



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



IMPUESTOS  
INTERNOS

# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



IMPUESTOS  
INTERNOS

# TABLA DE CONTENIDO

---

## Memoria Institucional 2024

I.	RESUMEN EJECUTIVO .....	4
II.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	8
2.1	Marco filosófico institucional.....	8
a.	Misión .....	8
b.	Visión.....	8
c.	Valores .....	8
2.2	Base legal .....	10
2.3	Estructura organizativa .....	10
2.4	Planificación estratégica institucional .....	13
III.	RESULTADOS MISIONALES .....	18
IV.	RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	36
4.1	Desempeño administrativo y financiero .....	36
4.2	Desempeño de los recursos humanos .....	40
4.3	Desempeño de los procesos jurídicos .....	61
4.4	Desempeño de la tecnología .....	105
4.5	Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	127
4.6	Desempeño del área de comunicaciones.....	152
V.	SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	170
5.1	Nivel de la satisfacción con el servicio .....	170
5.2	Nivel de cumplimiento de acceso a la información .....	195
5.3	Resultados de sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	201
5.4	Resultados mediciones del portal de transparencia .....	203
VI.	PROYECCIONES .....	208
VII.	ANEXOS .....	213



A. Matriz de Logros Relevantes .....	213
B. Matriz de Gestión Presupuestaria.....	214
C. Matriz de Principales Indicadores del POA.....	216
D. Resumen de Plan de Compras .....	217



# I. RESUMEN EJECUTIVO

---

## Memoria Institucional 2024

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 y en el marco del Plan de Gobierno 2020-2024, presenta la memoria institucional 2024, destacando los aspectos institucionales más relevantes para el periodo enero-diciembre de 2024.

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 enero-diciembre de 2024.**

- Durante el periodo enero-diciembre de 2024, la DGII **recaudó un total de RD\$846,458.2 millones<sup>1</sup>**, RD\$80,169.3 millones por encima de lo recaudado en el mismo periodo del pasado año, equivalente a un crecimiento de 10.5%. Respecto al monto estimado, el cumplimiento del periodo acumulado es de 101.1%, RD\$9,435.9 millones más que lo presupuestado.
- En el pasado mes de julio de 2024, la DGII presentó la nueva herramienta del **Scoring Tributario**, un sistema de calificación por estrellas donde los contribuyentes podrán verificar el nivel de cumplimiento de sus obligaciones tributarias. La institución se

---

<sup>1</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.



destaca en ser una de las primeras administraciones tributarias de América Latina, junto a Brasil y Colombia en poner a disposición de los contribuyentes esta herramienta tecnológica. Cabe mencionar que, en la primera fase del proyecto se alcanzó un total de 620 contribuyentes lo que representa el universo total de los Grandes Contribuyentes quienes concentran el 75% de la recaudación total de esta institución; con un *score* global promedio, a diciembre de 2024, de 99.42% para todas las dimensiones.

- Mediante el **Decreto núm. 587-24 que establece el Reglamento para la aplicación de la Ley Núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana**, publicado por el Poder Ejecutivo en el mes de octubre de 2024, la DGII avanza en la implementación de la Facturación Electrónica, donde a través del **Facturador Gratuito** continúa facilitando a los contribuyentes el proceso de facturación electrónica para el cumplimiento de las normativas vigentes. A diciembre de 2024 contamos con aproximadamente 2,493<sup>2</sup> contribuyentes como emisores electrónicos, de los cuales alrededor de 567 utilizan el Facturador Gratuito; 2,638 se encuentran en proceso de certificación; asimismo, se han emitido más de 627 millones de comprobantes fiscales electrónicos. Adicional, se cuenta con 74 proveedores de servicios de facturación electrónica autorizados.
- 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 en el mes de junio de 2024 recibió las **certificaciones internacionales ISO de Antisoborno (ISO 37001:2026) y Cumplimiento (ISO 37301:2021)**, las cuales le permitirán a la institución detectar y

---

<sup>2</sup> | Datos actualizados al 31 de diciembre de 2024.



gestionar riesgos de posibles prácticas de soborno y fortalecer el cumplimiento normativo de la institución.

- En el mes de julio de 2024 se lanzó el **Compilado de Consultas Técnicas 2006-2023**, el cual contiene **5,163 consultas** emitidas durante el mencionado periodo, destacando el Impuesto sobre las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) con 2,171 consultas y el Impuesto sobre la Renta (ISR) con 1,319 casos.
- Por concepto de **Bonos para Viviendas de Bajo Costo**, para el periodo enero-diciembre de 2024 fueron **beneficiadas 14,741 familias** con un monto aprobado ascendente, aproximadamente, a **RD\$3,536.76 millones**.
- Durante el periodo enero-diciembre de 2024, se incorporaron alrededor de **4,500 contribuyentes al Régimen Simplificado de Tributación (RST)**, en un tiempo promedio de respuesta de 6.8 días, destacando que el tiempo compromiso de respuesta corresponde a 15 días.
- Como parte de la transformación digital que lleva a cabo la institución para facilitar el cumplimiento tributario, desde el mes de agosto de 2024 se encuentra disponible la **Interconexión con DGA para Operaciones de Primera Placa**, la cual permite que los contribuyentes puedan cargar sus declaraciones de la Dirección General de Impuestos Internos (DGA) en la Oficina Virtual (OFV) y seleccionar los vehículos para sus trámites sin necesidad de digitar datos de los vehículos.
- Se han incorporaron 8 nuevas funciones y mejoras en la aplicación (App) **“DGII Móvil”**, permitiendo realizar trámites puntuales con el objetivo de mejorar la experiencia de los contribuyentes y ciudadanía en general como parte del proceso de transformación digital. Cabe destacar que, esta aplicación se encuentra disponible en *Google Play* para *Android* y *App Store* para *Apple*.



- 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 **95%** en su última medición realizada en el mes de junio de 2024 respecto a los niveles de desarrollo de la gestión estatal.
- En cumplimiento con los lineamientos de la Resolución Núm. 389-2023, fue aplicada en el pasado mes de junio de 2024, la **Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos** ofrecidos por la DGII donde se obtuvo un **92.2%** promedio de satisfacción general de los contribuyentes, tanto de los servicios presenciales como de los digitales.
- Se realizaron **seminarios de educación tributaria** logrando un acumulado de **2,096 actividades** e impactando un total de **96,969 contribuyentes y ciudadanos**.
- Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la DGII lanzó el **Programa de Cumplimiento Colaborativo (PCC)** en marzo de 2024. Este programa beneficia a los contribuyentes ofreciendo un ambiente colaborativo más transparente y predecible, lo que reduce la incertidumbre, tanto a nivel administrativo como jurisdiccional y el riesgo de sanciones.
- Dentro del marco del **Programa Burocracia Cero** hacia un gobierno eficiente y los principales hitos de la Estrategia Nacional de Competitividad, se destaca el logro del **Proyecto Ventanilla Única**, el cual concluyó su etapa de desarrollo en el pasado mes de marzo de 2024.
- En cumplimiento con el Decreto Núm.420-23 que establece los requisitos para su venta e importación y la Ley No.63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, al mes de diciembre de 2024 han sido emitidas **969 licencias de operación de concesionarios, distribuidores y vendedores de vehículos de motor y remolque**.





## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2024

#### 2.1 Marco filosófico institucional

##### a. 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.

##### b. 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.

##### c. 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 organizativa<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> | [Organigrama firmado.pdf \(dgii.gov.do\)](#)





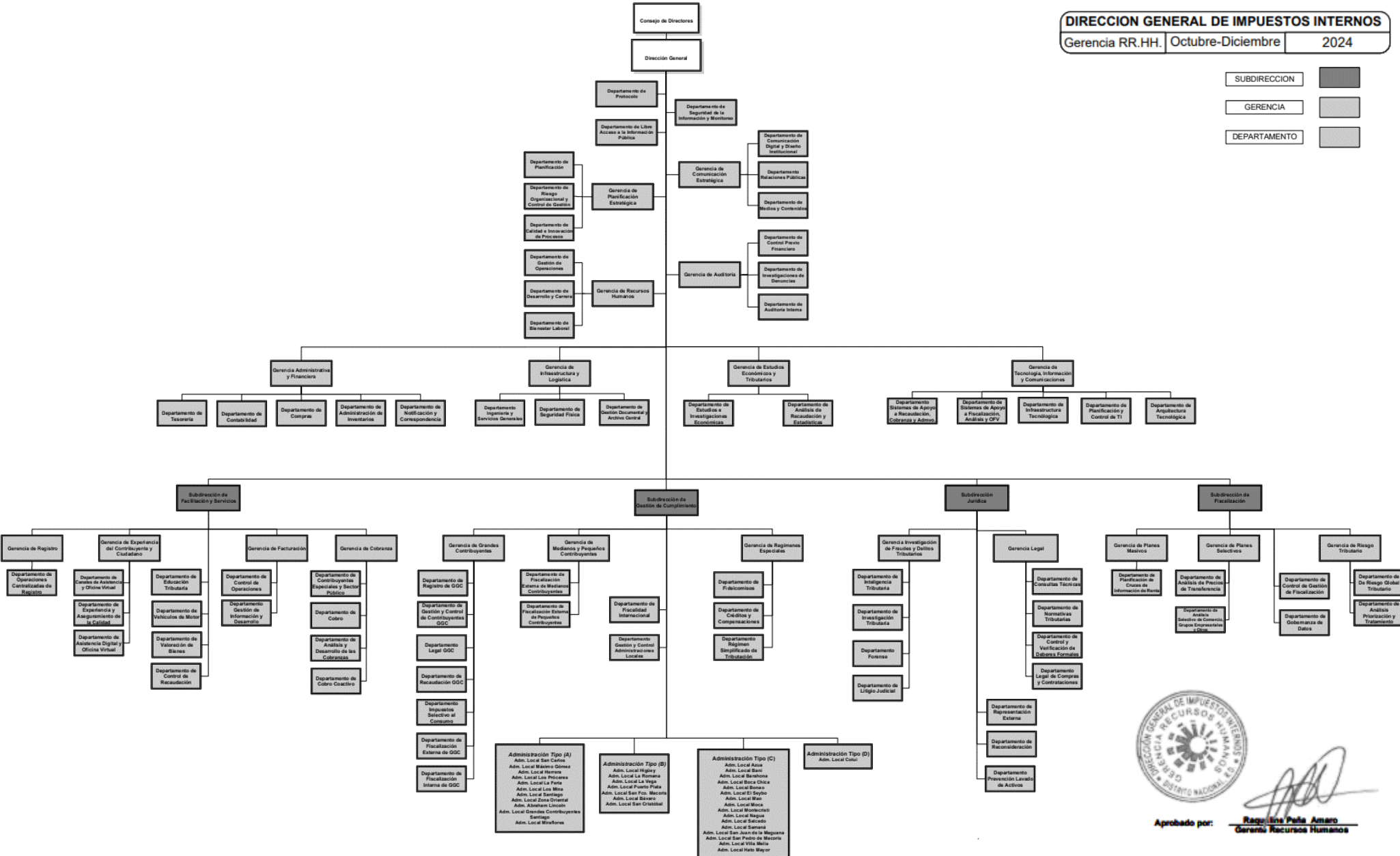
# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
Gerencia RR.HH. Octubre-Diciembre 2024

SUBDIRECCION

GERENCIA

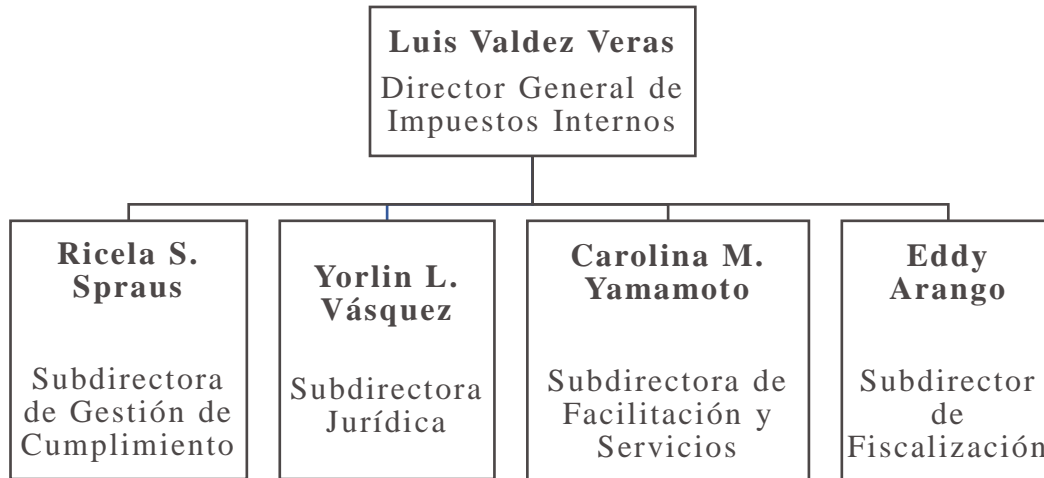
DEPARTAMENTO



Aprobado por: Rogelio Peña Amaro  
Gerencia Recursos Humanos



### 2.3.1 Principales funcionarios



## 2.4 Planificación estratégica institucional

Tabla 01

### Plan Estratégico Institucional 2021-2024

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
1. Una administración tributaria cercana al contribuyente.	<p>1.1.1 Reforzar las acciones de educación tributaria y concienciación social para así promover la formación en valores asociados al cumplimiento voluntario y la responsabilidad del ciudadano.</p> <p>1.1.2 Conectar a la ciudadanía con la administración tributaria de manera que el ciudadano pueda comprender su rol, así como sus derechos y deberes frente a ésta.</p> <p>1.2.1 Establecer un modelo de gestión de servicio y asistencia basado en la excelencia que garantice la satisfacción del contribuyente /ciudadano.</p> <p>1.2.2 Diseñar e implementar mecanismos eficientes para estandarizar la asistencia y la calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes y ciudadanía en general.</p> <p>1.3.1 Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la simplificación y automatización de los procesos tributarios y la prestación de servicios eficientes para reducir los costos de cumplimiento.</p> <p>1.3.2 Proporcionar vía la Oficina Virtual (OFV) todos los servicios que ofrece la institución de cara a que el contribuyente /ciudadano pueda autoservirse.</p>



## Ejes Estratégicos

## Objetivos Estratégicos

### 2. Gestión del cumplimiento tributario basado en riesgos.

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

1.4.1 Implementar políticas públicas para simplificar la legislación tributaria para así incentivar a la ciudadanía a la formalización y a cumplir con el deber de tributar y facilitar la adecuada actuación de la administración tributaria.

2.1.1 Fortalecer el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).

2.1.2 Identificar y formalizar a los contribuyentes ocultos.

2.1.3 Implementar la facturación electrónica.

2.1.4 Identificar y valorar los Riesgos Específicos Tributarios, así como su tratamiento de mitigación o eliminación.

2.1.5 Aumentar el número de contribuyentes cumplidores.

2.1.6 Creación del Catálogo Institucional de Riesgos Tributarios y Política Institucional de Tratamientos Tributarios.

2.1.7 Implementar y actualizar el Perfil de Riesgo Global del Contribuyente.

2.1.8 Calcular e implementar las Brechas Tributarias de Registro, Información, Declaración y Pago.

2.1.9 Diseño e implementación del modelo de gestión por procesos.

2.1.10 Implementar el Programa de Gestión de Cumplimiento Tributario.



2.1.11 Evaluar el impacto de los tratamientos aplicados por la DGII a los contribuyentes.

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

2.2.2 Reforzar los procesos para la validación de información provista por los contribuyentes y designar a la unidad responsable.

2.2.3 Establecer criterios uniformes que garanticen el uso eficaz y eficiente de la información.

2.3.1 Implementar alertas y avisos personalizados.

2.3.2 Garantizar la efectiva gestión de las deudas tributarias, agilizar procesos de respuesta de reconsideración, devoluciones de impuestos y otros procesos tributarios.

2.3.3 Automatizar el proceso de control masivo.

2.3.4 Fortalecer las acciones de la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.

2.3.5 Implementar el sistema de trazabilidad para alcoholes y tabaco.

2.3.6 Implementar una Cuenta Corriente efectiva.

2.3.7 Revisar y ampliar la aplicación del Régimen Simplificado de Tributación (RST) incorporando nuevos Contribuyentes.

2.3.8 Analizar el impacto de las nuevas formas de negocios digitales y del comercio electrónico para su adecuado control.





Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
<p>3. Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.</p>	<p>2.3.9 Consolidar los procedimientos y normativas para la eliminación de los esquemas de defraudación y planificación fiscal.</p>
	<p>2.3.10 Sancionar rápida y eficazmente a los infractores, generando una percepción de alto riesgo a los incumplidores.</p>
	<p>3.1.1 Implementar prácticas de dirección y gestión que garanticen la excelencia a través de mayor capacitación y de mejora continua.</p>
	<p>3.1.2 Elaborar e implementar un plan de gestión y retención del talento humano.</p>
	<p>3.1.3 Desarrollar ambientes laborales colaborativos, integradores y flexibles.</p>
	<p>3.2.1 Fortalecer e integrar los sistemas de información con que cuenta la administración tributaria, de manera que permitan la gestión eficiente de los procesos tributarios y de apoyo, apegados a las recomendaciones del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) 2021-2024.</p>
	<p>3.3.1 Reforzar la estructura organizativa de las administraciones locales para que desarrollen más funciones y así garantizar el control y la prestación de servicios eficientes a los contribuyentes.</p>
	<p>3.3.2 Consolidar el esquema de continuidad de negocios y gestión de riesgos institucionales.</p>
	<p>3.3.3 Consolidar el esquema en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para aquellos Sujetos Obligados No Financieros</p>



Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
	<p>(SONF) supervisados, de cara a las competencias de la administración.</p> <p>3.4.1 Fortalecer los mecanismos de control interno para garantizar la actuación ética de los funcionarios, mejorando los procesos de control preventivo y correctivo: de auditoría de procedimientos y riesgo, de seguridad de TI y de investigación de casos de funcionarios.</p> <p>3.4.2 Promover la mejora continua para el buen funcionamiento de la administración tributaria.</p> <p>3.4.3 Reforzar la relación con instituciones sociales y empresariales.</p>

*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*



### **III. RESULTADOS MISIONALES**

---

Memoria Institucional 2024

#### **3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales**

##### **3.1.1 Gestión de la recaudación**

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) recaudó RD\$846,458.2 millones durante el período enero-diciembre de 2024, superando en RD\$80,169.3 millones la recaudación del mismo período del año anterior, lo que refleja un crecimiento interanual del 10.5%. Al excluir los pagos extraordinarios, el crecimiento acumulado alcanza el 11.5% en comparación con 2023.

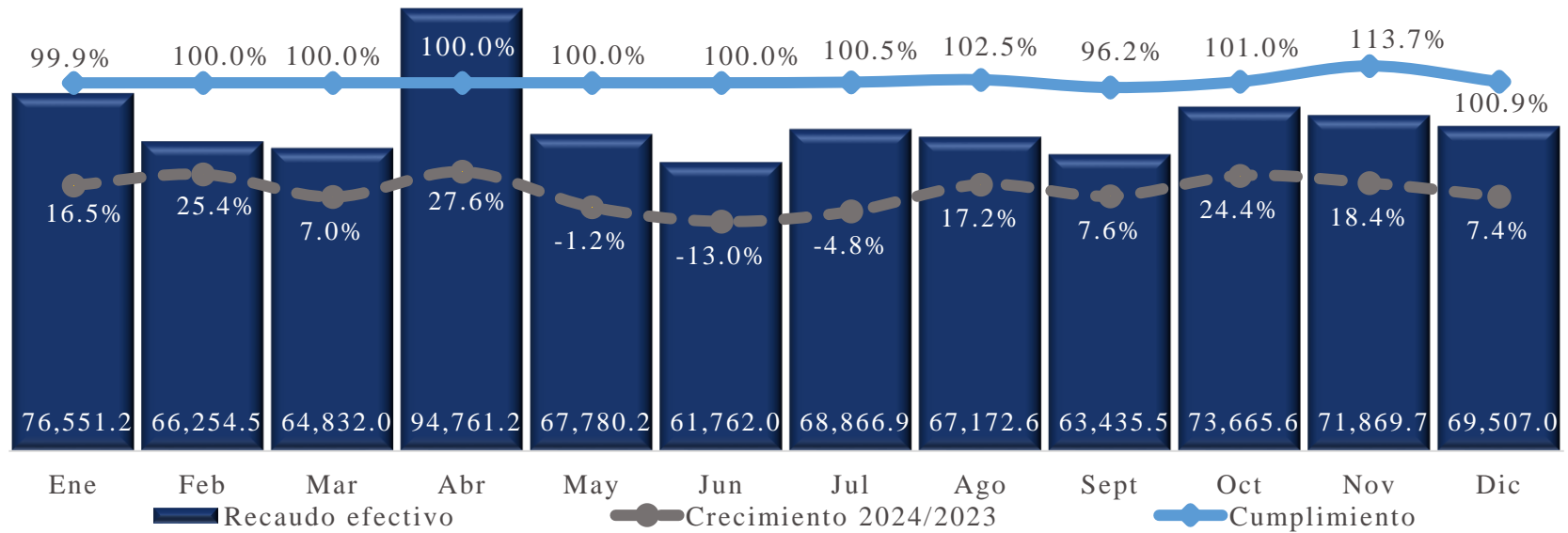
Este desempeño positivo se refleja, entre otros factores, en el crecimiento del Impuesto Sobre la Renta de las Personas Físicas (IR-1), que registró un incremento acumulado del 13.6% durante el período enero-diciembre de 2024. De manera similar, el Impuesto sobre la Transferencia de Bienes y Servicios (ITBIS) mostró un crecimiento acumulado del 10.3%, lo que representa un aumento de RD\$19,356.8 millones en comparación con el mismo período de 2023.

Respecto al monto estimado, el cumplimiento del periodo acumulado es de 101.1%, RD\$9,435.9 millones más que lo presupuestado. Se destaca el mes de noviembre por ser el que presenta el mayor cumplimiento en este periodo, alcanzando un 113.7% respecto a la meta presupuestada.



Gráfica 01

Crecimiento y cumplimiento mensual recaudación DGII  
Enero-diciembre<sup>4</sup> 2023-2024; valores en millones de RD\$

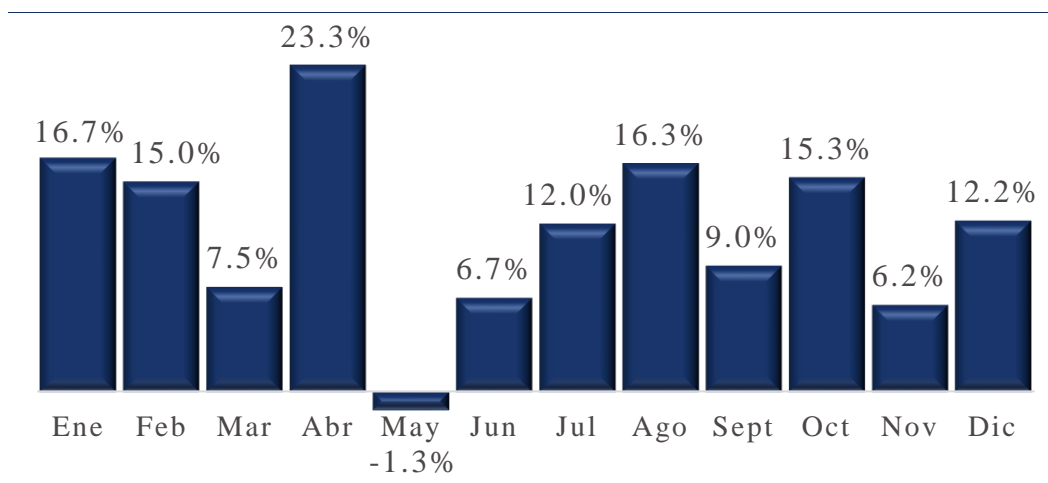


Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

<sup>4</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.



**Gráfica 02**  
**Crecimiento mensual sin extraordinarios recaudación DGII<sup>5</sup>**  
**Enero-diciembre 2024**



*Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.*

La recaudación por concepto de Impuestos sobre los Ingresos durante el 2024 experimentó un crecimiento interanual del 12.0%, alcanzando RD\$383,208.7 millones. Este comportamiento fue impulsado principalmente por el desempeño del Impuesto Sobre la Renta de Personas Físicas que registró un crecimiento del 13.6% en comparación con el mismo periodo del año anterior, acumulando RD\$117,235.2 millones.

De igual manera, el Impuesto Sobre la Renta de las Empresas (IR-2) reportó un incremento del 7.4%, totalizando RD\$193,539.6 millones. Es importante destacar que, en 2023, se registraron pagos adelantados de las Entidades Financieras por un monto de RD\$25,000.0 millones. Al excluir este efecto, el crecimiento real del IR-2 alcanza un crecimiento de 24.7%, atribuido a las ganancias de capital percibidas

<sup>5</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.



en este periodo y al sólido desempeño en el pago de los anticipos por parte de las Personas Jurídicas.

En cuanto a los Impuestos sobre Otros Ingresos, estos mostraron un crecimiento significativo del 23.0%, sumando RD\$69,803.4 millones. Por su parte, los Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos registraron un incremento del 20.9%.

El Impuestos sobre la Propiedad tuvo un recaudo para enero-diciembre de 2024 ascendente a RD\$55,090.5 millones, presentando un aumento de 7.4% y una variación absoluta de RD\$3,777.2 millones más que el mismo periodo del año anterior. Este impuesto es impulsado por el Impuesto sobre Cheques y Transferencias Bancarias, el cual presenta un crecimiento de 15.8%, es decir, RD\$2,452.1 millones más que el mismo periodo del año anterior; seguido, del Impuesto sobre las Operaciones Inmobiliarias, para un crecimiento de 7.4%, equivalente a RD\$972.1 millones más al comparar con el mismo periodo del año anterior, entre otros conceptos presupuestarios.

Con relación a los Impuestos sobre Mercancías y Servicios, la recaudación en este periodo fue de RD\$378,448.6 millones. El ITBIS aportó un total de RD\$207,946.3 millones, siendo 10.3% mayor que en 2023, para un crecimiento absoluto de RD\$19,356.8 millones. A su vez, los Impuestos Adicionales y Selectivos sobre Bienes y Servicios aportaron un total de RD\$141,404.3 millones, es decir, RD\$12,091.5 millones por encima de su aporte en el año anterior. Por su parte, los Impuestos sobre Uso de Bienes y Licencias presentaron un crecimiento de 13.3%, equivalente a RD\$3,152.3 millones más que el año anterior.



**Tabla 02**  
**Comparativo de la recaudación acumulada, según impuestos<sup>6</sup>**  
**Enero-diciembre 2023 vs. 2024; valores en millones de RD\$**

Conceptos presupuestarios	Recaudación		Variación	
	2023	2024	Absoluta	Relativa
<b>Impuestos sobre los Ingresos.</b>	<b>342,265.6</b>	<b>383,208.7</b>	<b>40,943.1</b>	<b>12.0%</b>
ISR de las Personas Físicas.	103,169.2	117,235.2	14,065.9	13.6%
ISR de las Personas Jurídicas.	180,175.1	193,539.6	13,364.4	7.4%
Impuestos sobre los otros Ingresos. <sup>7</sup>	56,745.7	69,803.4	13,057.7	23.0%
Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos.	2,175.5	2,630.6	455.0	20.9%
<b>Impuestos sobre la Propiedad.</b>	<b>51,313.4</b>	<b>55,090.5</b>	<b>3,777.2</b>	<b>7.4%</b>
<b>Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios.</b>	<b>343,354.8</b>	<b>378,448.6</b>	<b>35,093.8</b>	<b>10.2%</b>
ITBIS.	188,589.5	207,946.3	19,356.8	10.3%
Impuestos sobre Bienes y Servicios.	129,312.7	141,404.3	12,091.5	9.4%
Impuestos sobre Bienes y Licencias.	23,713.1	26,865.4	3,152.3	13.3%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios.	1,739.5	2,232.6	493.1	28.3%
<b>Impuestos al Comercio Exterior.</b>	<b>9,659.8</b>	<b>10,618.4</b>	<b>958.6</b>	<b>9.9%</b>
<b>Otros.</b>	<b>19,695.3</b>	<b>19,092.0</b>	<b>-603.3</b>	<b>-3.1%</b>
<b>Total</b>	<b>766,288.9</b>	<b>846,458.2</b>	<b>80,169.3</b>	<b>10.5%</b>

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

<sup>6</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.

<sup>7</sup> | Hace referencia al Impuestos sobre los Ingresos Aplicados Sin Distinción de Persona.



