



IMPUESTOS
INTERNOS



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A
USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE
IMPUESTOS INTERNOS

INFORME DE RESULTADOS
JUNIO 2023

ÍNDICE

03	INTRODUCCIÓN
04	FICHA TÉCNICA
06	METODOLOGÍA
09	RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES
20	RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES
26	RESULTADOS GENERALES: SERVICIO ESPERADO VS RECIBIDO
30	PLAN DE ACCIÓN

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Impuestos Internos en su rol de administrar y recaudar los principales impuestos y tasas en la República Dominicana, se preocupa por ser una administración cercana al contribuyente, respetada nacional e internacionalmente por sus altos niveles de calidad, transparencia e innovación del servicio mediante procesos simplificados.

Para acercar cada día esta visión, la institución ha puesto a disposición de los contribuyentes y ciudadanos un amplio catálogo de trámites y servicios que busca facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias y contribuir al desarrollo de la sociedad dominicana.

La Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo S.A. - CID Latinoamérica - a solicitud de la Dirección General de Impuestos Internos, llevó a cabo el presente estudio: Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana Sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2023, con el objetivo de evaluar los principales aspectos que impactan los servicios ofrecidos por la DGII.

En este informe se presentan los resultados preliminares obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios, respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial y virtual.

CID Latinoamérica agradece la confianza depositada en sus servicios y hace extensivo este agradecimiento a los informantes, quienes, con todo interés y entusiasmo, ofrecieron sus opiniones y experiencias sobre el tema.

La siguiente información es confidencial y puede estar sujeta al secreto profesional. Está destinada únicamente para el uso del individuo o entidad a la que está dirigida y aquellos otros que sean autorizados para recibirla. Si usted no está autorizado para evaluar esta información, por este medio se le notifica que cualquier divulgación, copia, distribución o toma de acción con base en el contenido de este documento está estrictamente prohibido y podría ser ilegal.

FICHA TÉCNICA

❑ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 381, servicios virtuales 552.

❑ **ÁMBITO:** Dirección General de Impuestos Internos.

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Del 17 de mayo al 11 de junio del 2023.

❑ **RESPONSABLES:** CID Latinoamérica responsable del levantamiento y procesamiento de información.

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios presenciales: 381 respuestas efectivas (23 oficinas evaluadas).

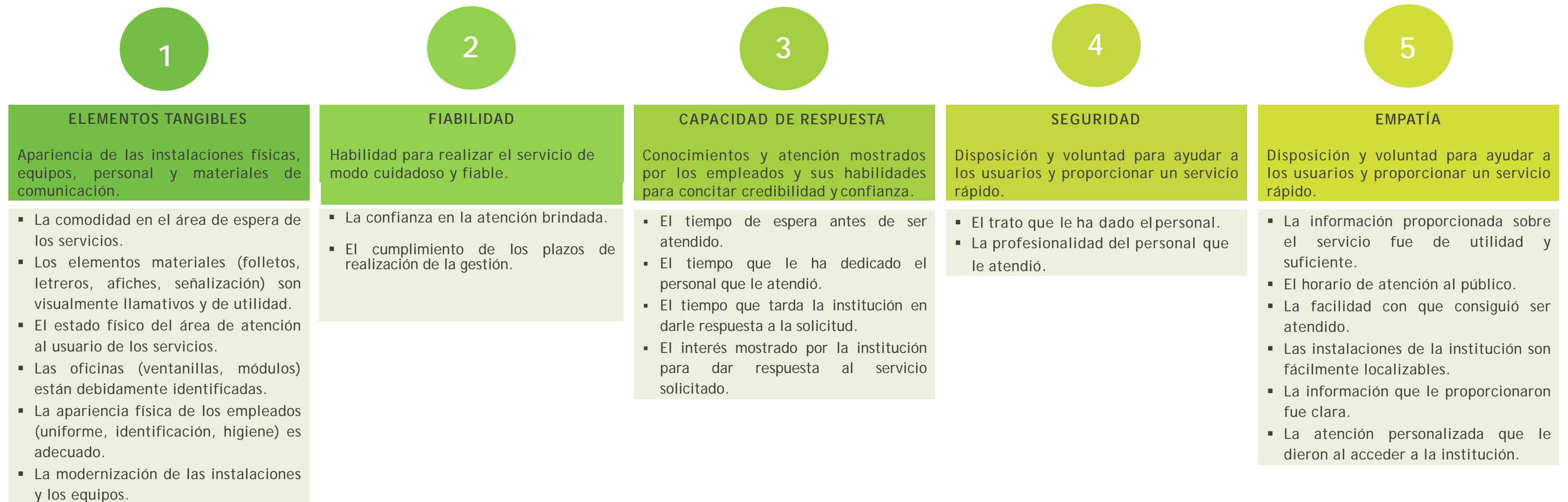
Servicios en línea: 552 respuestas efectivas (plataforma de la oficina virtual).

