguro Medico y de Vida	82,899,297	67,128,739	15,770,558	81%	0.86%
Riesgo Laboral	27,226,295	22,046,810	5,179,484	81%	0.28%
GASTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS	2,965,662,160	2,142,819,342	822,842,818	72%	27.45%
Entrenamiento a Contribuyentes	10,894,396	5,020,779	5,873,617	46%	0.06%
Vestimenta al personal (Uniformes)	10,237,000	2,362,838	7,874,162	23%	0.03%
Alimentos y Bebidas	86,426,161	52,505,924	33,920,237	61%	0.67%
Alquileres & Arrendamientos	319,319,469	301,994,654	17,324,815	95%	3.87%
Auditorias y Est. Financieros	2,300,000	885,000	1,415,000	38%	0.01%
Bienes y muebles no capitalizables	14,895,000	2,342,172	12,552,828	16%	0.03%
Capacitaciones & Entrenamientos	72,423,757	17,650,673	54,773,084	24%	0.23%
Gastos de Viajes locales (Diestas para auditores y personal que trabajan en el interior)	0	0	0	0%	0.00%
Recaudo en instituciones financieras	60,000,000	38,881,810	21,118,191	65%	0.50%
Correos & Fletes	11,830,400	5,802,622	6,027,778	49%	0.07%
Encuestas & Estudios	24,320,000	495,600	23,824,400	2%	0.01%
Actividades & Eventos	91,030,003	34,211,954	56,818,049	38%	0.44%
					0.02%
					0.13%
					0.03%
					0.01%
Impuestos, Derechos y tasas	1,075,000	82,788	992,212	8%	0.00%
Materiales y suministros gastables (Inventarios)	165,044,144	61,305,107	103,739,037	37%	0.79%
Especies Timbradas y valores (Inventarios)	39,899,909	4,122,661	35,777,248	10%	0.04%
Rep. & Mant. Edificaciones	94,566,993	42,809,300	51,757,693	45%	0.38%
Rep. & Mant. Maquinarias	22,657,598	13,221,298	9,436,301	58%	0.18%
Rep. & Mant. Vehículos	43,074,709	26,274,777	16,799,932	61%	0.00%
Rep. Equipos Oficina	40,882,559	6,360,343	34,522,216	16%	0.26%
Rep. Equipos Computos	384,886	22	384,864	0%	0.00%
Seguros a la Propiedades	31,463,612	29,674,896	1,788,716	94%	0.38%

NATURALEZA DEL GASTO	Presupuesto	Ejecución Acumulada total	Disponible	%EJECUCION	%PARTICIPACION S/ GASTO TOTAL
Ayudas y Donaciones	3,875,000	60,000	3,815,000	2%	0.00%
Ayudas y Donaciones	16,300,000	3,732,000	12,568,000	23%	0.05%
Ayudas y Donaciones	0	0	0	0%	0.00%
DIFERENCIAS CAMBIARIAS OPERACIONALES Y FINANCIERAS	7,326,334	7,326,334	0	100%	0.09%
Perdida Cambiaria Realizadas	7,326,334	7,326,334	0	100%	0.09%
Ganancia Cambiaria Realizadas	0	0	0	0%	0.00%
LICENCIAS Y MANTENIMIENTOS	787,384,269	394,552,790	392,831,479	50%	5.05%
Licencias y mantenimiento	787,384,269	394,552,790	392,831,479	50%	5.05%
INVERSION DE CAPITAL	969,808,701	531,619,341	438,189,359	55%	6.81%



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IMPUESTOS
INTERNOS