**Tabla 03**

**Recaudación por Pueblo Viejo Dominicana Corp. (PVDC),  
Barrick<sup>8</sup> | Enero-diciembre 2024; valores en millones de RD\$**

<b>Impuestos</b>	<b>Total</b>
Impuesto sobre la Renta (ISR).	9,292.5
Mínimo Anual Minero (IMA).	-
Utilidades Mineras (PUN).	2,275.0
Regalías Netas de Fundición (RNF).	1,368.8
<b>Total</b>	<b>12,936.3</b>

*Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.*

### **3.1.2 Estructura y participación porcentual de las recaudaciones**

Al evaluar el comportamiento de los impuestos de más contribución para el periodo enero-diciembre de 2024, el renglón de Impuesto sobre los Ingresos presentó la mayor participación dentro de la recaudación con 45.3% de la recaudación total, en el que se destaca el Impuesto sobre la Renta de las Empresas con un 22.9%, seguido por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas con 13.9% y los Impuestos sobre los otros Ingresos con un 8.2%.

El segundo renglón con mayor contribución a la recaudación fue el Impuesto sobre Mercancías y Servicios, que representó el 44.7% del total. Dentro de este, se destacan el ITBIS, con una participación del 24.6%, el Impuesto Selectivo sobre Bienes y Servicios, con un 16.7%, y el Impuesto sobre el Uso de Bienes y Licencias, con un

---

<sup>8</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.





3.2%. Cabe resaltar que la suma de los Impuestos sobre los Ingresos y los Impuestos sobre Mercancías y Servicios constituye el 90.0% de la recaudación total. Por otro lado, los Impuestos sobre la Propiedad aportaron un 6.5%, los Impuestos sobre el Comercio Exterior un 1.3%, y otros renglones representaron el 2.3% del total recaudado.

**Tabla 04**  
**Estructura y participación porcentual, por impuestos<sup>9</sup>**  
**Enero-diciembre 2024; valores en millones de RD\$**

Conceptos presupuestarios	2024	Participación %
<b>Impuestos sobre los Ingresos.</b>	<b>383,208.7</b>	<b>45.3%</b>
ISR de las Personas Físicas.	117,235.2	13.9%
ISR de las Personas Jurídicas.	193,539.6	22.9%
Impuestos sobre los otros Ingresos. <sup>10</sup>	69,803.4	8.2%
Accesorios sobre los Impuestos a los ingresos.	2,630.6	0.3%
<b>Impuestos sobre la Propiedad.</b>	<b>55,090.5</b>	<b>6.5%</b>
<b>Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios.</b>	<b>378,448.6</b>	<b>44.7%</b>
ITBIS.	207,946.3	24.6%
Impuestos sobre Bienes y Servicios.	141,404.3	16.7%
Impuestos sobre Bienes y Licencias.	26,865.4	3.2%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios.	2,232.6	0.3%
<b>Impuestos al Comercio Exterior.</b>	<b>10,618.4</b>	<b>1.3%</b>
<b>Otros.</b>	<b>19,092.0</b>	<b>2.3%</b>
<b>Total</b>	<b>846,458.2</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.*

<sup>9</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.

<sup>10</sup> | Se refiere a los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona.



### **3.1.3 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. Una de las principales medidas administrativas 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)<sup>11</sup> entre un emisor y un receptor en un formato estándar de factura, garantizando la autenticidad de los documentos fiscales emitidos.

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 eficientizar 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 una reducción de la tasa de morosidad para los principales impuestos.

---

<sup>11</sup> | [Facturación Electrónica.](#)



También es importante agregar el incremento de la recaudación por ingresos extraordinarios, así como la Ley núm. 253-12, la cual consta de RD\$10,805.8 millones, seguido de la no indexación de la tabla de retención del ISR Asalariados recaudando RD\$14,449.7 millones y de las Ganancias de Capital con una recaudación de RD\$19,239.3 millones, para el periodo comprendido entre enero-diciembre de 2024, totalizando RD\$44,494.8 millones.

**Tabla 05**

**Recaudación por ingresos extraordinarios y efecto marginal de la reforma Ley núm. 253-12<sup>12</sup> Enero-diciembre 2024; valores en millones de RD\$**

<b>Concepto</b>	<b>Total</b>
Ley núm. 253-12.	10,805.8
No indexación tabla de retención de ISR Asalariados.	14,449.7
Ganancias de capital.	19,239.3
<b>Total</b>	<b>44,494.8</b>

*Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.*

<sup>12</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.



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. Como resultado, se han recaudado RD\$8,163.7 millones desde agosto de 2023 hasta diciembre 2024, demostrando la efectividad de esta iniciativa.



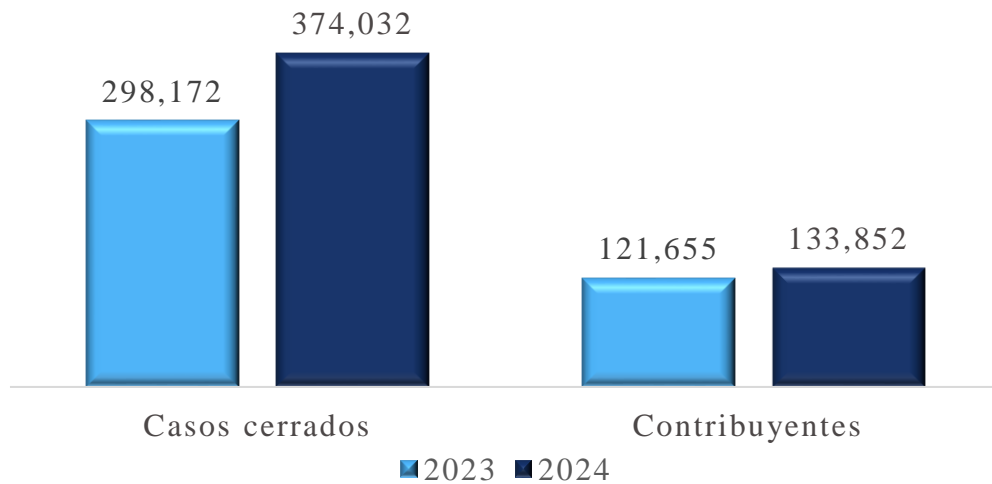
### 3.2 Gestión del cumplimiento

#### 3.2.1 Control de contribuyentes

La gestión de contribuyentes omisos y morosos realizada en las Administraciones Locales contempló un total de 133,852 contribuyentes correspondientes al cierre de 374,032 casos acumulados al 31 de octubre de 2024. De estos casos, 325 estuvieron vinculados a grandes contribuyentes; 30,131 a los grandes locales y 343,576 pertenecientes al resto de los contribuyentes.

**Gráfica 03**

**Control de contribuyentes omisos y morosos<sup>13</sup>  
Enero-octubre 2023 vs. 2024**



*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*

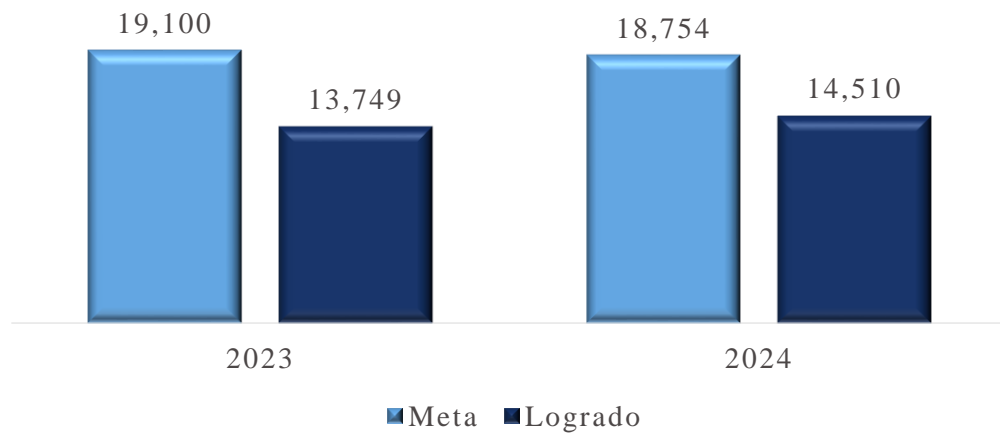
<sup>13</sup> | No incluye casos cerrados automáticamente ni desestimados.



### 3.2.2 Fiscalización interna

Los esfuerzos de fiscalización interna que se realizaron en las administraciones locales y en el Centro de Fiscalización Los Próceres, obtuvieron una totalidad acumulada de 14,510 casos al cierre del 30 de septiembre de 2024, reflejando un avance de 77% según la meta establecida.

**Gráfica 04**  
**Resultados acumulados de fiscalización interna**  
**Enero-septiembre 2023 vs. 2024<sup>14</sup>**



*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*

El 73.80% son casos fiscalizados por las administraciones locales y el 3.57% de los casos fueron cerrados 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.

<sup>14</sup> | Datos generados trimestralmente. Actualizados al 30 de septiembre de 2024.



**Tabla 06**  
**Meta vs. resultados de fiscalización interna**  
**Enero-septiembre 2024**

Área	Meta anual	Enero – septiembre	% logrado vs. meta anual general
Centro de Fiscalización Los Próceres.	780	669	3.57%
Administraciones Locales.	17,974	13,841	73.80%
<b>Total</b>	<b>18,754</b>	<b>14,510</b>	<b>77.37%</b>

*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*

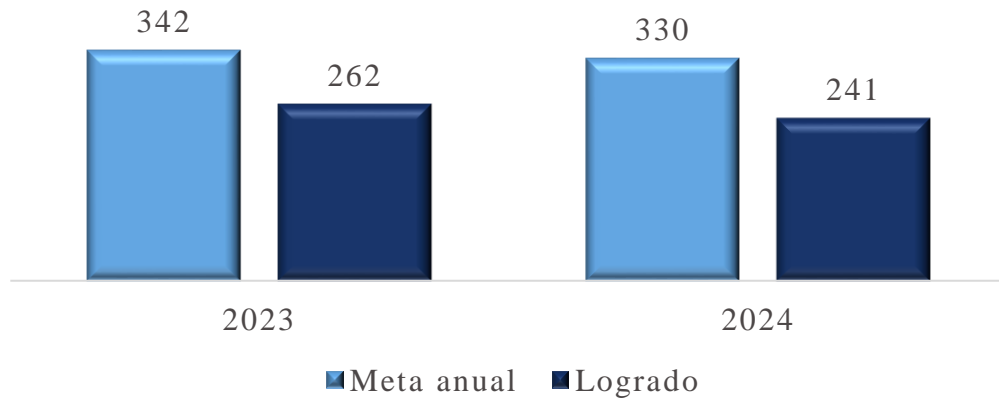
### 3.2.3 Fiscalización externa

Las auditorías de fiscalización externa han tenido un comportamiento estable al cierre del 30 de septiembre del presente año, a la fecha se encuentra en un 73% logrado, no obstante, la reducción de personal a cargo de esta actividad representa un riesgo ya que han provocado una disminución en la realización de las auditorías externas de grandes contribuyentes, afectando así el cumplimiento trimestral.



### Gráfica 05

#### Comportamiento acumulado de la fiscalización externa<sup>15</sup> Enero-septiembre 2023 vs. 2024



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

### Tabla 07

#### Meta vs. Resultados trimestrales de fiscalización externa<sup>16</sup> Enero-septiembre 2024

Auditorías	Meta anual	Enero-marzo	Abril – junio	Julio-sept.	% logrado
Grandes Nacionales.	60	13	10	17	66.67%
Grandes Locales.	270	60	60	81	74.44%
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>98</b>	<b>73.03%</b>

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

<sup>15</sup> | Datos generados trimestralmente. Actualizados al 30 de septiembre de 2024.

<sup>16</sup> | Datos generados trimestralmente. Actualizados al 30 de septiembre de 2024.





### 3.2.4 Recuperación de la deuda morosa<sup>17</sup>

Para el periodo enero-octubre de 2024, la recuperación de la deuda morosa ascendió a RD\$10,525.63 millones equivalente a un cumplimiento de 35.12%.

**Tabla 08**

**Meta vs. recuperación de la deuda morosa<sup>18</sup>**  
**Enero-octubre 2024; valores en millones de RD\$**

<b>Periodo</b>	<b>Meta</b>	<b>Morosidad recuperada</b>	<b>% cumplimiento</b>
Enero-octubre 2024	RD\$29,971.77	RD\$10,525.63	35.12%

*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*

### 3.2.5 Recuperación de la deuda coactiva

Durante el periodo enero-octubre de 2024, la recuperación de la deuda coactiva ascendió a RD\$1,786.41 millones representando el 60.19% del cumplimiento de la meta.

**Tabla 09**

**Meta vs. recuperación de la deuda en cobro coactivo**  
**Enero-octubre 2024; valores en millones de RD\$**

<b>Periodo</b>	<b>Meta</b>	<b>Morosidad recuperada</b>	<b>% cumplimiento</b>
Enero-octubre 2024	RD\$2,967.77	RD\$1,786.41	60.19%

*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*

<sup>17</sup> | Datos actualizados al 31 de octubre de 2024.

<sup>18</sup> | Los resultados no contemplan los cierres administrativos ni casos desestimados.



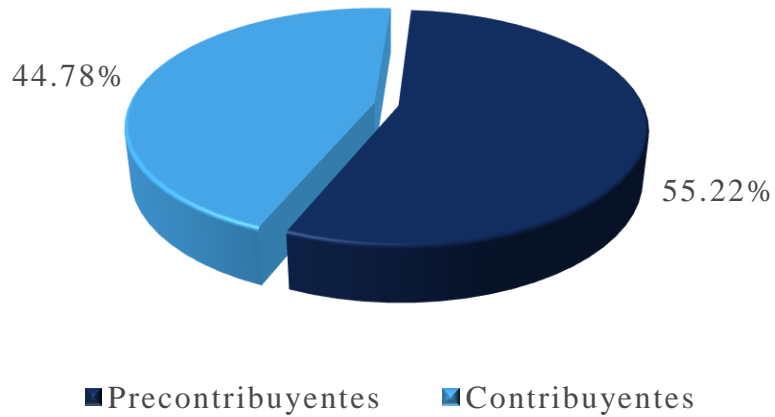
### **3.3 Asistencia y servicios al contribuyente**

#### **3.3.1 Educación Tributaria**

Para la institución es fundamental orientar a la ciudadanía en general acerca de los temas tributarios, para esto el Departamento de Educación Tributaria durante el periodo enero-octubre de 2024, realizó un total de 1,838 encuentros de capacitación tributaria donde se capacitaron 84,787 personas. El 55.22% de los encuentros fueron enfocados a precontribuyentes, de estos encuentros un 22.64% dirigido a estudiantes de niveles primario y secundario; 18.93% a docentes y estudiantes universitarios y un 4.33% al personal docente del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD). Mientras que el 44.78% de los encuentros restantes corresponde a contribuyentes, donde un 54.10% fue dirigido a Personas Físicas y Jurídicas, así como al público en general.



**Gráfica 06**  
**Precontribuyentes y contribuyentes**  
**Encuentros | 2024**



*Fuente: Departamento de Educación Tributaria, DGII.*



### 3.3.2 Nivel de servicio de actuaciones para asistencia al contribuyente

Durante el transcurso de este año, las métricas del nivel de servicio en las Administraciones Locales presentaron un cumplimiento promedio de un 83%; los servicios de vehículos de motor un 97%; la asistencia por tasación se mantuvo estable con 94%; así como las redes sociales con un 90%.

**Tabla 10**  
**Nivel de servicio<sup>19</sup>**  
**Enero-octubre 2023 vs. 2024**

Canales de atención		Métrica 2023	% 2023	Métrica 2024	% 2024
Canales de Contacto - Presenciales.	Centro de Asistencia Presencial (CAP).	90%/10min.	90%	90%/10min.	<b>88%</b>
	Administraciones Locales.	85%/15min.	81%	85%/15min.	<b>83%</b>
	Vehículos de Motor.	80%/30min.	93%	80%/30min.	<b>97%</b>
	Tasación.	85%/30min.	98%	85%/30min.	<b>94%</b>
Canales de Contacto - No Presenciales.	Atención telefónica.	85%/170seg.	87%	80%/240seg.	<b>94%</b>
	Emails.	90%/12hrs.	90%	90%/12hrs.	<b>100%</b>
	Comunidad de Ayuda.	90%/2.5hrs.	98%	90%/2.5hrs.	<b>100%</b>
	Redes sociales.	30%/60min.	90%	30%/60min.	<b>90%</b>

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

<sup>19</sup>| Los resultados del nivel de servicio están actualizados al 31 de octubre de 2024.



## IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

### 4.1 Desempeño administrativo y financiero

#### 4.1.1 Ejecución presupuestaria

Al 31 de octubre de 2024 el presupuesto ejecutado por la DGII fue de RD\$5,771.58 millones, lo que representa el 58.69% de los ingresos recibidos del presupuesto asignado. El 62.59% del presupuesto ejecutado correspondió a remuneraciones y contribuciones, 20.05% a contratación de servicios, 4.27% a materiales y suministros, 0.37% a transferencias corrientes, 0.98% transferencias de capital, 10.38% a bienes muebles, inmuebles e intangibles, 0.14% a obras, y 1.20% gastos financieros.

Tabla 11

#### Ejecución presupuestaria

Al 31 de octubre de 2024; valores en millones de RD\$

Concepto	2024	% S/Total
Remuneraciones y contribuciones.	3,612.26	62.59%
Contratación de servicios.	1,157.32	20.05%
Materiales y suministros.	246.56	4.27%
Transferencias corrientes.	21.61	0.37%
Transferencias de capital.	56.77	0.98%
Bienes muebles, inmuebles e intangibles.	599.31	10.38%
Obras.	8.37	0.14%
Gastos financieros.	69.39	1.20%
<b>Presupuesto anual.</b>	<b>9,833.98</b>	<b>100%</b>
<b>Total presupuesto ejecutado (A).</b>	<b>5,771.58</b>	<b>58.69%</b>
<b>Disponible.</b>	<b>4,062.40</b>	<b>41.31%</b>
<b>Recaudación efectiva (B).</b>	<b>RD\$705,079.63</b>	
<b>Ratio coste eficiencia (A/B).</b>	<b>0.82%</b>	

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII



**Tabla 12**  
**Balance general**  
**Al 31 de octubre 2024; valores en RD\$**

<b>Activos</b>	
<b>Activos corrientes</b>	<b>Montos</b>
Disponibilidades en caja y bancos.	3,929,273,057.35
Disponibilidades en caja y bancos reembolsos.	1,116,713,854.61
Disponibilidad en banco reembolsos ISC.	951,829,633.48
Cuentas por cobrar.	25,523,966.56
Fondo reembolso pendiente por recibir.	30,349,102.35
Inventario de consumo.	218,565,902.29
<b>Total activos corrientes</b>	<b>6,272,255,516.64</b>
<b>Activos no corrientes</b>	<b>Montos</b>
Bienes de uso neto.	10,989,093,866.33
Bienes intangibles.	26,000.00
Otros activos no corrientes.	218,777,757.07
<b>Total activos no corrientes.</b>	<b>11,207,897,623.40</b>
<b>Total general de activos.</b>	<b>17,480,153,140.04</b>
<b>Pasivos y Patrimonio</b>	
<b>Pasivos corrientes</b>	<b>Montos</b>
Deducciones y retenciones por pagar.	87,758,668.08
Cuentas por pagar.	477,244,898.94
Otras cuentas por pagar.	1,110,049,543.67
Avance reembolsos ISC.	960,391,360.77
<b>Total pasivos corrientes.</b>	<b>2,635,444,471.46</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>	<b>Montos</b>
Ingreso diferido proyecto motocicleta.	87,231,502.89
Fondo en garantía proveedores.	157,562,371.68
<b>Total pasivos no corrientes.</b>	<b>244,793,874.57</b>
<b>Total general de pasivos.</b>	<b>2,880,238,346.03</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>Montos</b>
Patrimonio institucional.	993,917,277.07
Resultado de ejercicios anteriores.	12,658,073,087.70
Resultado neto del ejercicio.	947,924,429.24
<b>Total patrimonio.</b>	<b>14,599,914,794.01</b>
<b>Total general de pasivos y patrimonio.</b>	<b>17,480,153,140.04</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



**Tabla 13**  
**Estados de resultados**  
**Al 31 de octubre 2024; valores en RD\$**

Ingresos corrientes	Montos
Transferencias corrientes recibidas.	5,967,462,220.00
Transferencias recibidas dación de pago.	338,125,117.72
Otros ingresos.	472,467,350.49
<b>Total de ingresos.</b>	<b>6,778,054,688.21</b>
Gastos corrientes	Montos
Servicios personales.	3,662,721,882.29
Servicios no personales.	1,774,967,898.58
Materiales y suministros.	30,001,416.10
Gastos financieros	126,153,054.15
Otros gastos institucionales.	33,911,188.22
<b>Total de gastos.</b>	<b>5,627,755,439.34</b>
<b>Resultado corriente del periodo.</b>	<b>1,150,299,248.87</b>
Depreciación y amortizaciones.	202,374,819.63
<b>Resultados netos del periodo</b>	<b>947,924,429.24</b>

*Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.*



**Tabla 14**  
**Cuentas por cobrar**  
**Al 31 de octubre 2024; valores en RD\$**

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Cuentas a cobrar consultorías electrónicas.	40,000.00
Anticipo a empleados.	1,118,827.89
Otras cuentas a cobrar empleados.	30,837.86
Anticipo a proveedores órdenes de compra.	23,986,026.59
Otras cuentas por cobrar.	348,274.22
<b>Total</b>	<b>25,523,966.56</b>

*Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.*

**Tabla 15**  
**Cuentas por pagar**  
**Al 31 de octubre 2024; valores en RD\$**

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Cuentas a pagar Proveedores.	399,374,636.11
Cuentas por pagar sueldos e indemnizaciones.	2,069,944.11
Cuentas por pagar acuerdos Institucionales.	122,040.00
Provisión contratos y gastos fijos.	13,733,126.10
Provisión indemnizaciones.	16,801.80
Otras provisiones por pagar.	49,390,321.68
Fondo de terceros por pagar.	310,040.70
Fondo Codia por pagar.	3,417.38
Cuentas por pagar Colectora.	10,380,735.54
Bienes recibidos EM RF.	1,796,035.52
Otras cuentas por pagar	47,800.00
<b>Total</b>	<b>477,244,898.94</b>

*Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, 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<sup>er</sup> nivel | Consejo de la administración tributaria y director general.
- 2<sup>do</sup> nivel | Subdirectores.
- 3<sup>er</sup> nivel | Gerentes.
- 4<sup>to</sup> nivel | Administradores locales y encargados departamentales.
- 5<sup>to</sup> nivel | Profesionales, técnicos y operativos.

Para octubre de 2024 la DGII cuenta con un total de 3,169 colaboradores de los cuales 1,879 pertenecen al género femenino y 1,290 al masculino.



**Tabla 16**  
**Cantidad de colaboradores por localidad**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Localidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sede Central.	1,436	45%
Administraciones Locales.	1,388	44%
Oficinas fuera de la Sede Central.	157	5%
Departamento de Vehículos de Motor.	188	6%
<b>Total</b>	<b>3,169</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

**Tabla 17**  
**Distribución de colaboradores por grupo ocupacional**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Grupo ocupacional</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Ejecutivos.	110	3.5%
Apoyo administrativo.	693	21.9%
Profesionales.	1,336	42.1%
Supervisores.	436	13.8%
Técnicos.	594	18.7%
<b>Total</b>	<b>3,169</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*



## 4.2.1 Comportamiento de los subsistemas de recursos humanos

### Reclutamiento y selección

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

Es por lo que, la DGII aplica pruebas de competencias y aptitudes, como también solicita evidencias de los títulos y certificaciones de estudios de todo candidato, con la finalidad de validar que la persona reúne las condiciones y exigencias del perfil establecido en la descripción del puesto. Adicionalmente, es igual de importante para la institución confirmar las experiencias profesionales del evaluado a través de las referencias que este indica en la solicitud de empleo.

Para el periodo enero-octubre 2024 han ingresado 218 nuevos colaboradores a la DGII, de los cuales el 94% en calidad de fijos.

**Tabla 18**  
**Colaboradores de nuevos ingresos por tipo**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Contratado.	14	6%
Fijo.	204	94%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*



**Tabla 19**  
**Otras operaciones de reclutamiento y selección**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Procesos</b>	<b>Total</b>
Ingreso de empleados externos.	204
Promociones <sup>20</sup> .	85
Reajustes salariales.	223

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

En cuanto a las promociones internas, 85 colaboradores han sido promovidos en el periodo enero-octubre 2024.

### **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 DNC se realiza tomando en cuenta las sugerencias, expectativas y necesidades del colaborador y supervisor. Para el período enero-octubre 2024 han sido capacitados 2,512 colaboradores.

---

<sup>20</sup> | Se estima que durante los meses de noviembre y diciembre habrá aproximadamente 60 promociones.



**Tabla 20**  
**Total de participantes<sup>21</sup>**  
**Enero- octubre 2024**

Área	Cantidad
Despacho Dirección General.	688
Subdirección de Facilitación y Servicios.	1,142
Subdirección de Fiscalización.	230
Subdirección de Gestión de Cumplimiento.	4,493
Subdirección Jurídica.	615
<b>Total</b>	<b>7,168</b>

*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 2024 se han ofertado 61 grupos de acciones formativas virtuales, tanto en temas administrativos como tributarios, en los cuales participaron 5,219 colaboradores, agotando unas 38,841 horas formativas virtuales.

También este año contamos con un innovador programa de autodesarrollo de competencias para supervisores que les permitirá adquirir y fortalecer las habilidades y destrezas que son indispensables para un buen líder. Mediante una plataforma de fácil acceso y comprensión, simplificando la participación de los colaboradores debido a que utiliza la metodología asincrónica, que

---

<sup>21</sup> | Considerar que, un (1) colaborador pudo haber tomado varias acciones formativas.



les permitirá planificar su tiempo para la participación en el mismo, garantizando así, el logro de los objetivos institucionales.

**Tabla 21**  
**Control de gestión de la formación<sup>22</sup>**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Control de gestión</b>	<b>Cantidad</b>
Total de personal impactado.	2,512
Total de participantes.	7,168
Total horas de formación (presenciales y virtuales).	64,714
Porcentaje promedio de satisfacción.	96%
Porcentaje promedio de aprendizaje.	94%
Total de acciones formativas (presenciales y virtuales).	186
Total de rutas de entrenamientos.	110
Total de becas para maestrías (iniciadas).	13

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

Para el personal de nuevo ingreso y el promovido se dispone de una ruta de entrenamiento, según aplique.

---

<sup>22</sup> | Considerar que, en este total un (1) colaborador pudo haber tomado varias acciones formativas.



**Tabla 22**  
**Rutas de entrenamientos realizadas**  
**Enero-diciembre 2024<sup>23</sup>**

<b>Mes</b>	<b>Número de rutas</b>	<b>Cantidad de horas</b>
Enero	3	268
Febrero	16	1,282
Marzo	2	16
Abril	8	1,318
Mayo	4	47
Junio	11	1,064
Julio	12	852
Agosto	13	1,560
Septiembre	18	1,568
Octubre	8	656
Noviembre	8	1,200
Diciembre	7	800
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>10,631</b>

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

### **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:

---

<sup>23</sup> | Datos actualizados al 31 de octubre con proyección al 31 de diciembre de 2024.



**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 76 niños 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).

Adicionalmente se llevó a cabo el mes de lucha contra el cáncer. En la jornada de salud femenina se atendieron un total de 110 colaboradoras y se realizó la charla Las Emociones y el Manejo del Cáncer, en la cual participaron de manera virtual 240 colaboradores de todas las oficinas del país.

En el periodo enero-octubre 2024, se realizaron los siguientes procesos de gestión de la salud:





**Tabla 23**  
**Cantidad procesos de gestión de salud**  
**Enero-octubre 2024**

Proceso	Cantidad
Consultas médicas	2,828
Consultas de psicológicas	227
Licencias médicas	2,415
Reporte de subsidio por enfermedad común	1,191
Jubilados por enfermedad	1

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

### **Seguros y pensiones.**

Los colaboradores cuentan con los siguientes beneficios de seguros:

- Seguro médico privado: en marzo la institución migró todas sus pólizas complementarias de ARS MAPFRE a ARS Universal. En la actualidad contamos con 2,328 colaboradores afiliados y 4,001 dependientes, para un total de 6,266 afiliados.
- Seguro médico para progenitores: este plan cuenta con 567 afiliados.<sup>24</sup>
- Seguro médico básico.
- Seguro colectivo de vida.
- Seguro funerario INAVI.
- Seguro médico internacional para ejecutivos.

Se ofrece, además, acompañamiento al personal en proceso de jubilación y trámite de pensiones.

---

<sup>24</sup> | La cantidad de afiliados del seguro médico privado y de progenitores consta de datos actualizados al 15 de noviembre con una proyección al 31 de diciembre 2024.