FICHA TÉCNICA | DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO

Servicios Presenciales		Muestra	Servicios En línea		Muestra
1	Información General y Asistencia Sobre Temas Tributarios y Legales	84	1	Autorizaciones de Pago	157
2	Trasposos de Vehículos de Motor	50	2	Declaraciones de Impuestos en Línea	206
3	Pago de Impuestos y Servicios	46	3	Formatos de Envío de Datos en Línea	69
4	Certificaciones de Impuestos	31	4	Certificaciones Web	42
5	Transferencia de Inmueble(s)	31	5	Secuencias de Comprobantes Fiscales	31
6	Retiro de Documentos	21	6	Solicitudes Acceso a OFV	22
7	Registro / Emisión / Entrega Primera Placa de Vehículos y Motocicletas	19	7	Solicitud de Alta de Comprobantes Fiscales	25
8	Depósito de Documentos	18		Total	552
9	Inscripción al Registro Nacional del Contribuyente	11			
10	Declaraciones de Impuestos	9			
11	Colocación de Oposiciones de Vehículos de Motor	5			
12	Rectificativas de Declaraciones Juradas	6			
13	Venta de Sellos	6			
14	Modificación de Datos al Registro Nacional del Contribuyente	7			
15	Endosos de Vehículos de Motor	4			
16	Autorización de Pago	4			
17	Levantamiento de Oposiciones de Vehículos de Motor	6			
18	Renovación de Marbetes	5			
19	Duplicado de Placa	3			
20	Duplicado de Matrícula	3			
21	Acuerdo de Pago	3			
22	Escrito de Descargo	2			
23	Actualización de inmuebles	2			
24	Dispositivos de Autenticación (Token y Tarjetas de Códigos)	1			
25	Solicitud Facilidades (Circular 14/8)	3			
26	Completivo de Expediente	1			
	Total	381			

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA | MODELO SERVQUAL



La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los contribuyentes y ciudadanos, tanto en la modalidad presencial como virtual.

PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

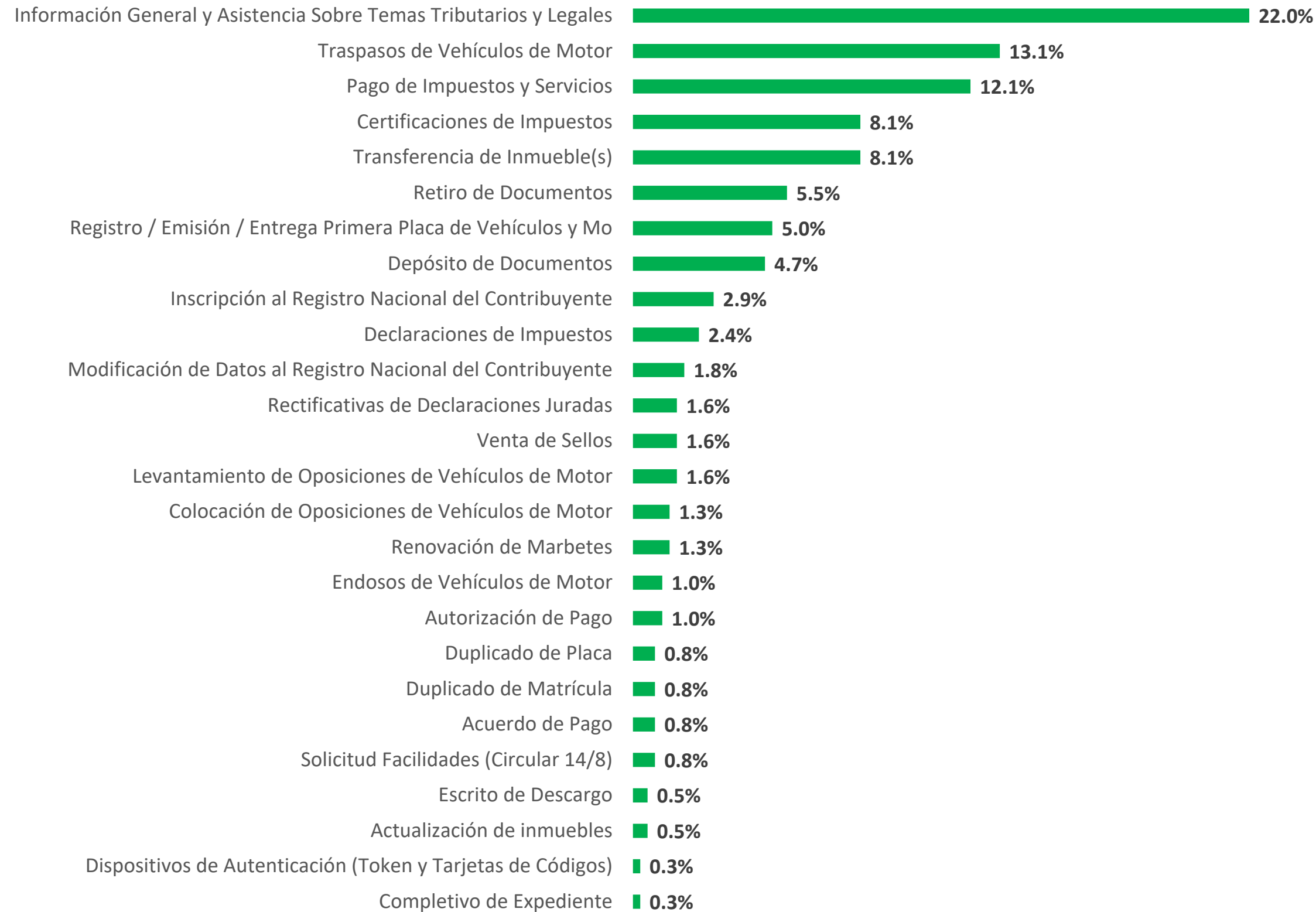
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:

- 0 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



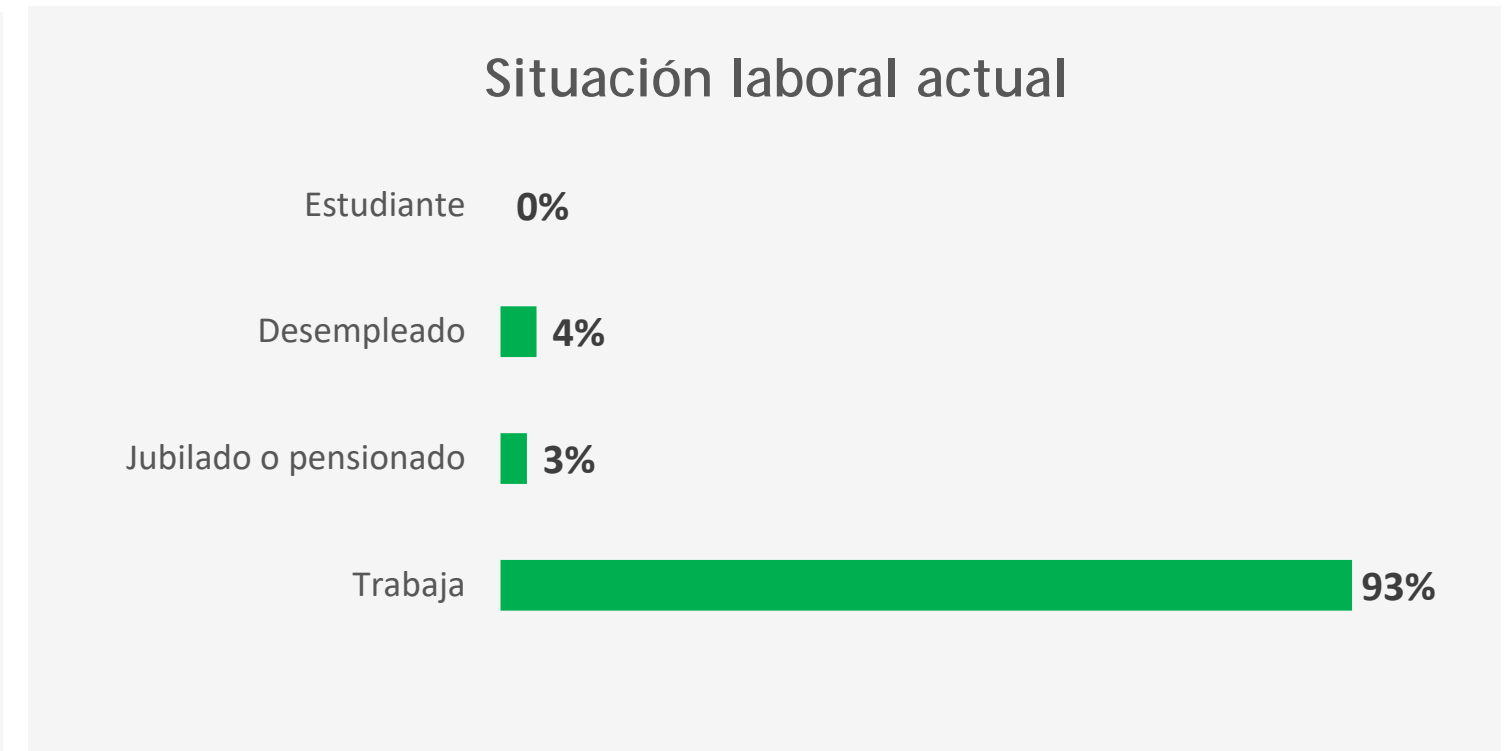