Durante enero-octubre de 2024 se tramitaron las siguientes jubilaciones:

**Tabla 24**  
**Cantidad trámites de jubilación**  
**Enero-octubre 2024**

Proceso	Cantidad
Jubilados por edad y antigüedad.	23

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

### **Unidad de alimentos y bebidas.**

La unidad de alimentos y bebidas está a cargo de Panoramio, la cafetería de la Sede Central, así como del subsidio de almuerzo y la facilidad para adquisición de almuerzos preenvasados en la Sede Central y localidades de la zona metropolitana (correspondiente a más del 70% del personal de la institución).

Durante el periodo enero-octubre de 2024 los colaboradores adquirieron y se beneficiaron de alimentos y bebidas según lo indicado en la siguiente tabla:



**Tabla 25**  
**Alimentos y bebidas**  
**Enero-diciembre 2024<sup>25</sup>**

<b>Mes</b>	<b>Cantidad de pedidos</b>	<b>Monto subsidio</b>
Enero	15,985	RD\$1,880,570.45
Febrero	16,672	RD\$1,909,490.51
Marzo	15,673	RD\$1,784,070.68
Abril	16,538	RD\$1,937,051.89
Mayo	17,976	RD\$2,066,411.97
Junio	17168	RD\$1,912,896.78
Julio	20,554	RD\$2,207,290.92
Agosto	17,930	RD\$1,988,272.96
Septiembre	17,653	RD\$1,973,451.74
Octubre	20,717	RD\$2,338,069.86
Noviembre	18,669	RD\$2,147,097.00
Diciembre	16,392	RD\$1,797,675.27
<b>Total</b>	<b>211,927</b>	<b>RD\$23,942,350.03</b>

*Fuente: Sistema Fripick | Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

También se realizaron actividades de integración por motivo del Día del Amor y la Amistad, la Independencia Nacional, Día de las Madres, Aniversario de nuestra cafetería Panoramio, y se realizaron decoraciones acordes a la temporada y fechas especiales, como el Día de los Padres, la bienvenida al otoño y la temporada navideña, a fin de motivar el uso de la cafetería.

<sup>25</sup> | Datos actualizados al 31 de octubre con proyección al 31 de diciembre de 2024.



## **Otros beneficios de los que gozan nuestros colaboradores.**

Los colaboradores cuentan con los siguientes beneficios adicionales:

- 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.
- Becas escolares a hijos de colaboradores.
- Bonos escolares.

Por otro lado, la institución otorga facilidades orientadas a atender necesidades especiales de los colaboradores como:

- Tarjeta metro.
- Cooperativa para empleados.



## Prevención de riesgos

El área de Prevención de Riesgos es responsable de velar por la seguridad del personal a través de programas de prevención y protección; así como conservar el medioambiente, mitigando cualquier impacto producido por las actividades de la institución.

Dentro de las actividades que realiza se encuentran:

- Auditorías en las instalaciones de la institución, así como en las administraciones locales 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.
- Proveer Equipos de Protección Individual (EPI) necesarios para la ejecución de los trabajos de manera segura.
- Planes de emergencia y evacuación.
- Planificación de nuevos puntos de reunión; designando áreas seguras para que los colaboradores se dirijan en caso de una evacuación de emergencia, como un incendio, un desastre natural u otro evento que requiera que las personas abandonen el área de trabajo.

En el mes de octubre la institución participó en el 4to. simulacro a nivel nacional coordinado por el centro de Operaciones de Emergencia (COE).



## **Programa de Verano DGII**

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

Esta iniciativa se implementó en el 2009 y desde entonces se han realizado satisfactoriamente 12 Programas de Verano con la participación de 312 hijos de empleados.

Durante 4 semanas, los “veranitos” en edad comprendida entre 15 y 18 años tienen la oportunidad de conocer el área de trabajo de sus padres, entender el quehacer institucional, desarrollarse en un área específica y a su vez, recibir acompañamiento en el proceso de orientación vocacional. La dinámica del programa es de carácter formativo donde los participantes reciben capacitación técnica, desarrollo personal y una presencia profesional en el área que se les designa a cumplir una jornada laboral participativa de 8 horas durante un mes.

Para el 2024 participaron 29 hijos de empleados de las diferentes localidades de la zona metropolitana y sede central quienes fueron asignados a diferentes áreas de la sede central, donde brindaron apoyo, realizaron visitas a otras instituciones, y disfrutaron de paseos recreativos. Además, recibieron charlas en torno al tema 2024 “La calidad en el servicio”.



## **Encuesta de Clima Organizacional**

Para conocer el estado de ánimo de las personas en una organización producto de su realidad de trabajo, su grado de satisfacción o insatisfacción en su realidad laboral se realizan periódicamente estudios de clima organizacional que ayuda a conocer el impacto que la experiencia laboral y sus condiciones tienen con las personas y cómo ésta, la experiencia laboral, influye en su desempeño y compromiso. De acuerdo con lo establecido en el procedimiento de clima este estudio debe realizarse cada dos (2) años asegurando las condiciones necesarias de confidencialidad y anonimato de las opiniones recibidas, así como de validez de la información recolectada. Para los meses de julio y agosto del 2024 se realizó la aplicación del cuestionario motivado por un plan de comunicación que ayudó a alcanzar la participación del 81.18%.

Actualmente nos encontramos en la última fase del proyecto en donde se inician los trabajos para la elaboración de los planes de acción luego de la presentación del informe cuantitativo estadístico segmentado producto del análisis de los datos obtenidos a los líderes de la institución.



#### **4.2.2 Resultados del 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 (MAP).

A continuación, se presentan los indicadores de gestión con los que la institución cumple en la actualidad:





**Tabla 26**  
**Indicadores SISMAP**  
**Enero-octubre 2024**

Indicador	Evidencia
Autoevaluación CAF <sup>26</sup> .	- Comité institucional de la calidad.
Plan de Mejora Modelo CAF.	- Plan de Mejora CAF vencido. - Remisión Acuerdo.
Carta Compromiso.	- Carta Compromiso.
Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios.	- Enlace Observatorio. - Funcionarios. - Servicios
Monitoreo de la Calidad de los Servicios.	- Programación Encuesta. - Ficha Técnica aprobada. - Informe de Encuesta.
Índice de Satisfacción Ciudadana.	- Resultado de índice de satisfacción entre 0% y 100%.
Planificación de RR.HH.	- Remisión Planificación RRHH
Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	- Designación de Representante ante la Comisión de Personal.

*Fuente: SISMAP.*

<sup>26</sup> | CAF: *Common Assesment Framework* (Marco de Evaluación Común).

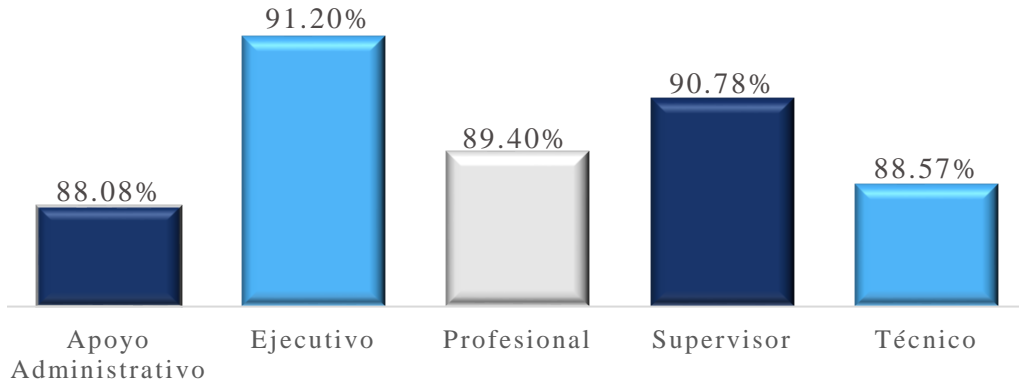


### 4.2.3 Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional

**Gráfica 07**

#### **Desempeño promedio por grupo ocupacional**

**Período 2022-2023<sup>27</sup>**

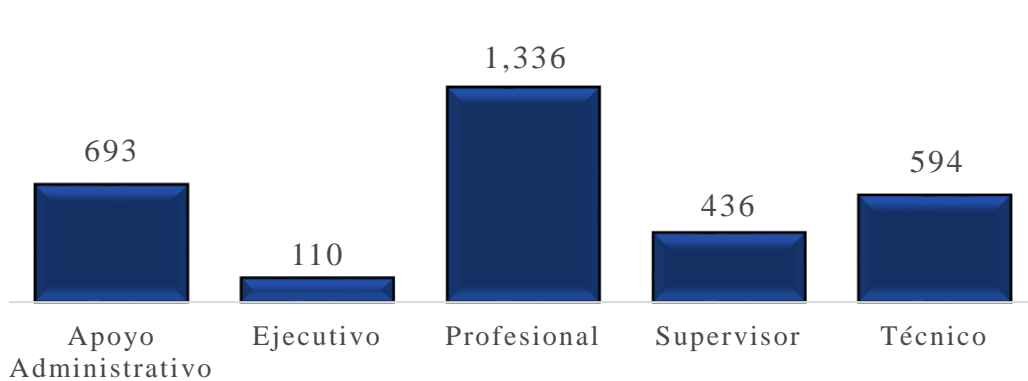


*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

**Gráfica 08**

#### **Cantidad de colaboradores por grupo ocupacional**

**Enero-octubre 2024**



*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*

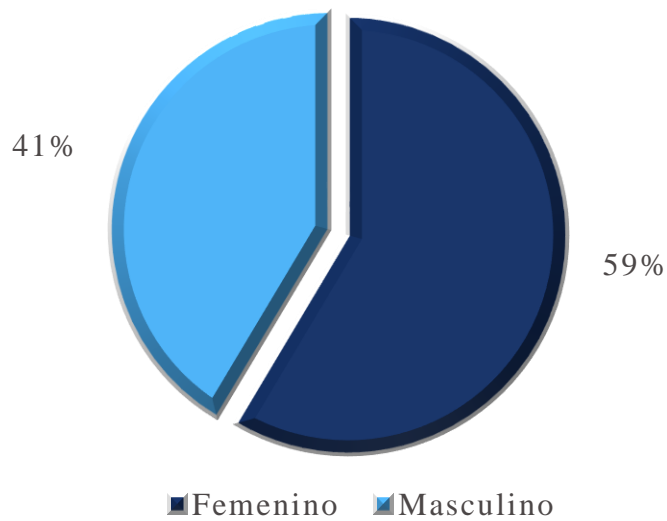
<sup>27</sup> | En el 2024 aún no se han realizado evaluaciones de desempeño debido a una migración de plataforma tecnológica.



#### 4.2.4 Estadísticas de género, edad y antigüedad de colaboradores

La DGII promueve la igualdad de oportunidades y la diversidad cultural y de género. Es importante destacar que el género femenino representa el 59% del personal y el otro 41% corresponde al género masculino.

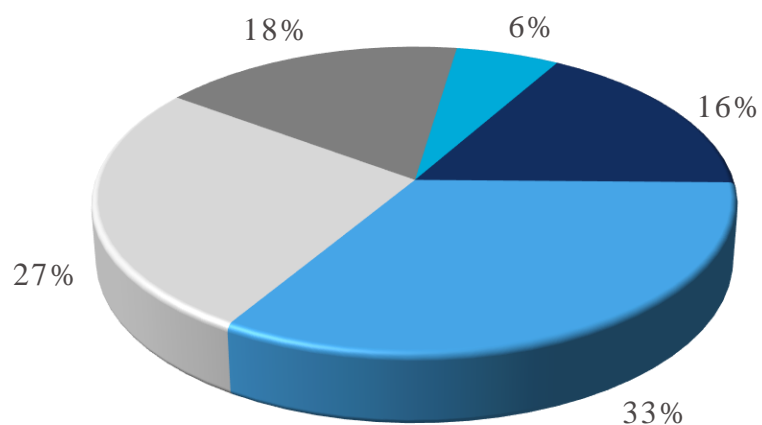
**Gráfica 09**  
**Colaboradores por género**  
**Enero-octubre 2024**



*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*



**Gráfica 10**  
**Colaboradores por edad**  
**Enero-octubre 2024**

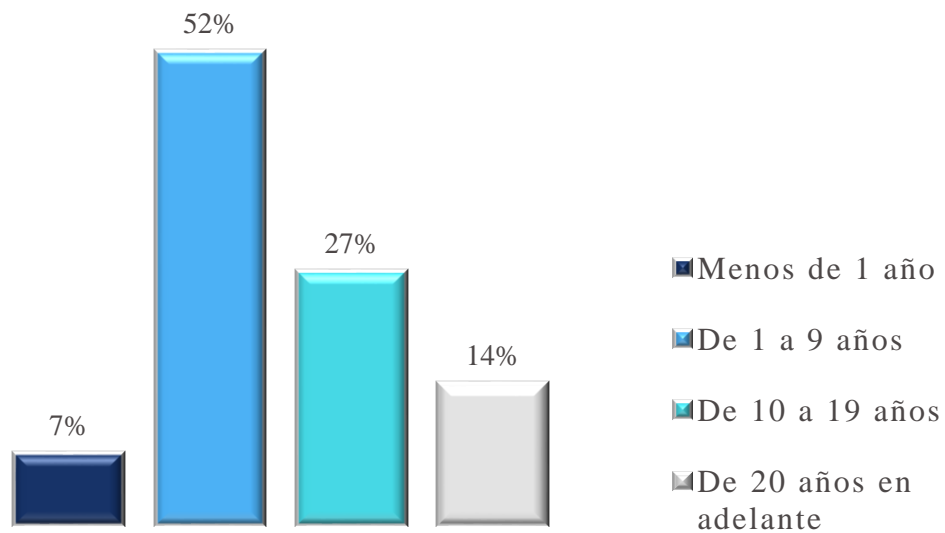


- De 18 a 29 años
- De 30 a 39 años
- De 40 a 49 años
- De 50 a 59 años
- De 60 años en adelante

*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*



**Gráfica 11**  
**Colaboradores por antigüedad laboral**  
**Enero-octubre 2024**



*Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.*



### 4.3 Desempeño de los procesos jurídicos

Durante el periodo enero-diciembre 2024<sup>28</sup>, la Subdirección Jurídica de esta Dirección General de Impuestos Internos (DGII) ha emitido 7 Resoluciones Informativas, 2 Normas Generales, 29 Opiniones Institucionales, 4 Acuerdos Interinstitucionales y 1 Acuerdo Internacional. Asimismo, para el mismo periodo, redactó la Ley núm. 25-24 que modifica el artículo 11 de la Ley núm. 11-92 que aprueba el Código Tributario de la República Dominicana, promulgado en fecha 29 de julio de 2024.

Además, se encuentra en proceso de elaboración del Anteproyecto de Ley que establece el Monotributo en la República Dominicana.

En adición, se destaca la redacción del Reglamento núm. 587-24 para la Aplicación de la Ley núm. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana, promulgado en fecha 10 de octubre de 2024.

Del mismo modo, durante este periodo ha estado inmersa en la actualización de varias Normas Generales relativas a los vehículos de motor, incluyendo las motocicletas, así como referentes al descargo de inmuebles y a la determinación de la obligación tributaria.

---

<sup>28</sup> | Datos actualizados al 31 de octubre con proyección al 31 de diciembre de 2024.



### **4.3.1 Datos estadísticos sobre la producción del área jurídica de la institución 2024**

#### **Resoluciones emitidas por la DGII.**

1. Resolución informativa DDG-AR1-2024-00001, de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal del 2023, y otros del ejercicio fiscal 2024, de fecha 11 de enero de 2024.
2. Resolución informativa DDG-AR1-2024-00002, de indexación montos específicos ISC para el periodo abril – junio 2024, de fecha 12 de marzo de 2024.
3. Resolución informativa DDG-AR1-2024-00003, de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal de marzo 2024, de fecha 17 de abril de 2024.
4. Resolución informativa DDG-AR1-2024-00004, de indexación de montos específicos ISC para el periodo julio – septiembre 2024, de fecha 12 de junio de 2024.
5. Resolución informativa DDG-AR1-2024-00005, de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal de junio 2024, de fecha 17 de julio de 2024, de fecha 15 de julio de 2024.
6. Resolución informativa DDG-AR1-2024-00006, de indexación de montos específicos ISC para el periodo octubre – diciembre 2024, de fecha 18 de septiembre de 2024.
7. Resolución informativa DDG-AR1-2024-00007, de multiplicadores y ajustes para el cierre fiscal de septiembre 2024, de fecha 11 de octubre de 2024.



### **Leyes elaboradas por la DGII.**

1. Anteproyecto de Ley que establece el Monotributo en la República Dominicana.
2. Ley núm. 25-24 que modifica el artículo 11 de la Ley núm. 11-92 que aprueba el Código Tributario de la República Dominicana.

### **Normas Generales emitidas por la DGII.**

1. Norma General núm. 01-24, de aplicación de exenciones para el sector agropecuario, de fecha 16 de enero de 2024.
2. Norma General DGII/DGA núm. 02-24, que regula la aplicación del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) en la exportación de hidrocarburos utilizados por aeronaves y embarcaciones de carga de mercancías, de fecha 05 de febrero de 2024.





## **Opiniones Institucionales emitidas por la DGII.**

1. Relativa al borrador de Resolución que amplía el alcance de la Resolución núm. 58-2013, emitida por la Dirección General de Impuestos Internos, de fecha 11 de junio de 2013.
2. Relativa a la solicitud dirigida a la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, respecto de la corrección de disposiciones del literal d) del artículo 31 del Decreto núm. 420-23.
3. Relativa al borrador de procedimiento a implementar para la aplicación del tratamiento fiscal a patrimonios separados con fines de titularización.
4. Relativa a los borradores de resoluciones administrativas de comiso de vehículos de la Dirección General de Aduanas (DGA), por violación a la Ley núm. 4-07 y al Decreto núm. 671-02, respectivamente.
5. Relativa a la solicitud realizada por la Procuraduría General de la República, respecto de la interoperabilidad entre ambas instituciones.
6. Relativa al borrador de Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 57-23, que crea un régimen de incentivos fiscales a la aviación civil comercial nacional e internacional.
7. Relativa a las comunicaciones de las sociedades Endy Agroindustrial, S.R.L. y Pollos Endy, S.R.L., respecto de la Norma General núm. 01-2024.
8. Relativa a la consulta sobre el régimen de retenciones aplicable a pagos derivados de procedimientos de contratación pública de ejecución y supervisión de obras, sujetas al ámbito de aplicación de la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones.
9. Relativa al borrador de Reglamento de reuniones de la Comisión de Casinos y de la propuesta de Resolución que regula el otorgamiento de licencias para operar Salas de Juegos



de Azar (Casinos) en embarcaciones turísticas o cruceros que atraquen en puertos dominicanos o naveguen en aguas territoriales de la República Dominicana.

10. Relativa al registro de la venta condicional, en virtud de la Ley núm. 45-20 de Garantías Mobiliarias y de la Ley núm. 483- sobre venta condicional de muebles.
11. Relativa al Anteproyecto de Ley Minera de República Dominicana.
12. Relativa a la solicitud de modificación de la Norma General DGII/DGA núm. 02-2024, que regula la aplicación del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) en la exportación de hidrocarburos utilizados por aeronaves y embarcaciones de carga de mercancías de fecha 05 de febrero de 2024.
13. Relativa a dos solicitudes de prórroga para la implementación de la Norma General Núm. 06-2023 que designa como agentes de retención y de percepción del ITBIS a las empresas de aquerencia o adquirientes, 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.
14. Relativa a la aplicación del incentivo previsto en el artículo 33 de la Ley núm. 340-19 mediante la cual se establece el Régimen de Incentivo y Fomento del Mecenazgo en la República Dominicana.
15. Relativa a la solicitud de acceso a información del registro de beneficiarios finales.
16. Relativa a reiteración de respuesta institucional sobre los adelantos de ITBIS originados en arrendamientos (*leasing*).
17. Relativa a los comentarios y solicitud efectuados por parte del Departamento de Negocios y Comercio del Reino Unido, en



relación con la implementación de la Norma General núm. 07-2021.

18. Relativa al proyecto de Ley que crea el Sistema de Garantías Recíprocas.
19. Relativa al Proyecto de Ley que modifica la Ley núm. 2569 de Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones, que coordina y actualiza la legislación anterior, de fecha 04 de diciembre de 1950, y sus modificaciones.
20. Relativa a la actualización NORDOM 415 sobre Especificaciones del Gasoil.
21. Relativa al borrador de la Resolución que regula la autorización de marcas de Máquinas Tragamonedas para su distribución en la República Dominicana.
22. Relativa a la segunda reiteración de respuesta institucional sobre los adelantos de ITBIS originados en arrendamientos (*leasing*).
23. Relativa a las puntualizaciones de la DGA sobre el Decreto núm. 420-23 que establece el Reglamento para el Registro Nacional de Vehículos de Motor y Remolques, Licencias para Concesionarios y Distribuidores, Vendedores y Clasificación de las Placas.
24. Relativa al Proyecto de Ley de Modernización Fiscal.
25. Relativa a la reiteración de comunicaciones institucionales dirigidas a los productores de quesos maduros, respecto de la aplicación del Impuesto sobre Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS).
26. Relativa al Anteproyecto de Ley que regula los juegos de azar y crea la Dirección de Juegos de Azar.
27. Relativa a la solicitud de colaboración del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), para la



implementación del Registro Nacional de Vehículos de Carga (RNVC), y la renovación de marbetes.

28. Relativa a la posición institucional acerca del deber de reserva respecto de una solicitud de interconexión de la Procuraduría General de la República.

29. Relativa a la solicitud de la Superintendencia de Bancos respecto de la creación de una mesa de trabajo sobre el Decreto núm. 162-

### **Acuerdos interinstitucionales suscritos por la DGII.**

1. Acuerdo de colaboración entre la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Universidad Católica Santo Domingo (UCSD), de fecha 10 de abril de 2024.
2. Acuerdo Marco de colaboración interinstitucional entre el Consejo del Poder Judicial (CPJ) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), de fecha 21 de mayo de 2024.
3. Acuerdo Marco Pacto de Interoperabilidad para la Seguridad Pública, de fecha 06 de agosto de 2024.
4. Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Dirección Nacional de Inteligencia (DNI), de fecha 21 de octubre de 2024.



## Acuerdos internacionales suscritos por la DGII.

1. Acuerdo de intercambio de buenas prácticas entre la Dirección General de Impuestos Internos de la República Dominicana y la Superintendencia de Sujetos No Financieros de Panamá, de fecha 24 de mayo de 2024.

**Tabla 27**  
**Normativas Tributarias en proceso<sup>29</sup>**  
**Enero-diciembre 2024**

<b>Normativas en proceso</b>	
Anteproyecto de Ley.	1
Reglamentos.	-
Normas Generales.	5
Acuerdos Interinstitucionales Nacionales.	11
Acuerdos Internacionales.	-
Opiniones Institucionales.	3

*Fuente: Gerencia Legal, DGII.*

**Tabla 28**  
**Participación de la DGII como miembro del Consejo**  
**Intersectorial para la Promoción de la Actividad**  
**Cinematográfica en la República Dominicana (CIPAC)**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
Reuniones ordinarias/extraordinarias.	11
Proyectos aprobados.	148

*Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.*

<sup>29</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



**Tabla 29**

**Participación de la DGII como miembro de la Comisión de Casinos; enero-octubre 2024**

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
Sesiones.	5
Casos.	167
Borradores de Reglamento.	2

*Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.*

**Tabla 30**

**Participación de la DGII como miembro de la Mesa de Ilícitos, en virtud de la Ley núm. 17-19; enero-octubre 2024**

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
Reuniones.	2
Regulaciones.	7

*Fuente: Subdirección Jurídica, DGII*



**Tabla 31**  
**Estadísticas de Consultas Técnicas**  
**Enero-diciembre 2024<sup>30</sup>**

Estatus	Cantidad
Consultas técnicas entrantes.	9,872
Consultas técnicas salientes.	8,168
Comunicaciones publicadas en el portal <i>web</i> de las consultas técnicas emitidas por la institución, protegiendo la reserva y datos del consultante.	227
Comunicaciones de respuestas notificadas a través de la Oficina Virtual cuando es el domicilio fiscal virtual elegido por el contribuyente.	4,320

*Fuente: Gerencia Legal, DGII.*

Además de estas acciones la subdirección Jurídica realizó este año la Elaboración de Compendio de Consultas Técnicas emitidas desde el año 2006 - 2023, protegiendo la reserva y datos del consultante.

<sup>30</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



**Tabla 32**  
**Desempeño de los procesos legales de compras y**  
**contrataciones; enero-octubre 2024**

Acciones	Cantidad
Actos administrativos.	135
Dictámenes jurídicos.	14
Evaluaciones.	41
Asistencia a convocatorias de inicio de procesos, habilitación de ofertas económicas y adjudicaciones.	41
Revisión de actos auténticos.	35
Contratos regulados por la Ley núm. 340-06.	145
Recursos/Resoluciones.	-
Convocatorias a reuniones del Comité de Compras.	41
Contratos regulares.	305
Consultas legales.	7
Servicios.	219

*Fuente: Gerencia Legal, DGII.*





**Tabla 33**  
**Control y verificación de deberes formales**  
**Enero-octubre 2024<sup>31</sup>**

Acciones	Cantidad
Casos creados.	5,078
Contribuyentes visitados.	4,623
Contribuyentes remitidos de Administraciones Locales.	455
Pendientes de decisión.	379
Actas de descargo (incluye presentación declaración).	1,458
Contribuyentes sin faltas detectadas.	966
Resoluciones de multa.	2,275
Resoluciones salientes (incluyendo periodos anteriores).	3,298
Cierres de establecimientos Operativos	15
Comunicaciones atendidas	6
	200

*Fuente: Gerencia Legal, DGII.*

<sup>31</sup> | Para el mes de noviembre de 2024, se proyecta visitar un total de 195 contribuyentes, atendiendo la programación ordinaria de visitas, incluyendo operativos nocturnos y en las provincias.



**Tabla 34**  
**Estadísticas casos de litigio judicial**  
**Enero-diciembre 2024<sup>32</sup>**

Casos	Cantidad de procesos	Proyección a diciembre 2024
Investigación en el Dpto. de Litigio Judicial.	40	48
Con denuncia / Investigación ante el Ministerio Público.	27	29
Judicializado/Medida de Coerción/Juicio de Fondo.	18	19
Falsificación especie fiscales (VHM).	58	75

*Fuente: Departamento de Litigio Judicial, DGII.*

<sup>32</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



**Tabla 35**  
**Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo**  
**Enero-diciembre 2024<sup>33</sup>**

Acciones	Cantidad
Supervisiones extra situ en curso.	12
Supervisiones extra situ concluidas.	38
Informes estadísticos para análisis de riesgo (formato 647).	2,318
Notificaciones oficiales de cumplimiento.	84
Estadísticas reportes operaciones sospechosas.	27
Comunicaciones vía el CAP.	16
Consultas vía el CAP.	3
Consultas vía correo institucional.	90
Pliegos de cargos.	7
Resoluciones de multa.	9
Sanciones pagadas.	8
Resoluciones de reconsideración.	10

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

<sup>33</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



**Tabla 36**  
**Recursos de reconsideración entrantes**  
**Enero-octubre 2024**

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos recibidos.	1,349

*Fuente: Departamento de Reconsideración, DGII.*

**Tabla 37**  
**Recursos de reconsideración salientes**  
**Enero-diciembre 2024**

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos/Acciones.	1,554
No recurribles.	84
Extemporáneos.	118
Desistimientos.	42
<b>Total</b>	<b>1,798</b>

*Fuente: Departamento de Reconsideración, DGII.*



**Tabla 38**  
**Actividades realizadas por el Departamento de Inteligencia Tributaria**  
**Enero-diciembre 2024<sup>34</sup>**

No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
1	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	950	Ministerio Público.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos de los contribuyentes, con respecto a 2,065 contribuyentes.
2	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	20	Consejo del Poder Judicial.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos, con respecto a 42 contribuyentes.
3	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	6	Policía Nacional.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos, con respecto a 13 contribuyentes.

<sup>34</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
4	Solicitudes de información.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	19	Otras.	Respuestas sobre inmuebles, muebles, declaraciones juradas de impuestos, con respecto a 50 contribuyentes.
5	Respuestas Solicitudes Interinstitucionales.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	24,876	Instituto Nacional de la Vivienda (INVI); otras.	Estatus general de un contribuyente o empresa y consultas de no propiedad.
6	Denuncias.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	126	Dpto. de Investigación; Fiscalización; otras áreas.	Análisis de las denuncias y levantamiento de información para determinar la veracidad y pertinencia.
7	Contribuyentes por Denuncia.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	330	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
8	Perfiles de Comportamiento Tributario.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	105	Subdirección Jurídica; otras áreas.	Perfilamiento de contribuyentes, remisión de hallazgos de investigaciones preliminares de denuncias.
9	Reportes CIPAC	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	7	Departamento de Normativa Tributaria	Análisis de inversionistas y productoras, inherentes a las películas a ser conocidas en las reuniones mensuales del CIPAC.
10	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Departamento de Investigación Tributaria	El proyecto Cumplimiento De Regulaciones Fiscales En La Comercialización De Productos De Vapeo: Control En Tiendas Y Distribuidores, tiene como finalidad detectar las principales brechas tributarias en la actividad económica “512401-Venta Al Por Mayor De Cigarrillos y Productos De Tabaco” específicamente Cigarrillos Electrónicos o Vaporizadores ( <i>Vapes</i> y <i>Hookahs</i> ) en la República Dominicana.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
11	Análisis sectorial	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Gerencia de Planes Selectivos	El Análisis Sectorial de las Diferencias en las importaciones versus lo declarado ir-2 compras en el exterior anexo d-36, tiene como objetivo Identificar y cuantificar las discrepancias entre los valores de importación reportados y los montos declarados en las declaraciones fiscales de los contribuyentes entre 2020 y 2023.
12	Proyectos de Inteligencia Tributaria.	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Gerencia de Cobranza de la Subdirección de Facilitación tributario y Servicios.	El Proyecto de Evaluación Para Dar Cumplimiento Tributario A Empresas De Courier: Análisis De Prácticas Y Propuestas Regulatorias, se enfoca en Identificar y evaluar las prácticas de cumplimiento tributario en empresas de <i>courier</i> a través de los análisis de sus operaciones y declaraciones fiscales, con el fin de detectar





No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
				Gerencia de Planes Selectivos	posibles irregularidades, áreas de mejora y patrones comunes de incumplimiento.
13	Análisis sectorial	Dpto. de Inteligencia Tributaria.	1	Departamento de Investigación Tributaria	El Análisis Sectorial Ganancia de Capital de las Discrepancias en las Transferencias Inmobiliarias vs. Declaraciones de IR2: un análisis comparativo, busca analizar las discrepancias entre las transferencias inmobiliarias y las declaraciones de IR-2 mediante una evaluación comparativa que permita identificar posibles subvaloraciones o inconsistencias en la declaración de la ganancia de capital en el sector inmobiliario.

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



**Tabla 39**  
**Actividades realizadas por el Departamento de Investigación Tributaria**  
**Enero-diciembre 2024<sup>35</sup>**

No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
1	Cantidad de Apoderamiento de Casos al Departamento de Investigación	Departamento de Investigación	45	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	Departamento de Investigación	676	Departamento 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 emitió	Departamento de Investigación	115	Fiscalización Interna.	Resoluciones de Determinación de oficio y Multa emitidas por las Administraciones locales.

<sup>35</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
	Resolución de Determinación.				
4	Casos pendientes de emitir Resoluciones de Determinación por parte de las Administraciones Locales.	Departamento de Investigación	147	Fiscalización Interna.	Pendiente de emitir las Resoluciones de Determinación de oficio y Multa emitidas por las Administraciones locales.
5	Informes de investigaciones recomendando la pertinencia de sometimiento penal de contribuyente.	Departamento de Investigación	22	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	Departamento de Investigación	22	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	Departamento de Investigación	49	Departamento de Investigación.	Casos cerrados y archivados por el Departamento de Investigación

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



**Tabla 40**  
**Actividades realizadas por el Departamento Forense**  
**Enero-diciembre 2024<sup>36</sup>**

No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
1	Certificación de información.	Dpto. Forense.	31	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Respuestas sobre informaciones de los usuarios de la OFV de la DGII.
2	Certificación de información 606 y 607.	Dpto. Forense.	15	Unidad de Investigación Delitos Tributarios (UID).	Respuestas y certificación sobre las informaciones enviadas por el contribuyente mediante los formatos 606, 607 a través de la OFV de la DGII.

<sup>36</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
3	Verificar la veracidad de una certificación con presunción de falsedad.	Dpto. Forense.	14	Representación Externa / Litigio Judicial / Unidad de Investigación Delitos Tributarios.	Dar respuesta de si una certificación es falsa o no, y sustentan mediante un análisis la veracidad de los hechos.
4	Certificar el proceso de inscripción de RNC de unas compañías en la DGII y sus socios.	Dpto. Forense.	45	Litigio Judicial / Unidad de Investigación Delitos Tributarios.	Certificar si se encuentra inscrito en la DGII, datos de la Sociedad, Socios, inversión, fecha de inversión, participación accionaria y otros.
5	Certificar la veracidad de unas Informaciones contenidas en 2 USB.	Dpto. Forense.	4	Prevención de Lavado de Activos.	Certificar si ambas informaciones que contenían las dos (2) USB fueron colocadas en una misma maquina o localidad.



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
6	Creación de Política y el Procedimiento.	Dpto. Forense.	2	Dpto. Forense.	Se crearon los documentos que soportan el flujo y los procesos que se ejecutan en el Departamento.
7	Creaciones matrices, formularios, reporte de cierre y modelos de minutas y acta de reunión.	Dpto. Forense.	6	Dpto. Forense.	Se crearon algunos documentos para garantizar la trazabilidad y almacenamientos de las informaciones que se generen en el departamento.
8	Se certificó el Departamento Forense con las normas ISO de antisoborno y Cumplimiento.	Dpto. Forense.	2	Forense / Calidad e Innovación de Procesos / Alta Dirección.	Se certificó el Departamento Forense en las normas ISO de antisoborno y Cumplimiento



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
9	Se estandarizaron las matrices, formularios y el reporte de cierre.	Dpto. Forense.	4	Dpto. Forense.	Se realizaron varios ajustes a los formularios, matrices y el reporte de cierre para estandarizarlo y así evitar cualquier cambio en la información que no esté consensuado y lograr eficiencia y eficacia.
10	Intercambio de Información con otras entidades Forense del Estado Dominicano.	Dpto. Forense.	4	INACIF / ADUANA / INDOCAL / Otros.	Se realizaron varios correos y visitas para conocer los procesos forenses en materia de certificación de las evidencias
11	Se envió un correo a toda la DGII dando a conocer los servicios del Departamento Forense.	Dpto. Forense.	3	Toda la DGII.	Se emitió un correo general donde se da a conocer las funciones, procesos y servicios del Departamento Forense a toda la DGII con el fin de que el mismo pueda ser usado y cada día se amplíen la operatividad de este.





No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
12	Certificar la veracidad una Placa.	Dpto. Forense.	2	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Respuesta sobre Autenticidad de una placa provisional electrónica.
13	Certificar la veracidad de una Comunicación en la DGA.	Dpto. Forense.	3	Dpto. De Reconsideración	Respuesta sobre Autenticidad de las Comunicaciones validadas con la DGA.
14	Certificación de Asesores o Representante.	Dpto. Forense.	4	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Se emitió una certificación en la que hizo constar los nombres de las personas designadas como asesores y/o representantes.
15	Certificación de información de Asignación <i>Token</i> OFV-DGII.	Dpto. Forense.	4	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Dar respuesta sobre los formularios de solicitud y asignación de <i>Token</i> y/o Tarjetas de Códigos y sus anexos para acceso a la Oficina Virtual



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
					(OFV-DGII) y su correo electrónico vinculados.
16	Certificación de información de inmuebles.	Dpto. Forense.	3	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Se emitió una certificación de los bienes muebles y/o inmuebles y fecha de adquisición de estos.
17	Certificación de obligaciones tributarias.	Dpto. Forense.	15	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Dar respuestas sobre estado de las deudas y obligaciones tributarias del contribuyente.
18	Certificación de información sobre solicitudes de impuestos al día.	Dpto. Forense.	7	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Dar respuestas sobre relación de solicitudes de certificación de impuesto al Día, gestionada a través de (OFV-DGII).



No.	Actividad realizada	Área responsable	Cantidad de procesos	Área/ Entidad destino	Descripción
19	Certificación del recibo de transferencia inmobiliaria.	Dpto. Forense.	3	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Dar respuestas y certificación sobre veracidad de si Autorización de Transferencia fue emitida por DGII.
20	Certificación de la comercialización de Alcohol o Tabaco.	Dpto. Forense.	3	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Respuestas y certificación sobre la cantidad por mes y/o período de producto de alcohol o tabaco comercializado y Mecanismo de Control (MCF).
21	Certificación de Resolución de Determinación.	Dpto. Forense.	3	Unidad de Investigación Delitos Tributarios /Litigio Judicial.	Dar respuesta sobre una Resolución de Determinación de la Obligación Tributaria de un Contribuyente.

*Fuente: Departamento Forense de la Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, DGII.*



### 4.3.2 Demandas y controversias

**Tabla 41**  
**Área tributaria**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Acciones</b>	<b>Notificaciones</b>
Recursos Contenciosos Tributarios.	669
Otras acciones (recursos de casación, medidas cautelares, acciones de amparo, recursos de revisión y recursos de retardación).	1,447
Sentencias a favor.	1,863
Sentencias en contra.	293
Recursos de casación.	151
Valor económico de deudas firmes descargadas a Cobro Coactivo.	RD\$8,706,239,225.71

*Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.*



**Tabla 42**  
**Área Civil**  
**Enero-octubre 2024**

Recursos/Acciones	Cantidad
Acción de amparo.	10
Demanda en intervención forzosa.	36
Demanda en referimiento.	74
Demanda laboral.	7
Deslinde/litis sobre derechos registrados.	41
Recurso de apelación/ordenanza.	30
Levantamiento/embargo retentivo.	17
Venta en pública subasta.	23
Recurso de casación.	3
Demanda en reparación de daños y perjuicios.	8
Demanda en fijación de astreinte.	8
Advertencia de oposición.	6
Demandas incidentales y reparos al pliego.	20
Intervención voluntaria.	3
Recurso/levantamiento de oposición.	12
Desistimiento de acciones.	1
Demanda en devolución de valores consignados.	3
Sentencias a favor.	5
<b>Total</b>	<b>295</b>

*Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.*



**Tabla 43**  
**Acciones | Ejecutor administrativo**  
**Enero-diciembre 2024<sup>37</sup>**

Acciones	Cantidad de medidas	Cantidad de contribuyentes
Acto de embargo retentivo.	432	274
Denuncia oposición de vehículos de motor.	160	160
Instancia de inscripción de privilegio.	434	191
Mandamiento de pago y certificado de deuda.	165	147
<b>Total</b>	<b>1,191</b>	<b>772</b>

**Tabla 44**  
**Otras gestiones | Ejecutor administrativo**  
**Enero-diciembre 2024<sup>38</sup>**

Otras gestiones	Cantidad
Denuncia Embargo Retentivo.	126
Desembargo.	300
Levantamiento de inscripción de privilegios.	321
Otras gestiones.	5
Embargos inmobiliarios.	-
Venta en pública subasta.	1

<sup>37</sup> | Datos proyectados a 31 de diciembre de 2024.

<sup>38</sup> | Datos proyectados a 31 de diciembre de 2024.



### 4.3.3 Acuerdos y convenios internacionales suscritos

#### Cooperación Internacional

Actualmente el Ministerio de Hacienda, DGII y el *Internal Revenue Services* de los Estados Unidos se encuentran en el proceso de negociación para la firma del “Acuerdo” entre autoridades competentes para el intercambio de los reportes país por país”.

#### Asistencias técnicas.

Las actividades relacionadas a asistencias técnicas (reembolsable/ no reembolsable) y/o proyectos internacionales en el periodo enero-junio 2024 son las siguientes:

#### 1. Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ).

##### 1.1. Programa de Buena Gobernanza Financiera.

##### Avance:

- Reunión entre pares sobre la experiencia de la SAT Guatemala en la consolidación de la gobernanza de datos. Temas: estructura organizacional del área y roles de las posiciones, estandarización de la documentación sobre políticas, estándares, arquitectura y flujos de datos, *data owners*, *data stewards*, entre otros.

#### 2. Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA).

##### 2.1. Programa de Co-creación de Conocimientos.

##### Avance:

- Reunión entre autoridades de DGII y representantes de JICA en el país.
- Acuerdo de coordinación de PCCC.



- Designación de funcionarios para la primera edición.
- Presentación Reporte País en las instalaciones de JICA en Rep. Dom. Y orientación a los colaboradores.

Asimismo, se realizaron las gestiones internas y externas correspondientes para la participación de los ocho (08) funcionarios de DGII que participarán de la capacitación en Japón.

### **3. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).**

#### **3.1. Programa Cumplimiento Colaborativo.**

##### **Avances:**

- Lanzamiento del programa a través de una capacitación impartida al personal interno clave para su implementación.
- Intercambio de experiencias y buenas prácticas de implementación con otras administraciones que están implementando dicho programa.
- Actividad inaugural a través de un Foro de Diálogo con los Contribuyentes el 21 de mayo de 2024.
- Participación en encuentro virtual con los países que participaron del foro de diálogo, donde se compartieron los avances que ha tenido cada administración tributaria.





### **3.2. Proyecto de Apoyo a la Gestión Digital Fiscal y Aduanera en América Latina y el Caribe.**

#### **Avances:**

- BID compartió un documento sobre la Facturación Electrónica de Comercio Exterior, el cual incluye un análisis comparativo de la facturación electrónica, notas preliminares sobre la Factura Electrónica de Comercio Exterior (F-eCX) y un Modelo de Datos comparado de las Facturas Electrónicas de Exportación (F-eX) en los países. En ese sentido:
  - Se socializaron y discutieron los comentarios realizados por los diferentes países participantes.
  - Se llevó a cabo un encuentro virtual, donde se aclararon los objetivos de la propuesta, se definieron los próximos pasos y cronograma de trabajo.

### **3.3. Programa de Apoyo a la Agenda de Transparencia e Integridad en República Dominicana<sup>39</sup>.**

#### **Avances:**

- Se llevó a cabo una reunión con la consultora contratada a cargo de la elaboración de TDR para firma encargada del diseño e implementación de la Estrategia de Gestión del Cambio.
- Se recibió el Plan de trabajo, incluyendo el cronograma detallado, conforme el alcance de los servicios de la consultoría para la contratación de un “Consultor Individual para la Elaboración de Propuesta de Revisión

---

<sup>39</sup> | Este programa es ejecutado por el Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República donde Impuestos Internos es beneficiará en el subcomponente 1 del componente 4.



y Fortalecimiento del Marco Legal ALA/CFT y Régimen Tributario, abarcando los aspectos de Protección de Datos Personales con referencia al Registro de Beneficiarios Finales en la Rep. Dom.

- Se recibieron y aprobaron los planes de trabajo.

#### **3.4. Asistencia Técnica sobre Convenio para evitar la doble tributación.**

- Se solicitó, aprobó y ejecutó satisfactoriamente la asistencia técnica.

#### **3.5. Asistencia Técnica sobre el Marco para el uso de Inteligencia Artificial en las Administración Tributaria.**

- Se solicitó asistencia técnica no reembolsable, la cual fue aprobada por el organismo. En espera de propuesta de plan de trabajo.

### **4. Centro de Asistencia Técnica y Capacitación para América Latina y el Caribe (CAPTAC-DR) del Fondo Monetario Internacional (FMI).**

- A continuación, las asistencias técnicas llevadas a cabo para el periodo enero-octubre 2024:

#### **4.1. Plan de Recuperación del Cumplimiento de los Procesos Tributarios de Declaración y Pago.**

##### **Avances:**

- Revisión de los resultados de la ejecución del plan de recuperación de cumplimiento de los procesos tributarios



vinculados a la declaración y pago de impuestos, así como, al cobro de la deuda tributaria, y otros vinculados.

#### **4.2. Fortalecimiento del Proceso de Fiscalización.**

##### **Avances:**

- Evaluación de la implementación de las recomendaciones sobre auditoría y el Programa de Cumplimiento Tributario (PCT) para el año 2023 y acciones para mejorar dicha función de auditoría y su inclusión en el PCT para 2024.
- Revisión del proceso de auditoría junto a las áreas involucradas tomando en consideración las recomendaciones formuladas en asistencias anteriores.

#### **5. Plan de Trabajo CAPTAC-DR 2024.**

##### **Avances:**

- Se recibió, aprobó e inicio de la ejecución de la propuesta del Plan de Trabajo para el año Fiscal 2024 con las siguientes temáticas:
  - Se ejecutó la asistencia técnica para el Fortalecer el cumplimiento en la Presentación de Obligaciones Fiscales.
  - Se recibió el plan de trabajo para la asistencia técnica sobre el Uso de la Factura Electrónica en la Gestión de Riesgos.
  - Se postergó para el Plan de Trabajo correspondiente al próximo año fiscal la asistencia técnica para el Fortalecimiento de los procedimientos de auditoría en grandes contribuyentes.



### **5.1. Asistencia técnica para la Elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028.**

#### **Avances:**

- Asistencia técnica ejecutada satisfactoriamente.

### **6. Departamento de Inteligencia del Mercado (DIME) del Banco Mundial.**

#### **6.1. Programa para el Robustecimiento del Perfil de Riesgo Global del Contribuyente en el Marco de la Facturación Electrónica.**

##### **Avances:**

- Firma de un Acuerdo de Licencia de Datos con el DIME, donde se establece los términos bajo los cuales la DGII comparte datos con DIME.
- Desarrollo de actividades específicas, agenda de trabajo y cronogramas.

### **7. Dirección General Impositiva (DGI) – Uruguay.**

#### **7.1. Gobernanza de Datos e Inteligencia Artificial.**

##### **Avances:**

- La DGII comunicó a la DGI de Uruguay su interés en firmar un Acuerdo de Colaboración Interinstitucional, con el fin de intercambiar conocimientos, buenas prácticas y experiencias en estas áreas críticas del ámbito tributario actual.
- La DGI sugirió canalizar esta colaboración a través del Programa de Cooperación Triangular para América Latina y el Caribe de AECID, sugerencia que actualmente está siendo analizada por la DGII.



## **8. Fondo Monetario Internacional (FMI).**

### **8.1. Estudio de Brechas de Evasión (*Tax Gap*).**

#### **Avances:**

- Se realizaron encuentros virtuales para la definición del alcance y estrategias para la ejecución de esta asistencia técnica.
- La Gerencia de Estudios Económicos fue beneficiada de cinco (5) plazas para participar en la Capacitación sobre el Análisis de brechas tributarias PAB-AIP, financiado por el FMI a través de su Dpto. de Finanzas Públicas.
- Se concretaron las fechas para la ejecución de la asistencia técnica, programada para realizarse la primera semana de diciembre del 2024.

### **8.2. Herramienta de evaluación de Diagnóstico de la Administración Tributaria (TADAT).**

#### **Avances:**

- Se pospuso la aplicación de esta evaluación, mientras se inició una capacitación interna previa con todo el personal involucrado con el fin de contar con una preparación de cara a la aplicación de esta herramienta.



## 9. Organización de las Naciones Unidas (ONU).

### Avances:

- Solicitud para participar en el programa sobre vulnerabilidades de la evasión fiscal agresiva. En espera de respuesta de la ONU para su inicio y ejecución.

### Implementación de acuerdos vigentes.

En relación con la implementación de los acuerdos ya vigentes de intercambio de información y/o los Convenios para Evitar la Doble Tributación (CDI), en el año 2024 se han realizado los siguientes intercambios:

**Tabla 45**  
**Acuerdos tramitados**  
**Enero-octubre 2024**

Acuerdo	Tipo de solicitud	Total solicitudes tramitadas
MACC.	Recibidas	6
CDI España.	Espontaneo	1
MACC- AII EEUU.	Realizadas	9
<b>Total</b>		<b>16</b>

### Implementación de reportes.

#### Reporte FATCA.

En enero 2024 se inició el proceso de reporte automático de cuentas financieras 2023 (Reporte FATCA), realizando las siguientes actividades relacionadas:

- Cambios de usuarios de las entidades financieras
- Asistencia en el proceso de registro y reporte
- Respuestas a consultas de implementación del acuerdo



- Actualización de la fecha límite de reporte
- Gestión de incidentes y fallas del portal

El reporte FATCA 2023, fue remitido al Interval Revenue Services (IRS) el 16 de septiembre 2024. El 24 de septiembre fue confirmado por el IRS la recepción del referido reporte 2023.

Por otro lado, el 10 de septiembre 2024 el IRS remitió el Reporte FATCA 2023 y un complementario del 2022.

### **Reporte País por País, Acción 13, Proyecto BEPS.**

Durante el año 2024 se realizaron procesos y cambios administrativos requeridos para la correcta implementación de la acción 13 **Reporte País por País del Marco Inclusivo**, Proyecto de Erosión de Base y Traslados de beneficios (BEPS, por sus siglas en ingles).

En ese sentido, las actividades realizadas son las siguientes:

- Publicación del portal de Reporte País por País. <https://dgi.gov.do/legislacion/reporte-pais-por-pais/Paginas/default.aspx>
- Remisión de notificación de inicio del proceso de reporte a los sujetos obligados y/o principales asociaciones comerciales.
- Publicación de los Avisos: 01-2024 sobre el proceso de reporte, 10-2024 y 16-24 Sobre las Prórrogas para la Remisión del Reporte País Por País, Acción 13, Proyecto BEPS.
- Evaluación de confidencialidad y salvaguardar la información para fines de intercambio de los reportes.
- Actualización del protocolo para el manejo y uso de información recibida/enviada de intercambio de información.



- Actualización del Manual de Intercambio de Información para Fines Tributario
- Recepción de notificación de la “Sociedad Matriz Última” o la “Sociedad Representante” quien realizará el reporte en base al artículo. 5 de la Norma General 08-2021.
- Capacitación y asistencia a los sujetos obligados y personal interno administrativo/técnico involucrado sobre el uso y funcionamiento de la plataforma y el proceso de reporte.
- Participación en el proceso de negociación del Acuerdo entre Autoridades Competentes para fines de intercambio de los reportes con los Estados Unidos, no signataria del MACC.

#### **Acuerdo de Precios Anticipados.**

Asimismo, durante el 2024 se firmaron 34 Acuerdos de Precios Anticipados (APA) conforme los lineamientos del Memorando de Entendimiento entre la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES), esto permite definir las tarifas de operaciones de venta de todo incluido con las comercializadoras.





En ese sentido, los acuerdos firmados son las siguientes:

**Tabla 46**  
**Acuerdos firmados**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Sector</b>	<b>Firmados</b>	<b>En proceso</b>
Hotelero.	34	11
Comodities.	-	1
Comunicaciones.	-	1
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>13</b>

*Fuente: Departamento de Fiscalidad Internacional, DGII.*

#### **Actividades internacionales.**

Durante el periodo enero-octubre del 2024, se gestionó la participación en 86 acciones formativas con la asistencia de 1,163 funcionarios en modalidad presencial y/o virtual, ofrecidas por 77 organismos, agencias, administraciones tributarias, universidades e institutos internacionales.



## 4.4 Desempeño de la tecnología

La Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones (GTIC) de la DGII ha logrado avances significativos en 2024, alineándose con su misión de transformar digitalmente los servicios de la institución. Durante el año, se desarrollaron e implementaron iniciativas clave que fortalecieron la infraestructura tecnológica, la automatización de procesos y la experiencia del usuario.

### 4.4.1 Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones

#### 1) Progreso significativo en proyectos claves.

Se ha registrado un avance considerable en la implementación de iniciativas prioritarias que fortalecen la interacción de los contribuyentes con las plataformas digitales de la DGII. Proyectos como OFV 3.0, E-Vehículos y la Aplicación Móvil Institucional han integrado funcionalidades críticas, mientras que el Sistema de Denuncias *BLUE* y la Optimización del proceso de Reembolso para Asalariados (REEMA) han automatizado procesos esenciales, mejorando la eficiencia operativa. Adicionalmente, la Actualización del Portal Marbete 2024-2025 y las Adecuaciones en el *App* Móvil representan pasos importantes hacia la modernización de los servicios tributarios, consolidando el acceso y la eficiencia en la administración tributaria.



## **2) Automatización y eficiencia operativa.**

Se han implementado iniciativas clave que promueven la automatización y mejoran significativamente la eficiencia administrativa y fiscal. La compensación de pérdidas en el Proyecto de Cuenta Corriente y la implementación de módulos automatizados en Factura Electrónica han optimizado tanto los procesos internos como las operaciones para los contribuyentes. Además, el Cuadro de Deudas centraliza la gestión de saldos pendientes, mientras que los ajustes en Proformas y Resoluciones de SECCON contribuyen a un flujo de trabajo más ágil. Por otra parte, la Parametrización de solicitudes al Régimen Simplificado de Tributación (RST) y las mejoras en OFV REEMA refuerzan la eficiencia en la respuesta a los usuarios y aseguran una mayor transparencia en la gestión tributaria.

## **3) Mejoras en la infraestructura tecnológica.**

La actualización y fortalecimiento continuo de la infraestructura tecnológica han sido fundamentales para garantizar la resiliencia y continuidad operativa de la DGII. Entre las mejoras más destacadas se encuentran la Ampliación de la Capacidad del *Data Center*, que incrementa significativamente el almacenamiento y procesamiento de datos, y la implementación de una Base de Datos No Relacional para Documentos No Estructurados, que permite una gestión más eficiente de la información. Asimismo, el Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos y la adopción de una Arquitectura Activo/Activo aseguran la continuidad del servicio incluso ante contingencias, sentando las bases para atender las crecientes demandas operativas y futuras expansiones.



#### **4) Innovaciones en la seguridad y cumplimiento.**

La implementación de sistemas automatizados para la medición del riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, así como mejoras en la seguridad de las interacciones digitales, reflejan el compromiso de la DGII con la seguridad y el cumplimiento normativo.

Entre estas iniciativas se incluye la Integración/*WebService* para Validación Automática de Licencias de Importación, que refuerza el control normativo en las importaciones. Además, el Desarrollo del Elemento de Control de Transacciones conforme a la Norma núm. 06-23 y la Construcción del *Scoring* Tributario en la OFV aseguran una evaluación precisa de los contribuyentes y un manejo seguro de las transacciones, promoviendo la transparencia y la conformidad regulatoria.

#### **5) Colaboración interinstitucional.**

La DGII ha impulsado importantes esfuerzos de colaboración con otras entidades para fortalecer la integración y simplificación de procesos administrativos. El desarrollo de servicios de interconexión con instituciones como el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas (DGA) destaca como un pilar clave en esta estrategia

Entre los avances más relevantes se encuentra el *WebService* para la Validación de Licencias de Importación, implementado en coordinación con la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), que optimiza la administración de permisos y fomenta una comunicación más fluida entre instituciones, promoviendo una gestión más eficiente y coordinada.



#### **6) Enfoque en la experiencia del usuario.**

La DGII ha priorizado iniciativas que optimizan la interacción de los contribuyentes con sus servicios, destacando un firme compromiso con la mejora de la experiencia del usuario. Proyectos como la Ventanilla Única y la Aplicación Móvil Institucional simplifican trámites y facilitan el acceso a los servicios. Asimismo, la Consulta de Solicitudes en el Portal *Web* y la Incorporación de Comentarios de Estados en Solicitudes TRK a través de la *App* Móvil permiten un seguimiento en tiempo real, mejorando la transparencia y agilidad en la gestión de solicitudes. La Actualización del Portal Marbete y del *App* Móvil 2024 refuerza este enfoque, ofreciendo acceso más rápido a información relevante y reduciendo la necesidad de interacciones presenciales, incrementando así la satisfacción del usuario.

#### **7) Adquisición de herramientas tecnológicas.**

Para este periodo no hubo adquisiciones significativas de herramientas tecnológicas adicionales.



## Proyectos destacados:

### 1. *BLUE* - Sistema de Denuncias.

- **Objetivo:** implementar un sistema automatizado para la gestión y procesamiento de denuncias.
- **Impacto:** mejora en la transparencia y eficiencia en el manejo de denuncias, facilitando la interacción de los usuarios con la plataforma.

### 2. Optimización y Automatización de Procesos - Reembolso Asalariados (REEMA).

- **Objetivo:** automatizar el proceso de reembolso de saldo a favor para los asalariados, optimizando la gestión de este trámite.
- **Impacto:** reducción de tiempos de procesamiento y mejora en la experiencia del usuario al acceder a los beneficios de reembolso.

### 3. Cuadro de Deudas.

- **Objetivo:** crear una plataforma centralizada para visualizar y gestionar deudas, facilitando el seguimiento y control de saldos pendientes.
- **Impacto:** optimización en la consulta y administración de deudas tributarias por parte de los usuarios.

### 4. Reestructuración del Sistema de Transferencia Eléctrica.

- **Objetivo:** modernizar la infraestructura tecnológica relacionada con la transferencia eléctrica para asegurar la continuidad operativa.
- Impacto:** mejora en la resiliencia y capacidad de respuesta ante eventos de interrupción eléctrica.



**5. Desarrollo del Elemento de Control de Transacciones conforme a la Norma núm. 06-23.**

- **Objetivo:** implementar controles que aseguren el cumplimiento de la normativa 06-23 en las transacciones.
- **Impacto:** mayor precisión y cumplimiento normativo en la gestión de transacciones.

**6. Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Información.**

- **Objetivo:** desarrollar un sistema que permita el seguimiento y control eficiente de las solicitudes de información.
- **Impacto:** reducción en los tiempos de respuesta y mejora en la transparencia en la entrega de información.

**7. Construcción del *Scoring* Tributario para la Oficina Virtual (OFV) - Fase III (Piloto en el Sistema de Información Cruzada).**

- **Objetivo:** implementar un sistema de puntuación tributaria para mejorar la precisión en la evaluación de contribuyentes.
- **Impacto:** mayor eficiencia en la gestión de contribuyentes mediante una evaluación basada en criterios claros y objetivos.



**8. Base de Datos No Relacional para Documentos No Estructurados.**

- **Objetivo:** implementar una base de datos que permita el almacenamiento y gestión de documentos no estructurados.
- **Impacto:** mejora en la organización y accesibilidad de documentos, optimizando la gestión de datos no estructurados.

**9. Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos y Fundamentos de Arquitectura Activo/Activo.**

- **Objetivo:** asegurar la continuidad operativa mediante un plan de recuperación que minimice el tiempo de inactividad.
- **Impacto:** fortalecimiento de la resiliencia de los sistemas tecnológicos frente a posibles desastres.

**10. Ampliación de la Capacidad de Cómputo y Almacenamiento del *Data Center*.**

- **Objetivo:** incrementar la capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos en el data center.
- **Impacto:** preparación para el crecimiento futuro y mejora en la capacidad de respuesta del sistema.

**11. Optimización de Gestión y Entrega de Notificaciones.**

- **Objetivo:** mejorar la eficiencia en la distribución de notificaciones a los contribuyentes y partes interesadas.
- **Impacto:** mayor puntualidad y precisión en la entrega de información relevante a los usuarios.





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

Durante el 2024, se han implementado varias mejoras que optimizan los procesos administrativos, simplifican los trámites y contribuyen a una mejor experiencia para los contribuyentes. Algunos de los logros más destacados incluyen:

1. Censo Nacional de Contribuyentes - Fase 2.
2. Actualización del Portal Marbete y *App* Móvil 2024-2025.
3. Sincronización del Segundo Entregable del Proyecto E-Vehículo 2.0.
4. Cuadro de Deudas (cuarta Versión).
5. Ajustes para el Puntaje Tributario en el SIC.
6. Creación de Estatus para Identificación de Marca de Recurso de Casación Suspendido.
7. Ajustes en el Proceso de Bonos de Vivienda.
8. Certificación de Auditoría en Sistemas de Gestión Antisoborno y Cumplimiento (ISO-37001 e ISO-37301).
9. Automatización de Proformas, Resoluciones y Actas de Descargo en SECCON (Versión 2).
10. Integración/*WebService* para Validación Automática de Licencias de Importación.
11. Inclusión de Comentarios en Solicitudes TRK en la *App* Móvil.
12. Ajustes en Validaciones IR18 y Gastos Educativos.



13. Parametrización de Solicitudes Incorporación al RST procesadas vía *Tracking*.
14. Ajustes para el Cálculo del Costo CIF en OFV.
15. Actualización del Sistema de Conciliación.
16. Eliminación de Límite en Autorizaciones de Pago para Endosos en OFV.
17. Creación de Pantallas en OFV/Intranet para Proceso REEMA.
18. Restricción de Uso de Autorizaciones de Pago para Constitución de Compañías.
19. Creación del Proyecto Inmobiliario.
20. Modificación del Servicio de Interconexión DGA-DGII E-Vehículo - OFV.
21. Inclusión del Efecto Contaminación en el *Dashboard* de Perfil de Riesgo Tributario.
22. Actualización en Tablas de Hipotecas y Contratos de Venta.
23. Inclusión de Pasaporte al Servicio de Representante.
24. Consulta de Solicitudes desde el Portal *Web*.
25. Asignación Automática de Marca de Facturador Electrónico Gratuito.
26. Ajustes al Formato de Envío de Retenciones de Compañías de Adquirencia.
27. Visualización de Marca de Emisor Electrónico.
28. Modificación Fecha Límite de Pagos Transferencias e IPI conforme a la Ley 51-23.
29. Ajustes en las Tablas de Hipotecas y Contratos de Venta.



30. Mejora para Anulación de Obligaciones del Contribuyente.
31. Ajustes en Proceso Bono Vivienda (varias etapas).
32. Inclusión de Efectos de Contaminación en Análisis de Riesgo.
33. Mejoras en Automatización de Proformas, Resoluciones y Actas en SECCON.
34. Certificaciones Vía OFV Intranet para Placas AA.
35. Opción para Restringir Uso de Autorizaciones de Pago en Reembolsos.
36. Mejora en la Parametrización de Código Presupuestario.
37. Ajustes para Primera Placa.



## **Iniciativas destacadas en el uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejora de procesos.**

### **1. Ajustes puntaje tributario en el SIC.**

- **Relevancia:** continuidad del funcionamiento e incorporación de nuevos cambios en el Sistema de Información Cruzada (SIC).
- **Impacto:** facilita el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias mediante informaciones oportunas y precisas.

### **2. Creación de estatus para la identificación de marca de recurso de casación suspendido.**

- **Relevancia:** identificación y suspensión de efectos del cobro mediante una marca en el sistema.
- **Impacto:** mejora la transparencia y precisión en la visualización de deudas por parte del contribuyente.

### **3. Sincronización 2do. entregable E-Vehículos 2.0.**

- **Relevancia:** implementación de funcionalidades adicionales para la gestión de vehículos.
- **Impacto:** mejora la eficiencia operativa y la gestión de trámites vehiculares.

### **4. Cuadro de Deudas (cuarta versión).**

- **Relevancia:** optimización de pantallas de cuadro de deudas automatizado.
- **Impacto:** facilita la consulta y manejo de deudas tributarias por los usuarios de DGII.



**5. Certificación de la Auditoría Sistema de Gestión de Antisoborno y Cumplimiento ISO-37001 e ISO-37301.**

- **Relevancia:** alineación con normas internacionales de gestión antisoborno y cumplimiento.
- **Impacto:** fortalece la integridad y transparencia en los procesos de la DGII.

**6. Ajuste validación IR18.**

- **Relevancia:** ajuste de validaciones para acogida de contribuyentes a IR18.
- **Impacto:** aumenta la equidad y precisión en las validaciones tributarias.

**7. Impuesto sobre las Bancas de Lotería y Apuestas Deportiva R20, versión 2024.**

- **Relevancia:** actualización de montos aplicables para el pago de impuestos.
- **Impacto:** asegura el cumplimiento y actualización de obligaciones fiscales.

**8. Ajustes proceso de Bono Vivienda.**

- **Relevancia:** validación y ajuste en la solicitud de Bono de Vivienda de Bajo Costo.
- **Impacto:** mejora la precisión y eficiencia en el proceso de solicitudes de bonos.

**9. Inclusión de validaciones al formato de envío de retenciones a compañías de Aquerencia.**

- **Relevancia:** alineación con nuevas normativas fiscales.



- **Impacto:** mejora la precisión y cumplimiento en el reporte de retenciones fiscales.

#### **10. Censo Nacional de Contribuyentes - Fase 2.**

- **Relevancia:** mejor organización y actualización de datos de los contribuyentes.
- **Impacto:** incrementa la exactitud y facilita la administración de la base de datos.

#### **11. Actualización del Portal Marbete y App Móvil 2024-2025.**

- **Relevancia:** modernización de herramientas digitales para gestionar marbetes.
- **Impacto:** reduce la carga administrativa en oficinas físicas al facilitar la interacción digital.

#### **12. Automatización de Proformas, Resoluciones y Actas en SECCON (Versión 2).**

- **Relevancia:** mejora de procesos internos para una gestión más eficiente.
- **Impacto:** agiliza los trámites de contribuyentes y optimiza los flujos administrativos.



### 13. Ajustes en el Cálculo del Costo CIF en OFV.

- **Relevancia:** implementación de cálculos precisos para autorizaciones de pago.
- **Impacto:** refuerza la transparencia y mejora la experiencia del usuario.

### 14. Inclusión de Comentarios en Solicitudes TRK en la *App* Móvil.

- **Relevancia:** permite a los usuarios dar seguimiento a sus solicitudes en tiempo real desde dispositivos móviles.
- **Impacto:** mejora la transparencia y reduce la necesidad de visitas presenciales.



### **4.4.3 Certificaciones obtenidas**

Al 31 de octubre, no se han obtenido certificaciones internacionales, pero la Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones continúa avanzando en la implementación de procesos claves alineados con la norma ISO 20000-1:2018. Para ello, se está desarrollando una estructura de gobernanza de TIC basada en el marco internacional COBIT 2019, mientras que los procesos se ajustan a las mejores prácticas definidas por ITIL4 y Lean IT. Adicionalmente, se está trabajando en la incorporación de una herramienta de ITSM que permitirá automatizar los procesos internos, optimizando la eficiencia operativa y mejorando la calidad del servicio.

### **4.4.4 Desempeño de la mesa de servicio y proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal**

Durante el 2024 la Mesa de Servicios de la DGII y las áreas de TI han demostrado un desempeño sobresaliente, superando las metas establecidas en todos los indicadores clave. Estos resultados reflejan un servicio ágil y efectivo en la atención a los contribuyentes:

#### **1. % Incidentes atendidos dentro de los tiempos acordados.**

- Real: 93%
- Meta: 90%
- Desempeño: 100%

#### **2. % Tasa de abandono de llamadas.**

- Real: 5.5%
- Meta: 8%
- Desempeño: 100%





**3. % Llamadas contestadas dentro de los niveles acordados.**

- Real: 95%
- Meta: 90%
- Desempeño: 100%

**4. % Incidentes aceptados satisfactoriamente por el usuario.**

- Real: 98%
- Meta: 95%
- Desempeño: 100%

**5. % Solicitudes cerradas con éxito.**

- Real: 93%
- Meta: 92%
- Desempeño: 100%

**4.4.4.1 Desempeño General de Servicios TI**

**1. % Disponibilidad de servicio oficina virtual.**

- Real: 99%
- Meta: 99%
- Desempeño: 100%

**2. % Disponibilidad de los servicios *Core*.**

- Real: 99%
- Meta: 99%
- Desempeño: 100%

**3. % Disponibilidad del servicio Factura Electrónica.**

- Real: 99%
- Meta: 98%
- Desempeño: 100%



**4. % Liberaciones implementadas sin incidentes y vuelta atrás.**

- Real: 96%
- Meta: 93%
- Desempeño: 100%

**5. % Recaudaciones declaradas a través de la oficina virtual.**

- Real: 89%
- Meta: 80%
- Desempeño: 100%

En cuanto al desempeño general de los servicios de TI, se ha alcanzado un 99% de disponibilidad en servicios críticos como la oficina virtual y los servicios *Core*, asegurando una operación continua y confiable.

La implementación de liberaciones sin incidentes y una alta recaudación a través de la oficina virtual (89%) subrayan el compromiso con la calidad y estabilidad del servicio. En resumen, estos resultados reflejan una operación robusta y orientada a la satisfacción del usuario y la continuidad del servicio.



#### 4.4.5 Participación de mujeres en TIC

La inclusión de mujeres en el ámbito de Tecnología, Información y Comunicaciones (TIC) es un aspecto importante en la promoción de la diversidad y la equidad de género dentro de la DGII. En la Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones, a noviembre de 2024, la plantilla total está compuesta por 172 colaboradores, de los cuales 36 son mujeres, representando un 26.4% del personal.

**Tabla 47**  
**Participación de mujeres en TIC**  
**Enero-diciembre 2024<sup>40</sup>**

<b>Género</b>	<b>2024</b>	<b>%</b>
Femenino.	36	26.4%
Masculino.	136	73.5%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones, DGII.*

Para este año tuvimos un incremento de un 6% en la participación femenina, este refleja los esfuerzos de la DGII por fomentar la equidad de género y promover un entorno de trabajo inclusivo en un campo tradicionalmente dominado por hombres.

---

<sup>40</sup> | Datos proyectados al 31 de diciembre de 2024.



#### 4.4.6 Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)

Al cierre del octubre de 2024, la DGII se encuentra ubicada en la posición no.54 del *ranking* del iTICge, con un total de 68.37 puntos dentro del índice. Estos puntos se descomponen por categorías, de la siguiente manera:

- Uso de las TIC | 8.66 de 10.
- Implementación de e-Gob. | 13.88 de 20.
- Innovación | 6.0 de 20.
- e-Participación | 17.25 de 20.
- Servicios en línea | 22.58 de 30.

Es importante señalar que algunas de nuestras certificaciones previas (A4, A5 y E1) han expirado y están en proceso de actualización por parte de la entidad certificadora. Por este motivo, no ha sido posible renovarlas en esta etapa. Además, en este trimestre comenzó el periodo de ajustes en el índice, con la incorporación de nuevas categorías, como la de Innovación, implementadas por la OGTIC. Esto implica la colaboración de áreas externas a la gerencia de tecnología para desarrollar estrategias conjuntas que permitan obtener los puntos necesarios en esta nueva categoría.

En los próximos meses la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones estima concluir varios proyectos clave de los que se están ejecutando actualmente. Estos desarrollos no solo reflejan nuestro compromiso con la innovación y mejora continua, sino que también están destinados a transformar de manera fundamental el cómo interactuamos con los ciudadanos y las entidades empresariales, entre estos proyectos se encuentran.



**1. Ajustes *Soft Token*.**

Se proyecta un ajuste en el sistema de autenticación de la Oficina Virtual (OFV) para corregir el tipo de dato del *Soft Token*. Actualmente, el sistema registra el código como tipo "*long*", lo que genera errores cuando el código comienza en cero. Este cambio mejorará la seguridad y confiabilidad en el proceso de autenticación para los usuarios.

**2. Ajustes en el Panel de Gastos Educativos IR18.**

Se prevé habilitar en el Panel de Gastos Educativos la opción de registrar los e-NCF en la casilla "NCF" dentro del módulo "Agregar Gastos" en la pestaña "Gastos Educación". Esta mejora permitirá a los contribuyentes registrar sus gastos educativos con mayor precisión y facilitará el proceso de deducción fiscal.

**3. *Epic 60166* - Registro del Responsable en Cumplimiento de Obligaciones Tributarias (Ley 25-24).**

Está en desarrollo una opción en los formularios de registro para identificar al responsable de cumplimiento de obligaciones tributarias, así como el tipo de relación "Responsable Cumplimiento OT" en los sistemas *Tax* y SIIT. Esto permitirá mejorar el control y cumplimiento normativo en la gestión tributaria.

**4. *Epic 60167* - Adecuación de SECCON por Modificación del Artículo 11 del Código Tributario (Ley 25-24).**

Se está trabajando en la adecuación del sistema SECCON para incluir notificaciones a los responsables solidarios de las empresas, además de las enviadas a los contribuyentes, en cumplimiento con la ley 25-24. Esta modificación asegurará la



transparencia y el cumplimiento de la nueva normativa en la notificación de responsabilidades.

## **5. Implementación del *ChatBot* CISCO, Fase I.**

El proyecto busca implementar un *ChatBot* como parte del proceso de digitalización de servicios, permitiendo a los contribuyentes acceder de manera automatizada a información y asistencia en diversas áreas. Este sistema proporcionará atención inmediata y eficiente a través de canales digitales.

### **Flujos considerados:**

- 1. Consulta RNC:** verificación y consulta de información del Registro Nacional de Contribuyentes.
- 2. Consulta NCF / e-NCF:** información relacionada con los Comprobantes Fiscales Electrónicos.
- 3. Consulta de Estatus de Solicitudes:** seguimiento de trámites realizados por los usuarios.
- 4. Consulta Vehículos de Motor:** información sobre el estado y características de los vehículos registrados.
- 5. Facturación Electrónica:** información y orientación sobre la gestión de facturación electrónica.
- 6. Preguntas Frecuentes:** respuestas rápidas a dudas comunes de los contribuyentes.
- 7. Horarios y Canales de Contacto:** información actualizada sobre cómo comunicarse con la DGII.
- 8. Otras Consultas:** resolución de inquietudes adicionales relacionadas con los servicios de la DGII.



**Impacto esperado:**

- **Mejora en la experiencia del usuario:** proporcionar respuestas rápidas y precisas en tiempo real.
- **Reducción de cargas administrativas:** al automatizar consultas comunes, el personal puede concentrarse en casos más complejos.
- **Accesibilidad 24/7:** permitir la interacción con los servicios de la DGII en cualquier momento.

**6. Firma Digital en Certificación de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales.**

Se proyecta implementar el uso de firma digital en lugar de firmas electrónicas para la emisión de la Certificación de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales. Esta medida mejorará la autenticidad y seguridad del documento, permitiendo a los contribuyentes obtener su certificado de manera más rápida y segura a través de la Oficina Virtual, sin necesidad de validaciones adicionales.



## 4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

### 4.5.1 Desempeño de los subsistemas de planificación

La planificación operativa de la DGII está alineada con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Esta planificación reúne las metas definidas para el año en curso y las iniciativas a ejecutar durante este período, además de los indicadores necesarios para alcanzar los resultados y el rendimiento esperado en cada uno de los procesos misionales de la institución.

El Plan Operativo Anual (POA) 2024, está compuesto por iniciativas clasificadas de la siguiente manera:

- **Proyecto estratégico:** serán clasificados como **estratégicos** aquellos proyectos y programas de mayor importancia para la institución con base en el proceso de planificación.
- **Proyecto:** conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas entre sí; los mismos pueden ser operativos o estratégicos.
- **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.





El Plan Operativo Anual (POA) 2024 contiene 72 iniciativas, estas constituidas por 5 proyectos estratégicos, 50 proyectos operativos y 17 planes departamentales, que cada área realiza en adición a sus funciones habituales. El propósito es implementar mejoras e innovaciones para alcanzar las metas y objetivos acordados en el Plan Estratégico Institucional;

Para la DGII es de vital importancia realizar una planificación estratégica alineada con la visión 2024 del Plan de Gobierno y de la institución, por lo que estas 72 iniciativas fueron vinculadas a los ejes estratégicos definidos en el PEI 2021-2024 de la institución. En la tabla que se muestra a continuación se puede apreciar la segregación por clasificación y eje estratégico.



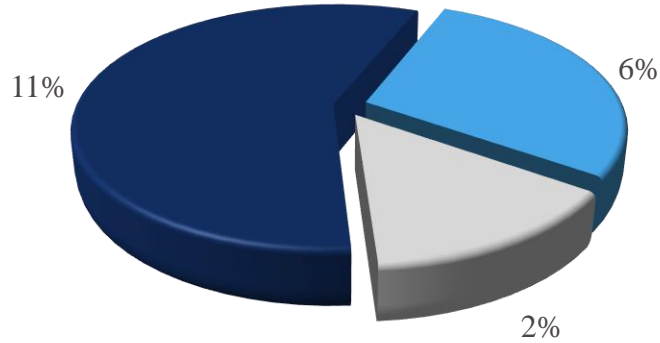
**Tabla 48**  
**Iniciativas por clasificación y eje estratégico**  
**POA 2024**

<b>Iniciativas por clasificación y eje estratégico</b>	<b>Proyecto estratégico</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Plan departamental</b>	<b>Total</b>
Una administración tributaria cercana al contribuyente.	0	18	4	22
Gestión de cumplimiento tributario basado en riesgos.	3	8	5	16
Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.	2	24	8	34
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>17</b>	<b>72</b>
<b>%</b>	<b>7%</b>	<b>69%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*



**Grafica 11**  
**Cumplimiento POA 2024 por eje estratégico**



- Eje 1. Una Administración Tributaria cercana al contribuyente.
- Eje 2. Gestión de cumplimiento basado en riesgos.
- Eje 3. Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.

*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*

Desde el Departamento de Planificación, se han implementado mejoras que permitirán el cumplimiento oportuno de cada iniciativa contemplada en el POA 2024, desde el monitoreo mensual de estas hasta el seguimiento oportuno y acercamiento a las áreas para identificar posibles desviaciones, así como identificación oportuna de riesgos que puedan afectar el desarrollo de estas.



#### 4.5.2 Buenas prácticas en la dirección de proyectos

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) ha reconocido la importancia de adoptar prácticas robustas que impulsen la implementación efectiva de su plan estratégico en todas las áreas de la institución. Para lograrlo, se ha enfocado en la creación de un marco de trabajo que incluya un lenguaje común, así como herramientas que permitan la definición, ejecución, monitoreo y ajuste continuo del plan estratégico.

Como parte de este esfuerzo, se llevó a cabo un diagnóstico integral de las prácticas actuales de gestión de proyectos. Siguiendo las recomendaciones de expertos, la institución adoptó estándares reconocidos a nivel global, como los establecidos por el *Project Management Institute* (PMI®), y consolidó la creación de su Oficina de Gestión de Proyectos (*PMO*). La *PMO* no solo opera como un ente coordinador, sino que promueve una cultura de gestión estratégica.

En el último año, la DGII ha logrado avances significativos en la ejecución y supervisión de proyectos estratégicos. Se han completado con éxito varias iniciativas clave, optimizando el uso de recursos y fortaleciendo la planificación estratégica. La misión de la *PMO* es empoderar a los líderes de proyectos de la DGII a través de la formulación precisa, la planificación detallada y la gestión administrativa de iniciativas estratégicas. Para ello, se fomenta el uso de metodologías híbridas, adaptando herramientas como diagramas de Gantt, tableros Kanban y la gestión de riesgos, para abordar tanto proyectos tradicionales como ágiles.

Para materializar estos esfuerzos la Sección de Seguimiento y Formulación de Proyectos de la DGII, a favor del fortalecimiento institucional, destaca lo siguiente:



- Acompañamiento a los líderes de proyectos de la institución para la formulación, planificación y gestión administrativa de las iniciativas y proyectos estratégicos, asegurando el correcto uso de la metodología y las buenas prácticas de dirección de proyectos.
- Suministro de herramientas, plantillas y artefactos de dirección de proyectos para eficientizar los procesos en el ciclo de vida del proyecto.
- Diseño del sitio *web* de la Oficina de Gestión de Proyectos para asegurar el flujo de información y conocimiento la gestión de proyectos y proveer contantemente a los *stakeholders*, visibilidad y transparencia y control del estado de portafolio.

El enfoque de la *PMO* es asegurar un flujo eficiente de información y conocimiento, fomentando una toma de decisiones basada en datos y alineada con los objetivos estratégicos de la DGII.



**A) Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

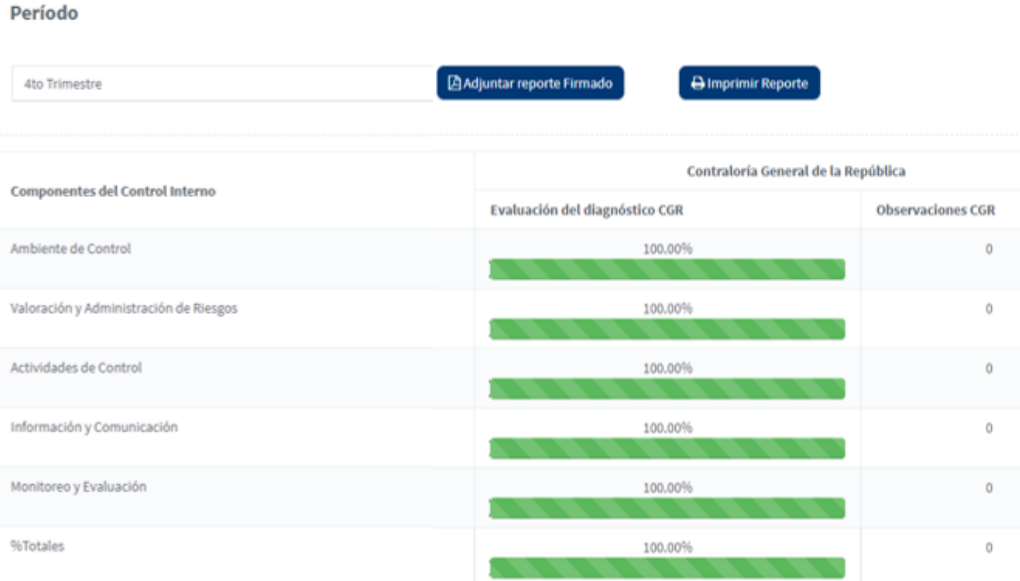
En la actualidad, la DGII mantiene una calificación del 100% en el nivel de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Durante el periodo de enero-octubre de 2024, estamos en proceso de actualizar un total de 31 aseveraciones del componente de Ambiente de Control. Estas aseveraciones no se han actualizado aún, ya que no han sido habilitadas en la plataforma de la Contraloría General de la República. Cabe resaltar que este es el componente base en el que se apoyan los demás componentes que definen las NOBACI. Estas actualizaciones se deben a la documentación controlada, que tiene una vigencia de un año, y a los mantenimientos realizados en otros documentos.

Una vez terminemos con el primer componente, continuaremos con la actualización de las demás aseveraciones. Sin embargo, hay documentos que están siendo modificados actualmente. A pesar de estas actualizaciones, hemos mantenido hasta la fecha el 100% obtenido. Además, hemos remitido puntualmente los reportes requeridos por la Contraloría General de la República (CGR) de manera trimestral.



**Gráfica 12**  
**Resumen implementación NOBACI**  
**Enero-diciembre 2024**



*Fuente: Plataforma NOBACI, portal de la Contraloría General de la República.*

**Tabla 49**  
**Resumen implementación NOBACI**  
**Enero-diciembre 2024**

Componente de control interno	Evaluación del diagnóstico	Observaciones de la CGR
Ambiente de control.	100%	0
Valoración y administración de riesgos.	100%	0
Actividades de control.	100%	0
Información y comunicación.	100%	0
Monitoreo y evaluación.	100%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>

*Fuente: Plataforma NOBACI, portal de la Contraloría General de la República.*



En la tabla 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.

Las actividades proyectadas para diciembre de 2024 son las siguientes:

- Identificación de documentación actualizada, solicitud de estas con las condiciones solicitadas por la CGR, Divulgados, firmados y aprobados.
- Solicitud de habilitación de las aseveraciones en la plataforma.
- Adaptación a la nueva analista de la Contraloría General para fines de revisión de las evidencias y cualquier apoyo adicional. Hemos tenido diferentes intercambios virtuales y digitales
- Subir en la plataforma de NOBACI en el portal la Contraloría General de la República, los documentos con las aprobaciones correspondientes para fines de revalidación por parte de la Analista de la Contraloría General de la República.
- Socialización con el equipo de NOBACI, los cambios y resultados de la revisión por parte de la Contraloría General de la República.





- Incorporación de última norma de segundo grado ADC-3-009 Gestión de TI & Comunicación en las Entidades Públicas.
- Revisión Normas de Segundo Grados e identificación de documentos, actualización de matrices.
- Impresión matriz trimestral cierre del T4-2024, para culminar con el seguimiento NOBACI correspondiente a este año 2024.



## **B) Resultados de los Sistemas de Calidad**

Para el periodo enero-octubre 2024 no hay actualizaciones o actividades concernientes al Autodiagnóstico CAF; sin embargo, desde el área competente se realiza frecuentemente un monitoreo de sus actividades para conocer cualquier novedad.

## **C) Acciones para el fortalecimiento institucional**

Como parte de las acciones desplegadas en el período enero-octubre de 2024 por el Departamento de Calidad e Innovación de Procesos a favor del fortalecimiento institucional se destacan:

- Liderar los trabajos relativos a la obtención de las certificaciones correspondientes al Sistema de Gestión Integrado (SGI) Antisoborno (Norma ISO 37001:2016) y Cumplimiento (Norma ISO 37301:2021) de esta dirección general<sup>41</sup> para los procesos de Compras 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 para el período enero-abril las siguientes acciones:
  - La revisión y actualización de los análisis de contexto (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), partes interesadas, obligaciones de cumplimiento,

---

<sup>41</sup> | La institución obtuvo las referidas certificaciones luego de culminar con resultados favorables la fase II de la auditoría externa de certificación en abril del 2024. El acto de entrega de los certificados tuvo lugar el 5 de junio del año en curso.



necesidades de comunicación y objetivos e indicadores asociados al SGI;

- La integración al sistema de gestión de los requisitos establecidos en las enmiendas a las normas ISO 37001:2016 y 37301:2021<sup>42</sup> sobre “acciones relativas al cambio climático”;
- El acompañamiento al equipo del Departamento de Riesgo Organizacional y Control de Gestión y a las áreas de negocio en la reevaluación de los riesgos y oportunidades de los procesos del alcance sistema, sus respectivos controles y planes de tratamiento;
- La creación y actualización de la documentación controlada propia del sistema de gestión y de los procesos dentro del alcance, garantizando que esta contemplara los controles definidos para gestionar los riesgos identificados y para el cumplimiento con los requisitos de las normas ISO y compromisos asumidos;
- El monitoreo de los indicadores asociados a los objetivos del sistema de gestión, conforme a la periodicidad o frecuencia de medición establecida;
- El reforzamiento de los canales para quejas, sugerencias y felicitaciones, integrado opciones relacionadas al SGI Antisoborno y Cumplimiento;
- La sensibilización y comunicación, mediante tomas de conciencia periódicas, de los aspectos relevantes y cambios del sistema de gestión al personal de los procesos que forman parte de su alcance, así como al

---

<sup>42</sup>|ISO 37001: 2016/Amd.1:2024 (es) e ISO 37301:2021/Amd.1:2024 (es), modificación 1 d/f 2024-02.



resto de colaboradores de la sede central de la institución;

- La implementación de algunas mejoras identificadas en las revisiones de previas al sistema de gestión, conforme a la fecha compromiso definida;
  - La revisión del sistema de gestión por la Alta dirección y el Órgano de gobierno;
  - La orientación y acompañamiento a los responsables de los procesos del alcance, así como a los miembros del SGI en los preparativos para la auditoría externa de certificación, en sus fases I y II;
  - La realización de las gestiones para la ejecución de la auditoría externa de certificación, fase I y II, por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL);
  - La ejecución de las acciones necesarias para el cierre del hallazgo no clasificado de la fase I y la formulación de Plan de Acciones Correctivas (PAC) de la oportunidad de mejora identificada en la fase II;
  - La inclusión en la planificación anual presupuestaria institucional del 2025 de los recursos necesarios para el mantenimiento del SGI.
- 
- La estructuración e inclusión como parte del Plan Operativo Anual (POA) 2024 de la iniciativa plurianual de “Despliegue (implementación) de la Gestión por Procesos en la Dirección General de Impuestos Internos” de la cual se ha avanzado, junto a las áreas ejecutoras, en la identificación de los procesos institucionales con el objetivo de clasificarlos y nivelarlos para la redefinición del Mapa de Procesos de la DGII.



En lo que respecta al Sistema de Gestión Integrado Antisoborno y Cumplimiento, en el periodo noviembre-diciembre 2024, desde el Departamento de Calidad e Innovación de Procesos y en apoyo a la Administración del SGI, se estarán llevando a cabo acciones encaminadas a verificar y garantizar que el mismo se mantiene cumpliendo con los requisitos de los estándares de las normas ISO, controles implementados y compromisos asumidos, entre ellas, de manera enunciativa más no limitativa, están:

- Actualizaciones de los registros del FODA, Partes Interesadas, Obligaciones de Cumplimiento, Riesgos y Oportunidades, conforme a los cambios en el contexto interno y externo que hayan tenido lugar desde el primer trimestre del año al periodo noviembre-diciembre 2024;
- Seguimiento al desempeño y resultados del sistema, a través de la medición de los indicadores asociados a los objetivos de este;
- Revisiones al sistema de gestión por la Alta dirección y Órgano de Gobierno;
- Tomas de conciencia al personal dentro del alcance;
- Creación de los programas de cumplimiento de las Función de Cumplimiento y Administración del SGI para el año 2025;
- Creación del programa de Tomas de Conciencia para el año 2025;
- Definición del programa de auditorías al sistema para el próximo año;
- Culminar la creación y actualización de los documentos controlados de los procesos del alcance del SGI establecidos como controles propuestos a los riesgos y oportunidades, cuyas fechas límites de implementación vencen en el presente año;



- Coordinar la auditoría interna del sistema de gestión que se prevé realizar a inicios del año 2025, la cual debe llevarse a cabo previo a la auditoría externa de seguimiento que realizará el INDOCAL<sup>43</sup> como parte del mantenimiento de la certificación.

En cuanto a la iniciativa POA “Despliegue (implementación) de la Gestión por Procesos en la Dirección General de Impuestos Internos, se proyecta finalizar el año 2024 habiéndose concluido con las reuniones de socialización, tanto con los dueños de procesos como con la alta dirección, de la nueva versión propuesta del Mapa de Procesos de la DGII, con la finalidad de, a inicios del año 2025, poder lograr la formalización de esta mediante la aprobación de las autoridades internas competentes.

---

<sup>43</sup> | La auditoría externa de seguimiento por el INDOCAL debe efectuarse antes de que se cumple un año de la fecha de otorgamiento/vencimiento de nuestro certificado, es decir, antes del 13 de mayo de 2025.



A los fines de robustecer el fortalecimiento institucional y modernización de procesos administrativos, recursos humanos, relaciones con la sociedad, transparencia, desarrollados durante el año 2024 la Sección de Fortalecimiento Institucional ha gestionado y realizado actividades interinstitucionales, así como con sectores sociales para tratar temas de interés común entre las actividades desarrolladas durante el año podemos mencionar las siguientes:

- Coordinamos reuniones con universidades, tales como la Universidad Domingo Americano (UNICDA), Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) y CEF Santo Domingo para socializar futuras alianzas estratégicas de índole académica y de formación.
- Coordinamos la participación de la subdirectora Jurídica y la subdirectora de Facilitación y Servicios como exponentes del tema de Facturación Electrónica en el Seminario de Actualización Profesional Regional Este del Instituto de Contadores Públicos Autorizados de RD (ICPARD) en fecha 10 de febrero, 2024.
- Se coordinó la participación del director general, como orador invitado al acto de apertura del “Diplomado Gestión Tributaria Integral” organizado por la Universidad Iberoamericana (UNIBE), con el tema “¿Por qué pagamos impuestos?”.
- Se realizaron diversas reuniones de socialización con asociaciones del sector privado de vehículo de motor como Grupo Unido de la Industria Automotriz (Guía RD), Asociación de Concesionarios de Fabricantes de Motocicletas (AFAMOTO), Asociación de Concesionarios de Fabricantes de Vehículos (ACOFAVE), Asociación Nacional de Agencias Distribuidoras de Vehículos (ANADIVE), Asociación de Importadores de Vehículos Usados (ASOCIVU), Asociación de



Dealers del Cibao (ADECI), Asociación de Jóvenes Importadores de Vehículos (ASOJOIMVE), con el objetivo de conocer sus consideraciones para la actualización de la Norma 06-2013, así como otras inquietudes del sector en miras de ofrecer soluciones oportunamente.

- Reuniones con la Superintendencia de Seguros y la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradore (CADOAR), esta última en representación del sector privado, para socializar diversos puntos sobre la modificación de la Norma 04-2010 sobre salvamentos y temas en común de cara al sector seguros durante los meses de mayo y junio, 2024.
- Realización de *Benchmarking* con las entidades gubernamentales siguientes: Superintendencia de Bancos, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección Nacional de Inteligencia (DNI) y el Banco de Reservas, así como del sector privado, tales como Banco BHD y Humano Seguros, con el objetivo de conocer y evaluar sus buenas prácticas en los temas relacionados con las funciones y roles de las áreas de Tecnología y Seguridad de la Información, durante el transcurso de los meses de mayo y junio.
- Coordinamos reuniones técnicas con la Gerencia de Facturación y con el sector combustible, con la Asociación Dominicana de Importadores Distribuidores y Transportistas de GLP (A-GAS), Asociación Dominicana de la Industria de Combustibles (ADEIC), Sociedad de Empresas de Combustibles y Derivados (SEC) y Asociación Nacional de Detallistas de Gasolina (ANADEGAS) y Asociación Nacional de Distribuidores de Gas (ASONADIGAS) con el propósito de apoyarles en el proceso de implementación de Facturación Electrónica.





- A requerimiento de la Dirección General de Aduanas (DGA) realizamos un *Benchmarking* con la Subdirección de Facilitación y Servicio y el Departamento de VHM con la finalidad de adquirir las experiencias de DGII con relación al proceso de marbetes, debido a un proyecto que tiene DGA para el control de accesos de vehículos que ingresan desde de manera temporal.
- Reunión con Seguros Reservas, la Subdirección de Facilitación y Servicio y Departamento de VHM, a los fines de socializar temas relativos al procedimiento de los salvamentos.
- Coordinación de la reunión con el Despacho General y el Centro de Estudios Financieros (CEF), para tratar posibles acuerdos de capacitaciones.
- Coordinamos la participación de la Subdirección de Facilitación y Servicio, Subdirección Jurídica y la Gerencia de Facturación en actividad formativa para jueces y abogados ayudantes de la Escuela Nacional de la Judicatura sobre la Ley 32-23 de Facturación Electrónica.
- Coordinación de reunión con la Asociación Nacional de Agencias Distribuidoras de Vehículos (ANADIVE), a los fines de socializar propuestas de las facturas de endosos.
- Reunión con la Subdirección de Facilitación y Servicio y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), quienes presentaron el proyecto Carpeta Ciudadana.
- Coordinación de reunión con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911), el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) y la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) para tratar temas relacionados al proyecto de



actualización del sistema registral VHM y Marbete Electrónico realizada en las instalaciones del 911.

- Reunión con la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana, INC (ABA) acompañada por representantes de las compañías de adquirencia con el Despacho General, Subdirección de Facilitación y Servicios y otras áreas.
- Coordinaciones de asistencia de representantes del Consejo Nacional de Consultores Impositivos (CONACI), Asociación Tributaria de la República Dominicana (ATRIRD), Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC), Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), Consejo Nacional de la Empresa Privada, Inc. (CONEP), Asociación Nacional de Empresas e Industriales Herrera (ANEIH), Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR), Consejo Nacional de Comerciantes y Empresarios de la República Dominicana (CONACERD), Oficina Melo Guerrero (OMG), Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana, INC (ABA), entre otras asociaciones al evento del lanzamiento del Compilado de Consultas Técnicas 2006-2023, del *Scoring* Tributario y de Realización de *Focus Group* con grupo de interés para el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.
- Coordinamos reuniones técnicas con la Subdirección de Facilitación y Servicio y compañías de adquirencia, tales como el Consorcio De Tarjetas Dominicanas S. A. (*CARDNET*), Tu Pana S. A., *Scotiabank* República Dominicana S. A., Servicios Digitales Popular S. A., Portal, Alpha Finanzas S. A., Multipagos Expresos S. A., con el propósito socializar sobre



oportunidades de mejora en el proceso de retención de ITBIS a sus afiliados.

- Reunión con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) y la Gerencia de Facturación junto a la Gerencia de Planes Masivos a los fines de continuar las conversaciones sobre el proceso de Facturación Electrónica en el sector de las Prestadoras de Servicios de Salud.
- Coordinamos reuniones solicitada por las compañías de adquirencia Consorcio De Tarjetas Dominicanas S. A. (*CARDNET*), Tu Pana S. A., *Scotiabank* República Dominicana S. A., Servicios Digitales Popular SA, Portal y Alpha Finanzas S. A. con la Subdirección de Facilitación y Servicio para continuar las conversaciones sobre oportunidades de mejora en el proceso de retención de ITBIS.
- Participamos en reunión de la Subdirección de Facilitación y Servicio y el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) para tratar temas relativos al registro de Vehículos de Carga.



Durante el año 2024 la Sección de Fortalecimiento Institucional a gestionado y participado en las firmas de los siguientes acuerdos:

- Firma de un acuerdo interinstitucional pactado entre el la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) y la DGII el 10 de abril del 2024, el cual tiene por objeto establecer un mecanismo de colaboración, mediante el cual las partes coordinarán la realización de actividades académicas, extracurriculares y de divulgación técnico-científica, dirigida a profesores y estudiantes de la UCSD, de acuerdo con las necesidades de formación y capacitación de estos. Además, la UCSD ofrecerá para el personal e hijos del personal de la DGII un quince por ciento (15%) de descuento para las ofertas académicas de la Unidad de Educación Continuada, y un quince por ciento (15%) de descuento sobre el crédito o costo total del cuatrimestre para las ofertas académicas de Grado y Postgrado.
- Firma de un acuerdo interinstitucional pactado entre el la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) y la DGII el 10 de abril del 2024, el cual tiene por objeto establecer un mecanismo de colaboración, mediante el cual las partes coordinarán la realización de actividades académicas, extracurriculares y de divulgación técnico-científica, dirigida a profesores y estudiantes de la UCSD, de acuerdo con las necesidades de formación y capacitación de estos. Además, la UCSD ofrecerá para el personal e hijos del personal de la DGII un quince por ciento (15%) de descuento para las ofertas académicas de la Unidad de Educación Continuada, y un quince por ciento (15%) de descuento sobre el crédito o costo total del cuatrimestre para las ofertas académicas de Grado y Postgrado.



- Firma del Acuerdo Marco Pacto de Interoperabilidad para la Seguridad Pública de la República Dominicana el cual tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales las partes colaborarán en el proyecto de Interoperabilidad de Seguridad Pública, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas de seguridad, así como promover la coordinación y el intercambio de información entre las instituciones involucradas.
- Firma de un acuerdo interinstitucional con la Dirección Nacional de Inteligencia (DNI) con el objeto de objeto establecer un mecanismo de colaboración que permita el intercambio de información.

Para los meses de noviembre y diciembre se proyecta la firma de acuerdos interinstitucionales con otras entidades gubernamentales antes de la finalización del presente año. También se espera sostener reuniones con algunas asociaciones y gremios de la sociedad civil con el objetivo de socializar temas de interés con la institución.



**D) 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:** en cumplimiento con la Ley No.01-12 la institución cuenta con un **Nuevo Código de Integridad y Ética**.
- **Transversalidad de Sostenibilidad Ambiental y Gestión Integral de Riesgos:** publicación de la **Política de Gestión Medioambiental (POL-RRHH-006)**, 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 (POL-GTIC-028)**, 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. En el mismo orden, la institución cuenta con una **Política de Uso, Asignación y Configuración de Equipos de Escritorio y Portátiles (POL-GTIC-029)** la cual establece los lineamientos para el uso, asignación y configuración de los equipos de escritorio y portátiles de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), tanto en sus componentes físicos como en las configuraciones de aplicaciones (programas e informaciones almacenadas) instaladas en los referidos activos.

Asimismo, en el 2024 a través del Plan Operativo Anual se está desarrollando un plan titulado **Foro Transparencia y Fortalecimiento Institucional y Cumplimiento Normativo de la DGII (CIGCN)** el cual tiene por objetivo empoderar a 250 clientes internos de modo mensual sobre temas de transparencia, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como de la aplicación de las normativas emitidas por la Dirección General, como herramientas básicas para la provisión de servicios oportunos, con calidad y eficiencia, por igual fomentar un mayor sentido de pertenencia con la institución, acercamiento, interacción e intercambio de experiencias entre los colaboradores.

### **Planes de acción para mejora**

- Ofrecer capacitaciones a nuestros clientes internos sobre la aplicación de Ley núm. 200-04 y cómo impacta el incumplimiento de la Resolución núm.002-2021 en el indicador de Transparencia Institucional, con el objetivo de proveer mecanismos de tramitación para ofrecer respuesta oportuna y evitar la ralentización del proceso de gestión de las SIP.



- Reuniones periódicas con los miembros del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) para monitorear y evaluar el desempeño de la institución, en los indicadores transversales, que son:
  - Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).
  - Sistema de Evaluación de Transparencia Gubernamental.
  - Reuniones e interacciones con los responsables de las distintas áreas que tienen mayor incidencia en la publicidad de informaciones, con la finalidad de dar cumplimiento a las Normativas en materia de Transparencia.
  - Reuniones periódicas con los Directivos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con la finalidad de exponer nuestra realidad institucional y solicitar evaluar algunas informaciones sensibles y confidenciales de esta DGII.





## 4.6 Desempeño del área de comunicaciones

### 4.6.1 Presentación de logros, acciones y planes en materia de comunicación desplegados durante el año

Durante el año 2024 la Gerencia de Comunicación Estratégica (GCE) logró un gran impacto en la difusión de diferentes productos comunicaciones a nivel interno y externo a partir de proyectos trascendentales de la institución, tales como las certificaciones de las Normas ISO Antisoborno y Cumplimiento.

Además, la GCE formó parte de las áreas de apoyo para el proceso de certificación, integrándose el personal a las acciones requeridas por la Administración del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Otros eventos de gran importancia con gran alcance comunicacional externo fueron el Foro de Diálogo con Grandes Contribuyentes, en colaboración con el BID, así como también la Ronda de Negocios de Facturación Electrónica junto a la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo y proveedores de software de esa modalidad de facturación.

Igualmente, la entrega de las primeras 100 licencias para comercialización de vehículos de motor y remolques, dándole cumplimiento al Decreto no. 420-23.

Mientras que a nivel interno se destaca la campaña del proyecto *Evolution* acerca del nuevo sistema de gerencia administrativa y financiera: ERP-SAP y HCM *Success Factors*. La Sección de Comunicación Interna realizó una amplia difusión para informar a los colaboradores sobre los cambios introducidos en la institución.



Otras acciones comunicativas destacadas de nuestra gerencia se ejecutaron con la presentación del "*Scoring* Tributario", en un evento donde también se puso a disposición de la ciudadanía del compilado de todas las Consultas Técnicas que ha emitido la institución durante 17 años.

De igual manera, además de la celebración de la segunda Ronda de Negocios de Facturación Electrónica en la ciudad de Santiago; la difusión de la inclusión del módulo de Vehículos de Motor en la Oficina Virtual para expedición de primera placa; renovación de marbete 2024-2025; nuevas funciones en la aplicación "DGII Móvil y la celebración del Día Escolar de la Cultura Tributaria". También se trabajó junto a la Dirección General de Aduanas (DGA) en el cierre de algunos comercios de importadores por delitos tributarios.

Adicional a estos temas, fueron difundidas informaciones sobre actividades ordinarias como las recaudaciones, cierre de comercios, entrega de Bono Vivienda, entre otros. Además de la producción de nuestro programa institucional DGII 360.

Cabe destacar que nuestra gerencia también tiene algunas responsabilidades en cuanto al montaje de los eventos, desde la parte inicial con diseño de línea gráfica, en el peritaje para la contratación de proveedores, cobertura y difusión de prensa tanto en nuestros canales como a nivel externo.

### **Medios y contenido.**

Un total de 34 comunicados de prensa fueron realizados por el Departamento de Medios y Contenido durante el citado periodo,



logrando 208 reproducciones en medios de todo el país con informaciones de interés para los contribuyentes y el público en general.

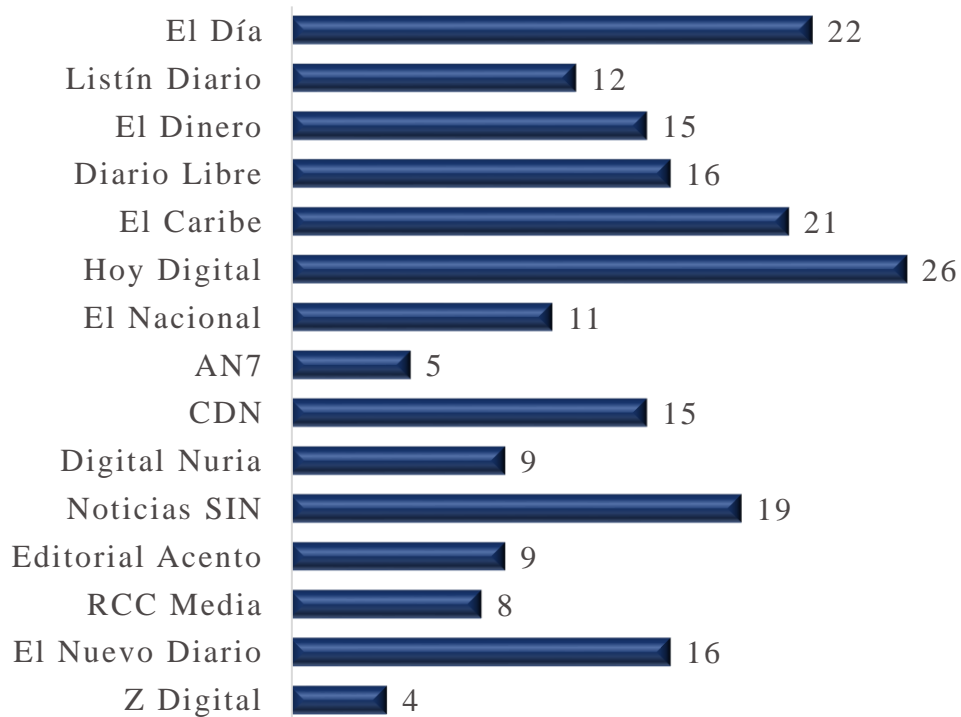
Las informaciones difundidas estuvieron relacionadas con las recaudaciones; renovación, marbete; Facturación Electrónica; multas por falsificación clandestina de alcohol y evasión de impuestos; Bono Vivienda; cierre de comercios por evasión fiscal; el Foro de Diálogo con Grandes Contribuyentes, la participación del director general de la DGII, Luis Valdez Veras, en asamblea del CIAT en Brasil, entrega de 100 licencias para comercialización de vehículos de motor y remolques; firma de acuerdo con Panamá en materia de prevención en lavado de activos y las certificaciones ISO Antisoborno y Cumplimiento.

También fueron difundidas solicitudes de primera placa experimentarán tiempos de respuesta mayores a los habituales; vehículos con placas provisionales vencidas a partir de julio no serán multados; nuevas funciones incorporadas en la aplicación “DGII Móvil”; celebración del “Día Escolar de la Cultura Tributaria”; inclusión del módulo de Vehículos de Motor de la Oficina Virtual para expedición de primera placa; renovación de marbete 2024-2025; lanzamiento del *Scoring* Tributario y compilado de consultas técnicas, así como las recaudaciones de los meses mencionados.



Para el periodo enero-octubre del presente año un total de 208 comunicado de prensa referente a temas institucionales fueron difundidos en los principales periódicos del país.

**Gráfica 13**  
**Difusión de comunicados de prensa institucional**  
**Enero-octubre 2024**



*Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*

### **Audiovisuales.**

Durante los meses de enero a octubre 2024, la Sección de Audiovisuales editó 63 proyectos de videos, proporcionando material audiovisual de alta calidad para diversas plataformas y necesidades comunicativas, los cuales tuvieron un alcance de 357 reproducciones



en los noticieros televisivos, medios digitales y redes sociales de la institución. Mientras que hubo 49 coberturas fotográficas.

A continuación, se detallan los logros y actividades realizadas:

En el primer trimestre del 2024, se crearon audiovisuales sobre las recaudaciones del 2023; cápsulas informativas sobre 179-09 sobre Gastos Educativos; IPI Consultas Técnicas, Día de la Independencia Nacional; Día Internacional de la Mujer y el Foro de Diálogos con los Grandes Contribuyentes.

Mientras que, en el segundo trimestre, se elaboraron los audiovisuales relacionados con las recaudaciones; el cierre de comercios por delitos tributarios; Conferencia Ética y Transparencia en la Función Pública, al igual que la obtención de la certificación Nortic E1 sobre la Gestión de Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

También se desarrollaron videos del Día del Trabajador; sobre licencias de operación para concesionarios, distribuidores y vendedores de vehículos de motor; por el Día del Contador y sobre las certificaciones ISO de Antisoborno y Cumplimiento.

En el tercer trimestre, que incluye el mes de octubre, se desarrollaron videos sobre el inicio del mes de aniversario, eucaristía por el mes de aniversario de la DGII, segunda ronda de negocios de Facturación Electrónica en la ciudad de Santiago, celebración de Día Escolar de la Cultura Tributaria, lanzamiento del *Scoring* Tributario y Compilado de Consultas Técnicas.



Estos productos audiovisuales también fueron difundidos en el programa institucional DGII 360 a través de los canales de televisión color visión, canal 9; Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV), Canal 4; Sur TV, canal 57; CCT Santiago y el Nuevo Diario TV.

Igualmente, se realizan promociones durante la semana de los programas DGII 360, las cuales publicadas en las redes sociales de la institución y cortos de los invitados del programa anterior.

En este periodo se completaron 37 producciones audiovisuales, que incluyeron grabación de audio y videos con temas institucionales de interés público, a continuación, se muestran las cantidades de reproducciones por medios de comunicación.

**Tabla 50**  
**Difusión de videos institucionales**  
**Enero-octubre 2024**

Medios de comunicación	Reproducciones
DGII 360.	48
<i>Twitter.</i>	99
<i>Instagram.</i>	97
<i>Facebook.</i>	100
<i>Youtube.</i>	13
<b>Total</b>	<b>357</b>

*Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*



**Tabla 51**  
**Resumen de actividades**  
**Enero-octubre 2024**

Actividades	Cantidad
Coberturas fotográficas.	84
Video editados.	63
Producciones audiovisuales (audio, video, escenografía, luces).	37
Programas DGII 360 emitidos.	48

*Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*

### **Comunicación digital.**

El Departamento de Comunicación Digital y Diseño Institucional, durante los meses de enero-octubre 2024 ha trabajado con el objetivo de fortalecer la estrategia de comunicación de los canales digitales y mantener la institución a la vanguardia, optimizando su reputación digital.

De enero a octubre de 2024 se ha logrado brindar una atención personalizada, con calidad a los contribuyentes en redes sociales, reforzando el vínculo con el público objetivo para mantener una comunicación efectiva en sintonía con los ejes estratégicos de la institución.



Durante los tres trimestres del año (incluyendo octubre), las cuentas en redes sociales han obtenido el siguiente crecimiento en seguidores:

**Tabla 52**  
**Resumen de actividades**  
**Enero-octubre 2024<sup>44</sup>**

<b>Red Social</b>	<b>Cantidad de seguidores</b>	<b>Nuevos seguidores</b>
<i>Facebook.</i>	242,796	244
<i>Instagram.</i>	199,537	12,966
<i>X.</i>	94,130	91
<i>LinkedIn.</i>	69,235	551
<i>YouTube.</i>	29,516	1,082
<b>Total</b>	<b>635,214</b>	<b>14,934</b>

*Fuente: Departamento de Comunicación Digital y Redes Sociales de la Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*

Al impulsar un fortalecimiento de la interacción y respuesta a los contribuyentes, se ha logrado establecer una comunicación más cercana y efectiva, permitiéndonos conocer sus necesidades e implementar estrategias que mejoran la experiencia de los contribuyentes y ciudadanos en nuestros canales digitales. Esto ha sido posible gracias al esfuerzo conjunto de las áreas que conforman el Departamento de Comunicación Digital.

Asimismo, hemos logrado fortalecer la integración y comunicación con las diferentes áreas que forman parte de la institución para la realización de campañas digitales.

<sup>44</sup> | Datos obtenidos vía *Metricool* y analíticas de las propias RRSS datos actualizados al 31 de octubre de 2024.





Entre las campañas, coberturas y servicios realizados se destacan:

- Asistencia a más de seis mil ciudadanos en los diferentes canales digitales durante los primeros diez meses del 2024.
- Cobertura de actividades institucionales internas y externas.
- 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 cortes del Programa DGII 360 en *YouTube* y Redes Sociales.
- Campaña Gastos Educativos, RST, Ley 51-23, IPI, Facturación Electrónica y Marbete 2024-2025.
- 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 para la potencialización del alcance de las campañas gubernamentales.



De enero a octubre del 2024, hemos atendido 6,239 usuarios a través de nuestras redes sociales, con una cantidad de interacciones o respuestas enviadas de aproximadamente 23,937.

**Tabla 53**  
**Cantidad de interacciones**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Período</b>	<b>Cantidad usuarios</b>	<b>Cantidad de interacciones</b>
Ene. - oct. 2024	6,239	23,937

*Fuente: Departamento de Comunicación Digital y Redes Sociales de la Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*

Hemos mantenido y optimizado la calidad del servicio que ofrecemos a los contribuyentes, volviéndolo una práctica esencial para nosotros; esto, de acuerdo con los datos arrojados por las encuestas de satisfacción que es remitida por mensajería directa a los contribuyentes al finalizar la asistencia, nos ha permitido tener resultados mes a mes superiores al 96% de satisfacción en el servicio a los contribuyentes en los canales digitales.

Se estima que para los meses de noviembre y diciembre del 2024, sean asistidos al menos 1,200 contribuyentes más, con diferentes temas tributarios.



#### **4.6.2 Campañas desarrolladas durante el periodo, así como le impacto obtenido en cuanto a difusión, resultados en los públicos de interés**

Durante el año 2024, la Sección de Comunicación Interna ha trabajado activamente en la difusión de correos electrónicos con contenidos informativos y educativos, adaptados a las necesidades específicas de la institución. Además, se han desarrollado diversas campañas en colaboración con otras áreas, dirigidas a los colaboradores. A continuación, presentamos una lista de dichas campañas:

##### **Dimensión cultural:**

- Campaña de la Ética Ciudadana.
- Campaña Día de la Amistad.
- Día Internacional de la Mujer:
- Mes de las Madres.
- Vive la dominicanidad.
- Boletín Económico y Tributario.
- Campaña Transparencia y Fortalecimiento Institucional (foro interno):
- Edúcate con Cultura.
- Sistema de Preguntas y Respuestas.
- Ruta de Servicio.
- Compras y contrataciones.

##### **Dimensión estratégica:**

- Campaña cortesía telefónica.
- Campaña Antisoborno y cumplimiento.
- *Evolution.*
- Vamos a combatir el dengue (campaña de prevención).



- Campaña valuación de bienes.
- Prevención temporada ciclónica (campaña de prevención).
- Campaña Tu salud es nuestra prioridad (ARS Universal).
- Campaña de Transferencias Inmobiliarias.
- Campaña de Facturación Electrónica
- Encuesta de Satisfacción de Servicios DGII.

**Dimensión motivacional:**

- Cápsulas de Bienestar y medidas preventivas.
- Boletín Vínculo: “Esta semana en Vínculo”.
- Esta semana en DGII 360.
- Prevención del cáncer de mama.
- Prevención del cáncer de próstata.
- Clima Organizacional.
- Capacitación "La Ruta de los Grandes Empleadores".
- Semana de la Calidad DGII 2024.



### **Comunicación externa.**

En cuanto a comunicación externa, durante los meses de enero – octubre del año 2024, cumplió con 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, Sub-Dirección de Facilitación y Servicios, Gerencia Legal, Gerencia de Registro, Departamento de Compras, Departamento de Fiscalidad Internacional y Unidad Ejecutora Proyecto BID.

Iniciamos el año 2024 dando continuidad a la “**Campaña Marbete 2023-2024**” en el mes de enero 2024, transmitiendo a los contribuyentes la importancia de renovar sin penalidad el marbete de su vehículo, campaña vigente hasta el 31 de enero del 2024.

Durante los meses de febrero y mediados de marzo 2024 continuamos con la Campaña de “*App Móvil*” con el fin de presentarles a los contribuyentes esta beneficiosa herramienta para realizar consultas en línea y verificar el estatus de sus solicitudes de forma ágil y eficiente.

Durante a los meses (marzo – julio 2024), debido al decreto 71-24 de Racionalización del Gasto Público, promulgado el 16 febrero de 2024, que establece los criterios e instrucciones para contratar publicidad oficial directamente con los medios de comunicación, comunicadores, periodistas o influenciadores de los medios digitales. El artículo 10 del referido Decreto establece que las instituciones incluirán en su Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) las colocaciones que pretenden contratar, identificando las que se realizarán directamente y las que se realizarán mediante procesos regulares de contratación, ya que podrán incluir la producción del



contenido a transmitir, nos vimos en la obligación de detener las nuevas contrataciones publicitarias hasta que el área de compras completara el proceso antes mencionado.

A mediados del mes de agosto 2024, el área de compras concluyó la primera parte del proceso de contrataciones de medios televisivos, radiales y digitales, donde procedimos a colocar las campañas institucionales de “App Móvil” y “Facturación Electrónica” hasta el 22 de octubre 2024, para iniciar la campaña “Marbete 2024-2025”.

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 (hasta concluir con la vigencia del contrato el 24/09/2024), los sábados y los miércoles por Sur TV canal 57, los domingos por CTT (Santiago), los lunes por El Nuevo Diario TV y 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.



#### **4.6.3 Ejecución presupuestaria de las inversiones en publicidad y avisos legales**

La inversión en publicidad y promoción del periodo enero-octubre 2024 asciende a RD\$20,220,547.94 (ITBIS incluido), correspondientes a la contratación de 165 medios en total, divididos en televisión, radio, digital, revista, publicidad exterior y presencia de marca en eventos. La proyección estimada para los meses de noviembre y diciembre es de RD\$ 11,039,355.27 (ITBIS incluido).

En cuanto a la producción del programa “DGII 360”, el costo actual enero-octubre 2024, asciende a RD\$ 8,644,000.00 (ITBIS incluido) y una proyección estimada para los meses de noviembre y diciembre de RD\$1,368,800.00 y en monitoreo tuvimos una inversión en enero-octubre 2024 de RD\$505,040.00 (ITBIS incluido) y una proyección estimada para los meses de noviembre y diciembre de RD\$101,008.00.



**Tabla 54**  
**Campana institucional**  
**Enero-octubre 2024; valores en RD\$**

<b>Canales de difusion</b>	<b>Contrataciones</b>	<b>Inversion</b>
Digitales.	40	2,498,060.00
Radio.	40	4,160,758.90
Televisión.	74	21,959,022.81
Eventos.	1	616,110.1
Béisbol.	1	1,944,716.13
Revistas.	2	354,000.00
Publicidad exterior.	6	7,779,541.75
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>39,312,209.69</b>

*Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*

**Tabla 55**  
**Inversion en produccion y transmision de**  
**Programa institucional "DGII 360"**  
**Enero-octubre 2024; valores en RD\$**

<b>Canales de difusion</b>	<b>Medios</b>	<b>Inversion</b>
Televisión.	5	8,644,000.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>8,644,000.00</b>

*Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*





**Tabla 56**  
**Monitoreo campañas institucionales**  
**Enero-octubre 2024; valores en RD\$**

<b>Canales de difusión</b>	<b>Medios</b>	<b>Inversión</b>
TV, Radio y Digitales S.D. y STGO.	1	505,040.00
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>505,040.00</b>

*Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*

Con relación a la inversión en prensa en el periodo de enero-octubre 2024, en publicación de Normas Generales, Licitaciones Públicas, Resoluciones y Avisos, el monto invertido asciende a RD\$3,650,088.78.

**Tabla 57**  
**Inversión por periódico**  
**Enero-octubre 2024; valores en RD\$**

<b>Periódico</b>	<b>Cantidad de publicaciones</b>	<b>Inversión</b>
Listín Diario.	8	460,741.48
Diario Libre.	11	616,682.27
Hoy.	11	524,097.00
El Día.	12	589,516.20
El Caribe.	8	799,155.00
El Nuevo Diario.	10	659,896.83
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>3,650,088.78</b>

*Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.*

Antes del Decreto 01-24, se habían difundido 5 avisos y posterior a la promulgación del decreto solo fueron difundidos 4 avisos de la Sub-Dirección Jurídica.



Tras esta disposición, el Departamento de Compras gestionó 6 contratos con una duración de un año donde fueron adjudicados los periódicos Hoy, Diario Libre, El Nuevo Diario, El Día, El Caribe y Listín Diario, por un monto de RD\$1,500,000.00 (ITBIS incluido) cada uno.

De los contratos firmados el 8 de mayo del presente año, se han ejecutado hasta la fecha RD\$3,650,088.77 correspondientes a la publicación de 60 avisos oficiales.



## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

Memoria Institucional 2024

### 5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

#### 5.1.1 Resultado del monitoreo de la Carta de Compromiso al Ciudadano durante el periodo

La Dirección General de Impuestos Internos actualmente cuenta con una tercera 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 2023 se ha llevado a cabo una evaluación, la cual fue realizada el 04 de junio del año 2024, correspondiente al primer año. En el informe de resultados se obtuvo un 95% 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 enlaces de interés en la página *web* de la institución.
- Se evidencia la permanencia y el funcionamiento de las vías de comunicación y participación ciudadana indicadas en la carta compromiso.
- Se evidencian varias iniciativas realizadas en miras a implementar mejoras en el apartado de inclusión.
- Se evidencia la publicación de los resultados de las mediciones de los compromisos asumidos en el portal *web* de la institución.
- Se evidencian enlaces dentro de la sección Carta Compromiso en el portal *web* que dirigen a informaciones correspondientes a los servicios.
- Cumplimiento en el atributo de tiempo de respuesta, con estándar de 5 días laborables, en el servicio de Alta de Comprobantes Fiscales, en el periodo junio 2023 – marzo 2024.
- Cumplimiento en los atributos fiabilidad y accesibilidad, con estándar de 85%, en el servicio Alta de Comprobantes Fiscales, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo de tiempo de respuesta, 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 en 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 del atributo amabilidad, calidad de la respuesta, accesibilidad y simplicidad, con estándar de 85%, en el servicio Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas, 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 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 los meses junio 2023 – marzo 2024.
- Cumplimiento en el atributo fiabilidad, con estándar de 85%, en el servicio Modificaciones al RNC de Personas Físicas, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo fiabilidad, con estándar de 85%, en el servicio Modificaciones al RNC de Personas Jurídicas (Datos Básicos), en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo tiempo de respuesta, con estándar de 1 día laborable, en el servicio Secuencia de Comprobantes Fiscales, en todo el periodo evaluado.



- Cumplimiento en los atributos: accesibilidad, simplicidad y fiabilidad, con estándar de 85% en el servicio Secuencia de Comprobantes Fiscales, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en las vías de quejas y sugerencias: buzones de quejas y sugerencias digital, formulario *web* disponible en el portal institucional, correo electrónico y línea 311, en todo el periodo evaluado.

### **5.1.2 Resultados de 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 2024.



**Tabla 58**  
**Centro de Asistencia Telefónica de la DGII**  
**Enero-octubre 2024; datos en %**

<b>Resultados Top-Two-Box 2024</b>									
<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>
96%	80%	93%	93%	87%	84%	93%	95%	92%	94%

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

**Tabla 59**  
**Cuentas de Correos Electrónicos**  
**Enero-octubre 2024; datos en %**

<b>Resultados Top-Two-Box 2024</b>									
<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>
90%	90%	79%	83%	88%	82%	90%	83%	80%	79%

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

**Tabla 60**  
**Asistencia recibida en las Redes Sociales**  
**Enero-octubre 2024; datos en %**

<b>Resultados Top-Two-Box 2024</b>									
<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>
95%	86%	79%	91%	100%	96%	100%	100%	85%	94%

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

Adicionalmente, la DGII realiza una 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 la última encuesta aplicada 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.

Para el periodo enero-junio 2024, sin embargo, los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 61**  
**Encuesta institucional de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos, DGII**  
**Enero-junio 2024<sup>45</sup>**

Satisfacción General Promedio Servicios Presenciales	Satisfacción General Promedio Servicios Virtuales	Satisfacción General Promedio Servicios Presencial y Virtuales
94.0% de los entrevistados afirman estar satisfechos con los servicios presenciales.	90.4% de los entrevistados afirman estar satisfechos con los servicios virtuales.	92.2% de los usuarios afirman estar satisfechos con los servicios de la DGII.

*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

<sup>45</sup> | Esta encuesta es realizada anualmente y debe aplicarse durante el primer semestre del año.





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.
- Centro de Servicios de Vehículos de Motor de Malecón Center.
- Administración Local Máximo Gómez.
- Administración Local Herrera.
- Administración Local Lincoln.
- Administración Local La Romana.
- 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 62**  
**Medición de la satisfacción general en el canal presencial**  
**Terminales de medición**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Cantidad de visitantes registrados</b>	<b>Cantidad de evaluaciones completadas</b>	<b>Muestra efectiva</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
842,786	1,848	0.21%	81.41%

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



**Tabla 63**  
**Capacitaciones de Servicio para Fomentar la Cultura de Servicio**  
**Enero-octubre 2024**

No.	Acción	Objetivo	Público	Alcance
1	Nuestro Propósito es Servir.	Conocer la filosofía y cultura de servicio DGII; así como la importancia de su rol dentro de la cadena de servicio.	Colaboradores de nuevo ingreso.	90
2	<i>Team Building</i> "Rescatemos el Servicio" VHM Plaza Luperón.	Reforzar las competencias Orientación de Servicio, Logro y Trabajo en Equipo.	Colaboradores de VHM Luperón.	40
3	Creciendo para Servir (Presencial y Virtual).	Orientar sobre los lineamientos del servicio DGII y proveer herramientas útiles para su implementación.	Pasantes del Programa BAT 2024.	178
4	<i>Team Building</i> "Rescatemos el Servicio" VHM Malecón Center.	Reforzar las competencias Orientación de Servicio, Logro y Trabajo en Equipo.	Colaboradores del Centros VHM Luperón.	38



No.	Acción	Objetivo	Público	Alcance
5	Creciendo para Servir (Vinculadores)	Orientar sobre los lineamientos del servicio DGII y proveer herramientas útiles para su implementación.	Vinculadores del Programa de Pasantías -BAT 2024.	18
6	Alistándome para Servir	Reforzar los lineamientos, normas y procedimientos de seguridad institucional.	Personal de seguridad privada y militar.	101
7	Grupo Focal Cultura DGII	Levantar las principales tradiciones del servicio institucional.	Colaboradores de 0 a 40 años de servicio.	46
8	Taller uso y Funcionalidades de la OFV	Orientar sobre el uso de la OFV como herramienta de ayuda para realizar sus funciones.	Auxiliares y Técnicos de Información.	58
9	Comunicación Eficaz y Asertiva	Potencializar la comunicación positiva y asertiva.	Colaboradores del Centro de Contacto.	14
10	<i>Team Building</i> "Rescatemos el Servicio" ADML. Azua.	Reforzar las competencias Orientación de Servicio, Logro y Trabajo en Equipo.	Colaboradores de la Administración Local Azua	30



No.	Acción	Objetivo	Público	Alcance
11	Taller de Servicio “Creciendo para servir”	Orientar sobre los lineamientos del servicio DGII y proveer herramientas para su desarrollo.	Estudiantes del Programa de Pasantías BAT 2024	100
12	Taller de Servicio “Creciendo para servir”	Orientar sobre los lineamientos del servicio DGII y proveer herramientas para su desarrollo.	Estudiantes del Programa de Verano DGII 2024	30
13	Taller de Iniciación del Servicio	Presentar los lineamientos que forman parte de la filosofía de servicio DGII.	Colaboradores de nuevo ingreso	21

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



Además, se realizaron otras acciones para fomentar la cultura de servicio en los canales de atención:

**1. Aplicación de Encuesta Interna para medir el índice de Satisfacción del servicio interno y la Percepción de la cultura de servicio en los colaboradores.**

La DGII aplicó una encuesta interna con la finalidad de conocer la percepción que poseen los colaboradores sobre la cultura de servicio institucional donde se obtuvo una valoración general de 87% para la satisfacción general de los colaboradores.

**2. Creación, Diseño y Publicación del Manual de Servicio Institucional.**

Se creó, diseñó y se publicó el manual de servicio DGII, un documento que recopila los elementos centrales de la cultura de servicio y se encuentra disponible para todos los colaboradores.

**3. Monitoreo Aleatorio Normas de Cortesía Telefónica.**

Se realizaron dos monitoreos durante el año para auditar las normas de cortesía y amabilidad telefónicas de los colaboradores mientras respondían las llamadas entrantes de la institución.

**4. Auditoría de Servicio oficinas específicas.**

Con el propósito de conocer el estado actual del servicio DGII respecto al uso de los estándares en la cultura de servicio, se realizaron 80 auditorías aleatorias a 22 oficinas de servicio.



## **5. La Ruta del Servicio DGII.**

Esta iniciativa tuvo como objetivo reconocer y celebrar el valor de la Excelencia en el Servicio con una semana de actividades temáticas y se realizó del 21 al 25 de octubre bajo el Slogan Elevando el Servicio.

Se realizó el lanzamiento de la Comunidad de Cultura de Servicio Viva *Engage*, con el objetivo de compartir contenido de valor relacionado con la Cultura de Servicio institucional.

Se realizó el lanzamiento del primer episodio del Noticiero + Conectados, cuyo objetivo es informar a los colaboradores sobre las principales novedades tributarias de una manera innovadora y divertida.

## **6. Campañas de Servicio.**

Durante todo el año se han estado realizando campañas de comunicación para reforzar los temas que siguen:

- Filosofía del servicio institucional.
- Estándares del servicio.
- Principios del Servicio.
- Propósito común del servicio.
- Conoce las áreas internas del negocio.
- Cápsulas de atención telefónica.



## 7. Programa de Estandarización de la Información.

Esta iniciativa busca mejorar la experiencia en el servicio brindado a los contribuyentes y ciudadanos mediante la puesta en marcha de una serie de acciones que permitirán proporcionarle información estandarizada, veraz, confiable y de manera oportuna a través de los diferentes canales de asistencia de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), así como proponer acciones de simplificación administrativa de los trámites y servicios de conformidad con la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Para el desarrollo de este programa se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Homologación de las informaciones contenidas, incluido el estilo de redacción, en los diferentes bases de consultas de información, tanto internas como externas:
  - Sistema de Preguntas & Respuestas (P&R).
  - Sistema de Manejo de Correspondencia (SMC).
  - Preguntas & Respuesta de la Comunidad de Ayuda (CA).
  - Catálogo de Servicios del portal *web*.
  - Sección Preguntas Frecuentes del portal *web*.
2. Establecimiento de revisiones periódicas a las diferentes secciones del portal *web* que contienen información, incluida la biblioteca virtual, a fin de evaluar su contenido para fines de actualización, si es necesario.





3. Documentación en el Sistema de Preguntas & Respuestas las disposiciones internas o medidas que toma la administración que no están documentadas en normativas.
4. Levantamiento de una matriz de contactos de validación con el personal designado por cada área, el cual será responsable de proporcionar asistencia con los requerimientos de revisión y validación de información.
5. Definición y diseño de una plantilla para las solicitudes de información.
6. Remisión de cápsulas informativas sobre la importancia del uso de los sistemas de consultas.
7. Remisión de mensajes informativos con temas de interés.
8. Diseño e implementación una encuesta para medir la satisfacción de los colaboradores respecto a las informaciones en el Sistema de Preguntas & Respuesta.
9. Realización del Taller sobre la importancia del uso Sistema de Preguntas & Respuestas.
10. Establecimiento de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la actualización y estandarización de la información tributaria a ofrecer a contribuyentes y ciudadanos.
11. Actualización de las informaciones contenidas en 50 de las 64 categorías disponibles en el Sistema de Preguntas y Respuesta, y se han homologado con los demás sistemas de información.
12. Se estableció una estructura para documentar las informaciones de los trámites con el propósito de enriquecer el contenido de los sistemas de consultas de información Preguntas & Respuestas y Comunidad de Ayuda.
13. Realización de una campaña, tipo cápsulas informativas, dirigidas a todo el personal, en la que se destacó la importancia del uso del Sistema de Preguntas y Respuestas



como herramienta clave para proporcionar información oportuna, veraz y confiable a los contribuyentes.

14. Homologación y unificación de los asuntos parametrizados en el Sistema de Manejo de Correspondencia (SMC) para las siguientes áreas: Centros de Servicios de Vehículos de Motor (Malecón Center y Plaza Luperón). Esta mejora permite que ambos centros utilicen los mismos asuntos para ingresar las solicitudes recibidas, eliminando así la duplicidad de trámites en el SMC. Departamento de Créditos y Compensaciones. Con esta unificación, al recibir las solicitudes dirigidas a este departamento ya no será necesario discriminar si el contribuyente está categorizado como Grande Contribuyente para seleccionar el asunto bajo el cual se ingresarán las solicitudes, lo que también elimina la duplicidad de trámites.
15. Revisión del contenido de la Biblioteca Virtual (PDF de preguntas frecuentes, guías, pasos a pasos, instructivos) y se solicitó la actualización y desmonte de aquellos materiales que se encontraban desactualizados. Esta medida permitirá disponer de recursos actualizados y bien organizados, eliminando la duplicidad de información y asegurando que los usuarios accedan a datos precisos y centralizados.
16. Recopilación y actualización en la plataforma las informaciones sobre los trámites y servicios que estarán disponibles en el Portal del Catálogo de Servicios del Estado Dominicano.



### **Simplificación de Trámites.**

Se realizó una propuesta de la metodología a utilizar para trabajar el Proyecto de Simplificación de Trámites, en el cual se determinó un flujo para trabajar las solicitudes individuales, así como las solicitudes masivas.

Se realizaron mesas de trabajo para simplificar los trámites y servicios de siguientes áreas:

- Departamento de Vehículos de Motor.
- Departamento de Valoración de Bienes.

Se creó, estandarizó y se publicó la documentación que se estará utilizando en el proyecto de simplificación administrativa de trámites:

- Formulario para Solicitud de Simplificación de Trámites.
- Acta de Evaluación de Propuesta para Simplificación de Trámites.

Se levantaron las oportunidades de mejora en los trámites de las siguientes áreas:

- Departamento de Canales de Asistencia y OFV.
- Departamento de Control de Recaudación.
- Departamento de Educación Tributaria.
- Departamento de Control de Recaudación.
- Gerencia de Cobranza.

Asimismo, se realizaron mesas de trabajo con cada una de estas áreas para socializar y analizar la propuesta de simplificación de los trámites que se han identificado para su simplificación.



- Se presentó al comité aprobador, las propuestas de simplificación para su aprobación y posterior implementación, respecto a los trámites de las siguientes áreas:
  - Departamento de Valoración de Bienes, así como los del área de Tasación de las Administraciones Locales y el Centro de Transacciones Inmobiliarias.
  - Gerencia de Cobranza, con impacto en Cobranzas, Legal y la Sección de Control de Cumplimiento de GGC, así como la Unidad de Control de Contribuyentes de las Administraciones Locales.
  
- Se estandarizaron los formularios propuestos en la simplificación de los trámites de tasación.
  
- Se sostuvieron reuniones de seguimiento con las áreas de Gerencia de Registro y Vehículos de Motor sobre los trámites priorizados que inicialmente se estarán simplificando.
  
- Se implementaron las mejoras levantadas a los trámites simplificados de las siguientes áreas:
  - Departamento de Valoración de Bienes.
  - Gerencia de Cobranza.



### 5.1.3 Mejora de la Experiencia en el Canal Telefónico y Digital.

- Se realizó el proyecto de formación intensiva para el personal de asistencia telefónica, centrado en mejorar tanto los conocimientos técnicos como las habilidades blandas. Para garantizar la calidad en cada interacción del canal, fortaleciendo así nuestras capacidades para brindar un servicio excepcional.
- Se incorporó la captura de consultas y la codificación de llamadas en la plataforma de voz Cisco. Esta implementación nos permite medir directamente el motivo de las interacciones de los contribuyentes con nuestro canal telefónico. Este enfoque nos proporciona una visión clara y detallada de las necesidades de nuestros usuarios, permitiéndonos así mejorar continuamente nuestros servicios.
- Como parte del fortalecimiento de los canales de asistencia de la DGII, hemos ampliado los trámites y servicios ofrecidos en el canal telefónico y cuentas de correos de asistencia al contribuyente. Ahora, nuestros usuarios pueden acceder a nuevas opciones, como:
  - Actualización de datos básicos de registrados.
  - Cancelación de autorizaciones de pago de Vehículos de Motor (VHM).
  - Validación de chasis y datos de importación de VHM.
  - Adición de modelos a la tabla de valores VHM.



Esta iniciativa apunta a la mejora continua del servicio ofrecido a nuestros contribuyentes y aumentar la cartera de servicios ofrecido en los canales no presenciales.

- Implementación del *Balance Scorecard* con el fin de medir y mejorar el desempeño de nuestros auxiliares de servicios y operadores de la central telefónica. Este sistema establece objetivos específicos en áreas claves, como la calidad del servicio, el tiempo de manejo de consultas, la puntualidad en la atención y la satisfacción de los contribuyentes.
- Implementación de perfil de Auxiliar de Asistencia Telefónica, segmentando la atención según las necesidades específicas de nuestros usuarios, dividiéndola en dos categorías principales: Ciudadanía en General y Tributario.

Esta segmentación nos permite ofrecer una asistencia más especializada en temas clave, como Vehículos de Motor, Gastos Educativos, Consultas de Inmuebles y Solicitudes. Al contar con auxiliares capacitados en áreas específicas, ampliamos la capacidad de asistencia del canal telefónico y logramos un tiempo de permanencia más prolongado para resolver consultas complejas.

- Proyecto *Call Center* Llamadas Salientes para las Facilidades de Pago de la Ley Núm. 51-23, con el objetivo de incentivar a los contribuyentes a aprovechar las facilidades otorgadas por la ley, y respaldar a la Gerencia de Cobranzas en la gestión recaudación.



- **Renovación de la plataforma Calabrio:** La renovación del sistema Calabrio en el Centro de Contacto ha permitido una mejora significativa en la gestión de los procesos de monitoreo y medición de calidad. Esta actualización incorpora nuevas funcionalidades que optimizan la planificación, automatización y supervisión en tiempo real de las interacciones con los contribuyentes.

#### **Mejoras Plataforma Digitales:**

- **App Móvil:** a la fecha se han realizado actualizaciones y mejoras en la *App* DGII Móvil, orientadas a simplificar, optimizar la experiencia de los usuarios y rendimiento de la plataforma. Por igual se han incorporado los siguientes nuevos servicios:
- **Inscripción de Registrados en el RNC desde la *App* DGII Móvil:** servicio disponible para que los ciudadanos puedan realizar su inscripción en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) en la condición de Registrados. Esta funcionalidad facilita que los usuarios que requieran puedan registrarse de manera rápida y sencilla desde la aplicación.
- **Mejora en la Consulta de Solicitudes:** con el objetivo de brindar mayor transparencia en los procesos, se añadió una nueva visualización para que los usuarios puedan revisar el estado de las solicitudes realizadas. Ahora, cada solicitud muestra su estatus junto con un comentario descriptivo sobre su progreso, permitiendo que los contribuyentes puedan conocer el estatus de solicitud desde la aplicación.



- **Inclusión de la Consulta del Código QR de Marbetes:** se añadió un módulo que permite verificar la autenticidad de los marbetes mediante la consulta del código QR asignado. Con esta mejora, los usuarios pueden certificar de manera rápida y segura la validez de sus marbetes directamente desde la *App DGII Móvil*, lo que garantiza mayor confianza en la autenticidad de estos documentos.
  
- **Oficina Virtual:** a la fecha, se han implementado cuatro (04) nuevos servicios en la Oficina Virtual, con el objetivo de optimizar la plataforma y ofrecer una mejor experiencia de uso a los contribuyentes. Estas mejoras permiten una interacción más ágil, eficiente y accesible, facilitando el cumplimiento voluntario.
  1. Puntaje tributario en la OFV o *Scoring* Tributario.
  2. Generación certificación para la emisión de la Licencia 420-23.
  3. Solicitud de Bono Vivienda.
  4. Solicitud de Rembolso Saldo a Favor Asalariados y Empleadores.

Además, se han implementado veinte (20) mejoras en la Oficina Virtual. Estas mejoras están diseñadas para aumentar la eficiencia y tienen un impacto directo en la experiencia tanto de los contribuyentes como de los colaboradores internos, además de asegurar el cumplimiento de normativas y leyes tributarias. Estas mejoras demuestran nuestro compromiso continuo con la mejora de nuestros servicios, proporcionando herramientas más eficientes y actualizadas para nuestros usuarios.





1. Mejora de seguridad portal de la OFV para el bloqueo temporal y/o gradual del usuario ante la digitación de códigos de acceso incorrectos (Tarjeta de Códigos, *Token* Físico o *Token* Digital) y cierre automático de la sesión del usuario luego de un periodo de inactividad.
2. Mejoras Declaraciones RST periodo 2022.
3. Asignación Automática de la Marca Facturador Electrónico Gratuito.
4. Mejoras en el proceso de gatos educativos, Declaración IR-18.
5. Actualización proceso de solicitud clave de acceso a la OFV.
6. Actualización de Formulario de Declaración Jurada y/o Pago del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC-02), versión enero - marzo 2024.
7. Actualización Declaración Jurada Impuesto sobre máquinas tragamonedas (ITM), versión 2024.
8. Actualización Declaración Jurada Impuesto sobre los Casinos de Juegos (IJ01-CAS), versión 2024.
9. Actualización Impuesto sobre las Bancas de Lotería y Apuestas Deportiva R20, versión 2024.
10. Ajuste en validación de la Declaración IR18.
11. Ajustes en las Pantallas de las Declaraciones de IR-3/IR-4/IR-13, para mejorar la experiencia de llenado y envió.
12. Ajustes validaciones marca de recurso de casación suspendido y modificación de certificación al día.
13. Ajustes exclusión de la declaración Residuos Sólidos (RE1) – IR2/ISF.
14. Actualización de Formulario de Declaración Jurada y/o Pago del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC-02), versión julio - septiembre 2024.
15. Ajustes en la solicitud de Bono Vivienda.



16. Eliminación limitante de cantidad autorizaciones de pago endosos vía OFV para que permita generar autorizaciones de pago teniendo endosos pendientes por imprimir.
  17. Ajustes solicitud de Primera Placa, para que al momento de registrar los datos del vehículo se digite el chasis y los datos como el costo CIF sea extraído desde el servicio de DGA y el mismo no pueda ser modificado y no se puedan registrar chasis que ya estén registrados.
  18. Ajustes en el cálculo del costo CIF para calcular la base impositiva para la generación de autorización de pago.
  19. Ajustes OFV Rembolso Saldo a Favor Asalariados y Empleadores.
  20. Inclusión de Validaciones al Formato de Envío de retenciones Compañías de Aquirencia.
- **Portal Web:** a la fecha, se han implementado tres (03) mejoras en el portal con el objetivo de mejorar la experiencia de uso de los contribuyentes.
    - Visualización de marca de Emisor Electrónico en la consulta de RNC disponible en el portal *web*.
    - Actualizar la Consulta del RNC de Contribuyentes portal *web* para que muestre las marcas de comercialización de Vehículos de Motor.
    - Actualización de tabla de Valores Fidedignos vehículos, utilizados para el cálculo del cobro de traspasos.
  - **Chat Bot DGII:** con esta iniciativa buscamos marcar un avance significativo en la automatización de la atención al contribuyente, facilitando el acceso a información y servicios tributarios esenciales de forma rápida y accesible. En la



primera fase de este proyecto, nos hemos enfocado en diseñar y desarrollar flujos clave que abordan las consultas y gestiones más recurrentes. El alcance de la primera fase de este proyecto que se encuentra en fase de desarrollo:

- Consulta RNC.
- Consulta de NCF / e-NCF.
- Consulta Estatus de Solicitudes.
- Consulta Vehículo de Motor.
- Facturación Electrónica.
- Preguntas Frecuentes.
- Horarios y Canales de Contacto.
- Otras consultas (Asistencia con un representante).

Se estima que este nuevo canal de asistencia estará disponible para la ciudadanía en general en el mes de diciembre, en los siguientes canales de asistencia: Portal *Web*, *App* Móvil, Oficina Virtual y Comunidad de Ayuda. Con futuras actualizaciones, se espera expandir los servicios disponibles, brindando una experiencia más completa y eficiente para los contribuyentes.

- Adjudicación del Proyecto de **Expansión del Sistema de Turnos *e-Flow*** el objetivo de esta adquisición es tenerlo disponible en todas las Administraciones Locales a nivel nacional.



## 5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

### 5.2.1 Levantamiento de las solicitudes atendidas

Como función principal del Departamento de Libre Acceso a la Información Pública (DLAIP), cumpliendo con las disposiciones de la Ley Núm.200-04 y el Decreto Núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de Aplicación, así como las normativas vinculantes que rige esta institución, durante el período enero-octubre 2024, recibió un total de 131,984 solicitudes de estas 131,390 concernientes a informaciones publicadas de oficio en el Portal *Web* de Transparencia, mientras que un total de 594 corresponden a 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 594 solicitudes físicas de información pública de los clientes internos y/o externos se recibieron a través de los siguientes medios:

**Tabla 64**  
**Solicitudes físicas atendidas**  
**Enero-octubre 2024**

<b>Canal</b>	<b>Solicitudes atendidas</b>
Sistema de Acceso a la Información. Pública (SAIP).	544
Centro de Asistencia Presencial.	41
Administraciones Locales.	5
Otras vías (oficina, portal <i>web</i> y/o correo electrónico).	4
<b>Total</b>	<b>594</b>

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



Mientras que, a través del Portal *Web* de Transparencia los ciudadanos accedieron a 131,390 informaciones de oficio, las cuales son publicadas en virtud de lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 de la Resolución núm.002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia. Por consiguiente, el DLAIP cumple con la constante actualización de las informaciones con la finalidad de garantizar la prestación de un servicio permanente, veras y oportuno, conforme dispone el ordenamiento jurídico. Las informaciones de oficio las que concentraron un alto flujo de visitas se encuentran localizadas en las siguientes secciones:



**Tabla 65**  
**Acceso a informaciones publicadas de oficio**  
**Enero-diciembre 2024<sup>46</sup>**

<b>Sección</b>	<b>Ene.</b>	<b>Feb.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>May.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Sept.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>
<b>Recursos Humanos</b>	5,296	4,509	4,760	5,135	4,731	4,265	4,534	9,065	5,897	5,357	5,165	4,900	<b>63,614</b>
<b>Inicio</b>													
<b>Transparencia</b>	4,549	3,949	3,553	3,578	3,577	3,076	3,371	4,547	3,588	3,700	3,240	3,100	<b>43,828</b>
<b>Compras y Contrataciones</b>	1,947	1,596	1,509	1,399	1,471	1,309	481	395	431	1,278	1,021	900	<b>13,737</b>
<b>Reembolsos Tributarios</b>	678	829	814	731	548	478	406	374	265	408	400	300	<b>6,231</b>
<b>Finanzas</b>	585	352	627	486	407	334	345	362	207	317	310	300	<b>4,632</b>
<b>Proyectos y Programas</b>	471	397	351	461	455	410	212	211	207	297	290	280	<b>4,042</b>
<b>Otras</b>	1,429	3,393	1,688	1,696	1,575	1,179	977	1,088	1,166	1,321	1,003	891	<b>17,406</b>
<b>Total</b>	<b>14,955</b>	<b>15,025</b>	<b>13,302</b>	<b>13,486</b>	<b>12,764</b>	<b>11,051</b>	<b>10,326</b>	<b>16,042</b>	<b>11,761</b>	<b>12,678</b>	<b>11,429</b>	<b>10,671</b>	<b>153,490</b>

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

<sup>46</sup> | Datos actualizados al 12 de noviembre con proyección al 31 de diciembre 2024.



**Tabla 66**  
**Solicitudes de información recibidas**  
**Enero-diciembre 2024<sup>47</sup>**

<b>Canales/ Medios de recepción</b>	<b>Ene.</b>	<b>Feb.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>May.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Sept.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>
<b>Oficina</b>	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>CAP</b>	0	2	3	1	5	5	5	5	7	8	5	3	<b>49</b>
<b>Portal web</b>	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>Administración</b>	0	0	3	0	1	0	1	0	0	0	1	1	<b>7</b>
<b>SAIP</b>	58	55	40	60	61	43	57	66	50	54	45	30	<b>619</b>
	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>46</b>	<b>62</b>	<b>68</b>	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>71</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>679</b>

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

<sup>47</sup> | Datos actualizados al 12 de noviembre con proyección al 31 de diciembre 2024.



Conforme a los datos preliminares presentados, el portal externo SAIP, es nuestra principal vía de acceso representando un 90% del total recibido para la presentación de solicitudes de información en la DGII.

**Tabla 67**  
**Cantidad de solicitudes vs. días transcurridos**  
**Enero-diciembre 2024<sup>48</sup>**

Tiempo	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>0-5 días</b>	34	48	48	36	47	41	39	37	39	31	47	28	<b>475</b>
<b>6-10 días</b>	9	8	7	9	6	5	4	5	4	5	4	6	<b>72</b>
<b>11-15 días</b>	0	5	3	2	1	1	0	4	3	4	0	0	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>54</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>570</b>

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

<sup>48</sup> | Datos actualizados al 12 de noviembre con proyección al 31 de diciembre 2024.





El Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, se ha planteado como objetivo principal, ofrecer respuesta de 0 a 5 días al 70% de los requerimientos, lo resultados del presente año representa el 85% de las SIP, logrando superar el 100% de lo proyectado.

Durante el período enero-octubre 2024, de 594 solicitudes, 400 recibieron respuesta en el plazo de cero a cinco días, contribuyendo a reducir la burocracia y a eficientizar las respuestas, por tanto, evidencia una disminución relevante respecto del plazo de entrega conforme dispone el ordenamiento jurídico del sistema de transparencia gubernamental.



### 5.3 Resultados de sistema de quejas, reclamos y sugerencias

#### 5.3.1 Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias (línea 3-1-1), estadística sobre principales motivos de las reclamaciones y cumplimiento de plazos

Durante el período enero - octubre 2024 se recibieron y gestionaron un total de 116 casos, tramitados por el Departamento de Libre Acceso a la Información (DLAIP) y, consecuentemente, respondidos en coordinación con las distintas áreas de la institución, los cuales se encuentran tipificados según se muestra a continuación:

**Tabla 68**  
**Cantidad de días transcurrido**  
**Enero–octubre 2024**

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad de casos</b>	<b>0 a 5 días</b>	<b>6 a 15 días</b>	<b>16 a más días</b>
Quejas	40	17	9	14
Reclamaciones	32	21	8	3
Sugerencias	44	36	6	2
Denuncias	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>74</b>	<b>23</b>	<b>19</b>

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

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



**Tabla 69**  
**Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, Sistema 311**  
**Proyección noviembre-diciembre 2024**

<b>Tipo</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Total Proyección</b>
Quejas	6	5	11
Reclamaciones	5	4	9
Sugerencias	1	2	3
Denuncias	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>23</b>

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

### 5.3.2 Planes de acción para mejora

- El Departamento de Libre Acceso a la Información (DLAIP), cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 694-09, funge como enlace entre el Programa de la Línea 311 y la institución, con el objetivo de garantizar el derecho que tiene todo ciudadano de interponer denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias ante la Administración Pública.
- El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata.
- La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita, dentro de los plazos establecidos y según los términos del Decreto 694-09.
- La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.
- Con relación a las denuncias no se cuenta con un plazo definido considerando la naturaleza de estas.



## 5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

### 5.4.1 Resultados del indicador del cumplimiento de la Ley 200-04

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–diciembre 2024, se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 70**  
**Resultado evaluación división de transparencia**  
**Enero-diciembre de 2024<sup>49</sup>**

Puntuación	Resultados de evaluación división de transparencia											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sept	Oct	Nov	Dic
	78.25/100	90.24/100	86.07/100	80.67/100	80.45/100	82.90/100	87.01/100	88.71/100	84.65/100	87.23/100	85.25/100	87.24/100

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

<sup>49</sup>| Datos actualizados al 12 de noviembre con proyección al 31 de diciembre 2024.



#### 5.4.2 Presentar los planes de acción para mejora

- Ofrecer capacitaciones a nuestros clientes internos sobre la aplicación de Ley núm. 200-04 y cómo impacta el incumplimiento de la Resolución núm.002-2021 en el indicador de Transparencia Institucional, con el objetivo de proveer mecanismos de tramitación para ofrecer respuesta oportuna y evitar la ralentización del proceso de gestión de las SIP.
- Reuniones periódicas con los miembros del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) para monitorear y evaluar el desempeño de la institución, en los indicadores transversales, que son:
  - Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (*iTICge*).
  - Sistema de Evaluación de Transparencia Gubernamental.
- Reuniones e interacciones con los responsables de las distintas áreas que tienen mayor incidencia en la publicidad de informaciones, con la finalidad de dar cumplimiento a las Normativas en materia de Transparencia.
- Reuniones periódicas con los Directivos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con la finalidad de exponer nuestra realidad institucional y solicitar evaluar algunas informaciones sensibles y confidenciales de esta DGII.



### **Indicadores pendientes.**

Obtener la certificación de la NORTIC A-2 de manera automática para cumplir con el Índice de Transparencia Estandarizado, ya que contamos con un efectivo medio de atención *Web*, siendo homogénea y amigable y ofreciendo toda una experiencia al visitante. La Gerencia de Tecnología Información y Comunicaciones, ha mantenido acercamientos constantes con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC), para lograr un consenso y que se logre su aceptación.

### **Foro interactivo de “Transparencia y Fortalecimiento Institucional”**

El Departamento de Libre Acceso a la Información Pública ha puesto en marcha el Foro encuesta: “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 el Código de Integridad y Ética, el Sistema de Gestión Integrado de Antisoborno y Cumplimiento, y 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, con el interés 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 2024, en coordinación con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN-DGII) han sido impactado un total de 2,912 clientes internos según se detalla a continuación:



**Tabla 71**  
**Participación Foro encuesta Transparencia y Fortalecimiento**  
**Institucional**  
**Enero-octubre 2024**

Temas	Participantes
Funciones y servicios - Gerencia de Riesgos Tributarios.	391
Ejecución compras institucionales - Gerencia Administrativa y Financiera.	272
Sistema de Gestión Integrado de (SGI) de Antisoborno y Cumplimiento - Gerencia de Planificación Estratégica.	348
Prevención de Riesgos de Corrupción. - DLAIP y CIGCN, SGI de Antisoborno y de Cumplimiento.	259
Función de cumplimiento del SGI de Antisoborno y Cumplimiento - Gerencia de Auditoría.	244
Sistemas de Apoyo y Servicios - Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.	241
Funciones, servicios y sistemas de correspondencias.	330
Funciones y servicios - Gerencia Comunicación Estratégica.	250
Funciones y servicios - Gerencia de Recursos Humanos	325
Funciones y Servicios - Gerencia de Facturación.	252
<b>Total</b>	<b>2,912</b>

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





## VI. PROYECCIONES

### Memoria Institucional 2024

Con el propósito de fortalecer la institución y acercar la administración tributaria a los contribuyentes mediante la simplificación de los procesos tributarios y administrativos, así como la prestación de servicios más optimizados, la DGII tiene previsto llevar a cabo 39 iniciativas que serán contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) para el año 2025.

A continuación, se presentan algunas de las iniciativas que se estiman desarrollar durante el próximo año 2025:

**Tabla 72**  
**Iniciativas POA proyectadas para 2025**

No.	Iniciativa	Clasificación
1	App Móvil   Fase III.	Proyecto
2	Adquisición e implementación herramienta de gestión de servicios de TI.	Proyecto
3	Consultoría técnica para diseño conceptual de <i>Data Warehouse</i> para la DGII.	Proyecto
4	Fortalecimiento y Modernización de las Administraciones Locales - Componente I (implementación).	Proyecto
5	Transformación Digital, procesos, herramientas y tecnologías.	Proyecto



No.	Iniciativa	Clasificación
6	Optimización del proceso Cobro Coactivo ( <i>Bizagi</i> ).	Proyecto
7	Rediseño E-vehículo 2.0 Fase 2.	Proyecto
8	Rediseño Oficina Virtual 3.0 - Fase 2.	Proyecto
9	Fortalecimiento de los aspectos de reusabilidad e integración del sistema (Migración TAX).	Proyecto
10	Trazabilidad y Gestión Integral de Alcoholes y Tabaco (TGI).	Proyecto estratégico
11	Implementación de la Facturación Electrónica (FE).	Proyecto
12	Actualización de la Clasificación Internacional Industrial (CIU 4).	Proyecto
13	Cobros de Impuestos con Tarjetas de Créditos y Débitos.	Proyecto
14	Publicación de Deudas Firmes en Buró de Crédito.	Proyecto
15	Fortalecimiento de Controles Internos y Proceso de Auditoría Interna.	Plan departamental
16	Enmascaramiento de Datos.	Proyecto
17	Implementación Sistema de gestión Herramienta de gestión de cuentas privilegiadas (PAM).	Proyecto
18	Clasificación y Etiquetado de la Información.	Proyecto
19	Fortalecimiento del Monitoreo SOC.	Proyecto



No.	Iniciativa	Clasificación
20	Sistema de Control y seguimiento de solicitudes de información, denuncias e investigaciones (actividad 3.4.3).	Proyecto
21	Fortalecimiento y Modernización de las Administración Locales (Componente 2 - Infraestructura).	Proyecto
22	Reestructuración Sistema de Transferencia Eléctrica, edificio Sede Central DGII.	Proyecto
23	Digitalización del Archivo Histórico Archivo Central.	Proyecto
24	Despliegue de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Dirección General de Impuestos Internos   Fase I. <i>Nota: continuará la Fase II.</i>	Proyecto
25	Sistema de Planificación Estratégica y Control de Gestión Institucional.	Proyecto
26	Actualización del Sistema Registral de Vehículos de Motor.	Proyecto estratégico
27	Carpeta Ciudadana.	Proyecto
28	Firma Digital.	Proyecto
29	E-CAC: Rediseño o reemplazo del Sistema de Manejo de correspondencia.	Proyecto
30	Fortalecimiento y Modernización de las Administraciones Locales, (Componente 3.3 - Servicios).	Proyecto



No.	Iniciativa	Clasificación
31	Formulación y Estructuración Cumplimiento Colaborativo Fase I.	Proyecto
32	Formulación y Estructuración Inteligencia Artificial y Gobernanza de Datos Fase I.	Proyecto
33	Implementación del Perfil de Riesgo Global en los procesos Internos del Departamento de Vehículo de Motor.	Proyecto
34	Implementación del Proceso de Priorización y Consolidación de los Riesgos   Fase II. <i>Nota: continuará la fase III.</i>	Proyecto
35	Construcción del <i>Scoring</i> Tributario para la Oficina Virtual (OFV) Fase III (Piloto en el Sistema de Información Cruzada, SIC). <i>Nota: continuará la fase IV.</i>	Proyecto
36	Descentralización Departamento Control y Verificación De Deberes Formales.	Plan Departamental
37	Proyecto de Ley que establece el Monotributo en la República Dominicana.	Proyecto
38	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 la Obligación Tributaria por parte de la	Proyecto



No.	Iniciativa	Clasificación
	Dirección General de Impuestos Internos (borrador).	
39	Norma General que Regula el Procedimiento de Importación, Ensamble, Fabricación y Comercialización de Motocicletas (borrador).	Proyecto

*Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.*

El desarrollo y la implementación de estas iniciativas tiene como objetivo principal alcanzar una mejora continua y sostenida en todos los niveles de la institución. Este proceso se guía por un enfoque integral, tomando como base las mejores prácticas, con el fin de optimizar la eficiencia operativa, la transparencia y la calidad en los servicios. Es importante destacar que las informaciones y propuestas contenidas en estas iniciativas están sujetas a la revisión y aprobación por parte del Comité de Planificación, lo que garantiza un proceso de evaluación riguroso y alineado con los objetivos estratégicos de la organización.



## VII. ANEXOS

---

Memoria Institucional 2024

### A. Matriz de Logros Relevantes

Tabla 73

Logros enero-diciembre 2024<sup>50</sup>; valores en millones RD\$

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo
Recaudaciones de impuestos.	RD\$76,551.2	RD\$66,254.5	RD\$64,832.0
	Abril	Mayo	Junio
	RD\$94,761.2	RD\$67,780.2	RD\$61,762.0
	Julio	Agosto	Septiembre
	RD\$68,866.9	RD\$67,172.6	RD\$63,435.5
	Octubre	Noviembre	Diciembre
RD\$73,665.6	RD\$71,869.7	RD\$69,507.0	

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

---

<sup>50</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.



## B. Matriz de Gestión Presupuestaria

Tabla 74

Al 30 de septiembre de 2024; valores en millones RD\$

A continuación, se presentan los resultados relacionados con la gestión presupuestaria hasta el mes de septiembre de 2024 (T3-2024), ya que los resultados de la ejecución física y financiera correspondientes al periodo octubre-diciembre 2024 (T4-2024) suelen ser reportados por las áreas ejecutoras a los quince (15) días del mes posterior al cierre de trimestre.

En ese sentido, al 10 de enero de 2025, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) no cuenta con los resultados oficiales de los productos de la DIGEPRES para el periodo en cuestión.

DETALLE FORMULACION 2024							
PROGRAMA	PRODUCTOS	Meta financiera 2024	Meta física 2024	1er. Trimestre enero-marzo 2024			
				Programación Física	Ejecución Física	Programación Financiera	Ejecución Financiera
11 - Recaudaciones de Impuestos	6169 - Contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las obligaciones tributarias y deberes formales	RD\$ 381,735,552.00	21,789	3,856	5,767	RD\$ 165,260,616.87	RD\$ 110,594,871.75
	6750-S Contribuyentes reciben respuesta a sus consultas técnicas vinculantes a partir de las normas vigentes	RD\$ 315,149,397.00	8,500	2,100	1,821	RD\$ 106,683,517.03	RD\$ 25,977,714.74
	6751-S Estado Dominicano recibe recaudación de ingresos aplicando la legislación tributaria	RD\$ 3,198,804,355.00	RD\$820,711,533,639.00	RD\$ 199,222,675,307.91	RD\$ 207,637,572,047.00	RD\$ 1,266,823,083.59	RD\$ 59,605,374.38



DETALLE FORMULACION 2024							
PROGRAMA	PRODUCTOS	Meta financiera 2024	Meta fisica 2024	2do. Trimestre abril-junio 2024			
				Programación Física	Ejecución Física	Programación Financiera	Ejecución Financiera
11 - Recaudaciones de Impuestos	6169 - Contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las obligaciones tributarias y deberes formales	RD\$ 381,735,552.00	21,789	6,606	6,572	RD\$ 68,931,057.00	RD\$ 32,798,740.00
	6750-S Contribuyentes reciben respuesta a sus consultas técnicas vinculantes a partir de las normas vigentes	RD\$ 315,149,397.00	8,500	1,900	1,914	RD\$ 64,279,157.74	RD\$ 119,535,521.64
	6751-S Estado Dominicano recibe recaudación de ingresos aplicando la legislación tributaria	RD\$ 3,198,804,355.00	RD\$820,711,533,639.00	RD\$ 224,384,617,495.15	RD\$ 224,302,932,508.00	RD\$ 625,625,793.25	RD\$ 1,089,048,118.73

DETALLE FORMULACION 2024							
PROGRAMA	PRODUCTOS	Meta financiera 2024	Meta fisica 2024	3er. Trimestre julio-septiembre 2024			
				Programación Física	Ejecución Física	Programación Financiera	Ejecución Financiera
11 - Recaudaciones de Impuestos	6169 - Contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las obligaciones tributarias y deberes formales	RD\$ 381,735,552.00	21,789	6,787	7,170	RD\$ 72,781,894.13	RD\$ 35,296,139.83
	6750-S Contribuyentes reciben respuesta a sus consultas técnicas vinculantes a partir de las normas vigentes	RD\$ 315,149,397.00	8,500	2,000	2,586	RD\$ 68,322,478.23	RD\$ 77,427,230.59
	6751-S Estado Dominicano recibe recaudación de ingresos aplicando la legislación tributaria	RD\$ 3,198,804,355.00	RD\$ 820,711,533,639.00	RD\$ 198,697,494,038.01	RD\$ 199,472,681,688.70	RD\$ 642,476,478.37	RD\$ 778,195,314.47





## C. Matriz de Principales Indicadores del POA

Tabla 75

Al 30 de noviembre de 2024<sup>51</sup>; valores en millones RD\$

Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta 2024	Resultados	Porcentaje de avance (%)
Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios	Gestión de la Recaudación	Recaudación	Mensual	RD\$766,288.8 (2023)	RD\$837,022.27	RD\$846,458.2 <sup>52</sup>	101.1%
Departamento Control de Gestión de Fiscalización	Fiscalización	Fiscalización Externa	Trimestral	337 (2023)	330	241	73%
		Fiscalización Interna		16,014 (2023)	18,754	14,510	77%
Gerencia de Cobranza	Cobranza Persuasiva	Recuperación Deuda Morosa	Mensual	RD\$13,208.32 (2023)	RD\$29,971.77	RD\$11,412.02	38%
	Cobranza Coactiva	Recuperación Deuda Coactiva	Mensual	RD\$4,101.09 (2023)	RD\$2,967.77	RD\$1,894.44	64%
Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano	Canales de contacto - Presencial	Nivel de Servicio - oficinas físicas	Mensual	85% / 15 min 80% (2023)	90% / 10 min	88%	88%

<sup>51</sup> | Datos actualizados al 30 de noviembre de 2024.

<sup>52</sup> | Datos actualizados al 07 de enero de 2025, sujetos a rectificación.



## D. Resumen de Plan de Compras

A continuación, detallaremos los procesos más relevantes que fueron iniciados y ejecutados durante el período enero-octubre 2024:

1. Se adjudicó con éxito la contratación formal de Publicidad para la Colocación de publicaciones oficiales en medios impresos, por un período de 12 meses, a periódicos de circulación nacional, en cumplimiento con el Decreto 01-24 y de los lineamientos de Contrataciones Públicas a raíz de la entrada en vigor del Decreto 416-23, nuevo Reglamento de Compras Públicas, a través del proceso No. DGII-CCC-PEPB-2024-0001, por la suma de RD\$9,000,000.00.

2. Se encuentran en etapa precontractual (evaluación técnica y económica) la Colocación de publicidad Institucional en medios televisivos, radiales, revistas y digital, a través del proceso No. DGII-CCC-PEPB-2024-0002, planificado con RD\$76,560,060.82; también se encuentra pendiente de adjudicación el procedimiento No. DGII-CCC-PEPB-2024-0004 para la contratación de publicidad en todos los medios, utilizando un proceso de selección directa como lo indica el SNCP<sup>53</sup>, donde la mayoría de los proveedores de medios de comunicación se está contratando por un periodo de seis (6) meses que se extienden de diciembre 2024 a mayo del 2025, y otros por un (1) año para la transmisión del programa por televisión educativo “*DGII 360*” por valor de RD \$45,462,075.00.

---

<sup>53</sup> | Sistema Nacional de Compras Públicas.



3. Fue adjudicado del proceso de contratación No. DGII-CCC-CP-2024-0006, por un monto de RD\$ \$1,626,486.30, referente a la Adquisición del *Network Time Protocol* (NTP), cuya herramienta permitirá que la institución maneje fechas y horas exactas coherentes en todos los sistemas conectados al *Data Center* Institucional, con alcance a nivel nacional permitiendo que todos los sistemas de cara al cumplimiento tributario estén debidamente sincronizados en fechas y horario.

4. Se adjudicó satisfactoriamente el proceso de Nomenclatura no. DGII-CCC-LPN-2024-0004, por un monto de RD\$34,113,736.98, para la Adquisición de impresoras y escáneres, lo cual forma parte del proyecto de modernización para las administraciones locales de la DGII, en el componente tecnológico, cuyos equipos permitirán un rendimiento óptimo, aportando a la reducción de costos e incremento en productividad del tiempo en el trámite administrativo de los servicios brindados al contribuyente. La adjudicación por lote representó un ahorro presupuestario de un 36% aproximadamente, en virtud de la apropiación presupuestaria de RD\$53,494,500.00.

5. Se encuentra publicado el proceso de nomenclatura no. DGII-CCC-LPN-2024-0005, vinculado al Proyecto de expansión de la infraestructura y respaldos de la DGII, con un presupuesto previsto de RD\$26,863,144.92, que permitirá realizar con altos estándares de seguridad los respaldo íntegros de la información de los programas instalados en la institución, los cuales en los últimos años ha venido expandiendo el desarrollo de nuevos aplicativos de negocios, licenciamientos



y plataformas, que requieren incrementar la capacidad de almacenamiento a los fines de garantizar la continuidad del negocio y de las operaciones de recaudación.

6. Fue celebrado y adjudicado el proceso de licitación pública nacional No. DGII-CCC-LPN-2024-0006, por la suma de RD\$ \$18,842,186.39, denominado “Proyecto Reestructuración del Sistema de Interrupción de Transferencia Eléctrica, Sede Central DGII”, vinculado a las políticas de preservación y mantenimiento efectivo de los equipos e infraestructura de la Sede Central, con el propósito de optimar la distribución de las cargas eléctricas lo que se traduce en mejor rendimiento de los equipos y evitar el riesgo de daños a los mismos o al personal expuesto.

7. Se llevó a cabo la adquisición de licencias adicionales a través del proceso No. DGII-CCC-PEPU-2024-0009, para la “Expansión del Sistema de Turnos E-Flow para las Administraciones Locales”, cuya iniciativa se adjudicó por RD\$ \$11,137,252.80. La necesidad de esta expansión nace en la Gerencia de Experiencia de Servicios al Contribuyente y Ciudadano, la cual hace parte del componente III para de mejoramiento del servicio al contribuyente, con el propósito de medir y controlar los tiempos de atención al usuario en los Centros de Atención Presencial de todas las oficinas provinciales de la DGII, tomando en cuenta que ya en algunas existía dicha herramienta.



**Tabla 76**  
**Resumen del Plan de Compras**

DATOS DE CABECERA PACC	
MONTO ESTIMADO TOTAL	2,303,936,453.16
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS	392
CAPÍTULO	0999
SUB CAPITULO	01
UNIDAD EJECUTORA	0003
UNIDAD DE COMPRA	Dirección General de Impuestos Internos
AÑO FISCAL	2024
FECHA APROBACIÓN	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
BIENES	RD\$ 136,128,685.15
OBRAS	
SERVICIOS	RD\$ 396,481,646.75
SERVICIOS: CONSULTORÍA	
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MIPYME	RD\$ 86,517,112.36
MIPYME MUJER	RD\$ 30,245,889.32
NO MIPYME	RD\$ 415,847,330.22
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$ 9,142,004.99
COMPRA MENOR	RD\$ 79,070,423.16
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$ 53,557,647.15
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$ 94,644,265.32
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	
LICITACIÓN RESTRINGIDA	
SORTEO DE OBRAS	
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$ 74,123,329.60
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EN EL EXTERIOR	
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$ 119,071,395.00
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICA, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$ 103,001,266.68
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: Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP), PACC/2024-DGII.*



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



IMPUESTOS  
INTERNOS