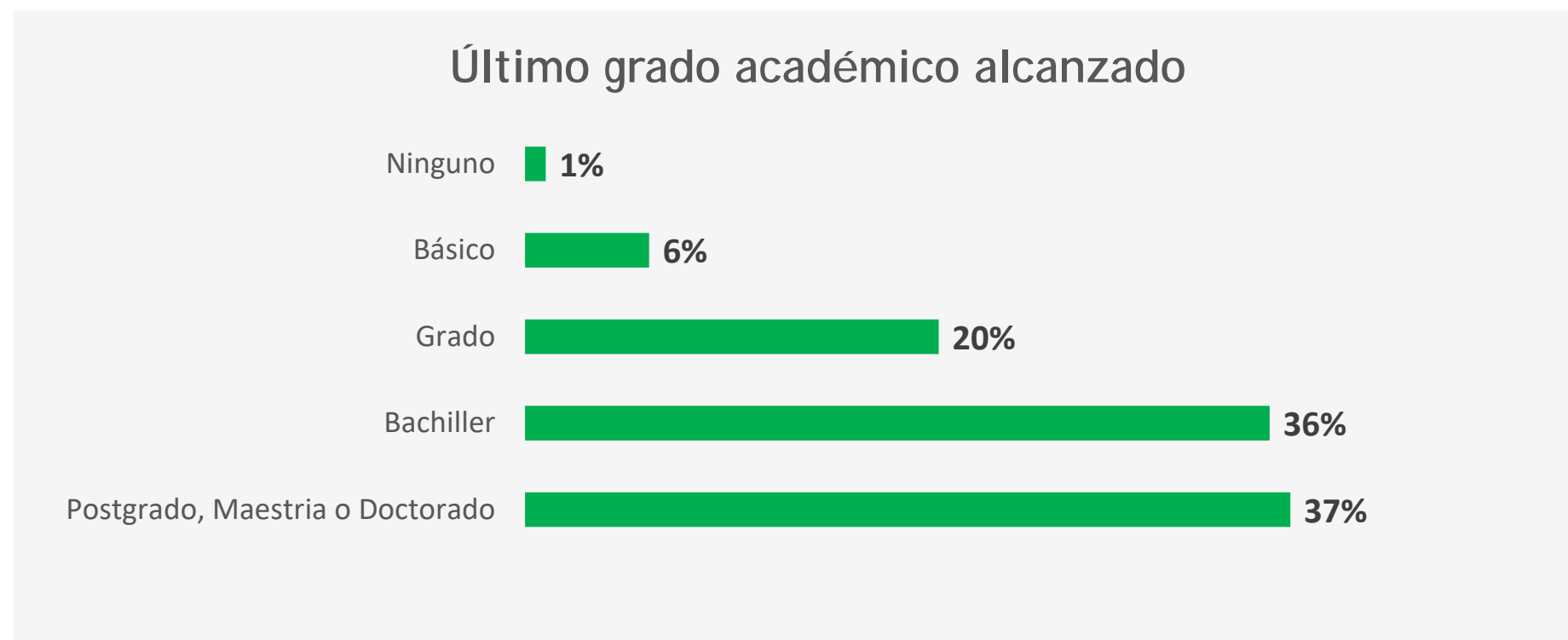
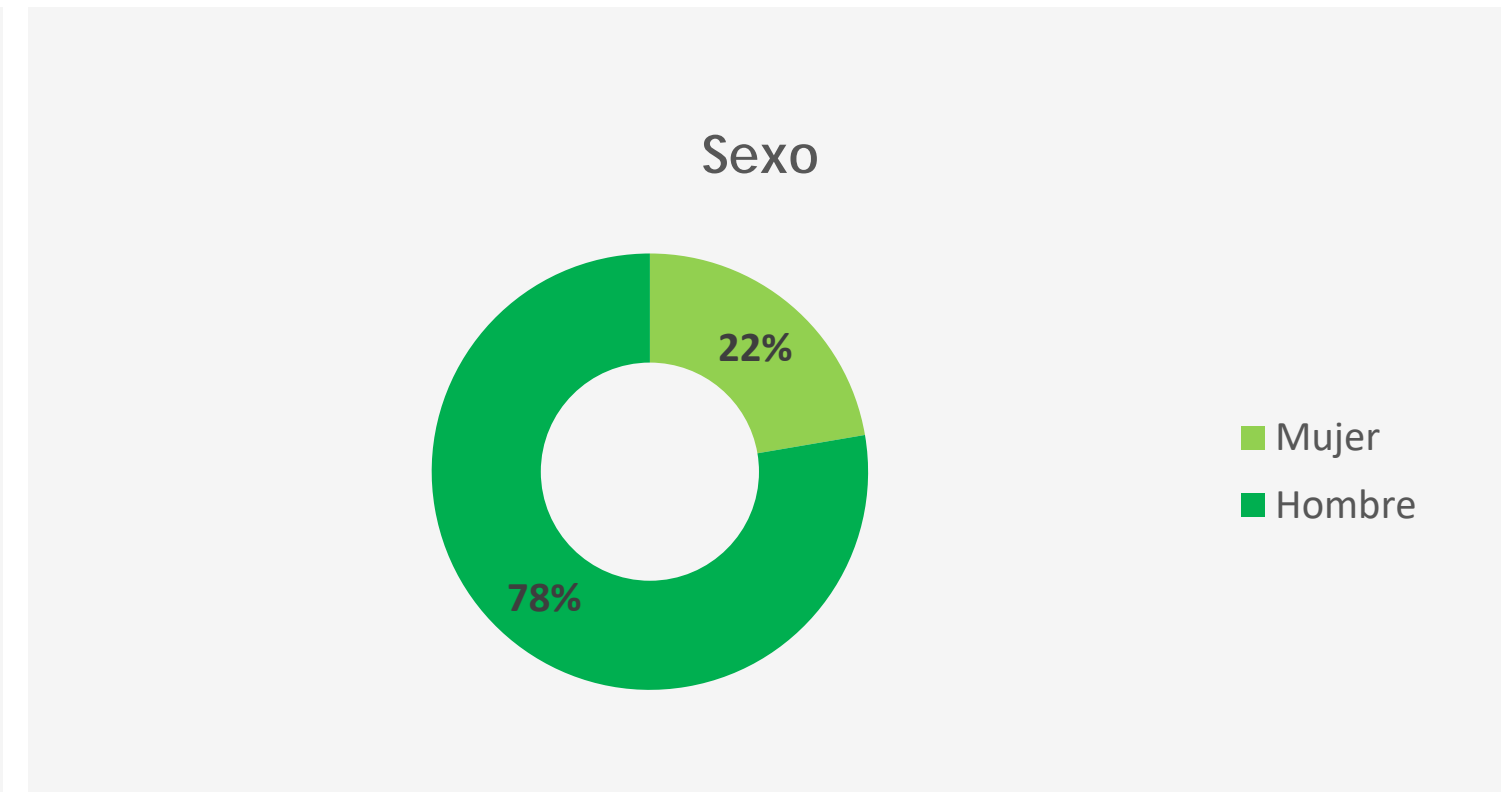
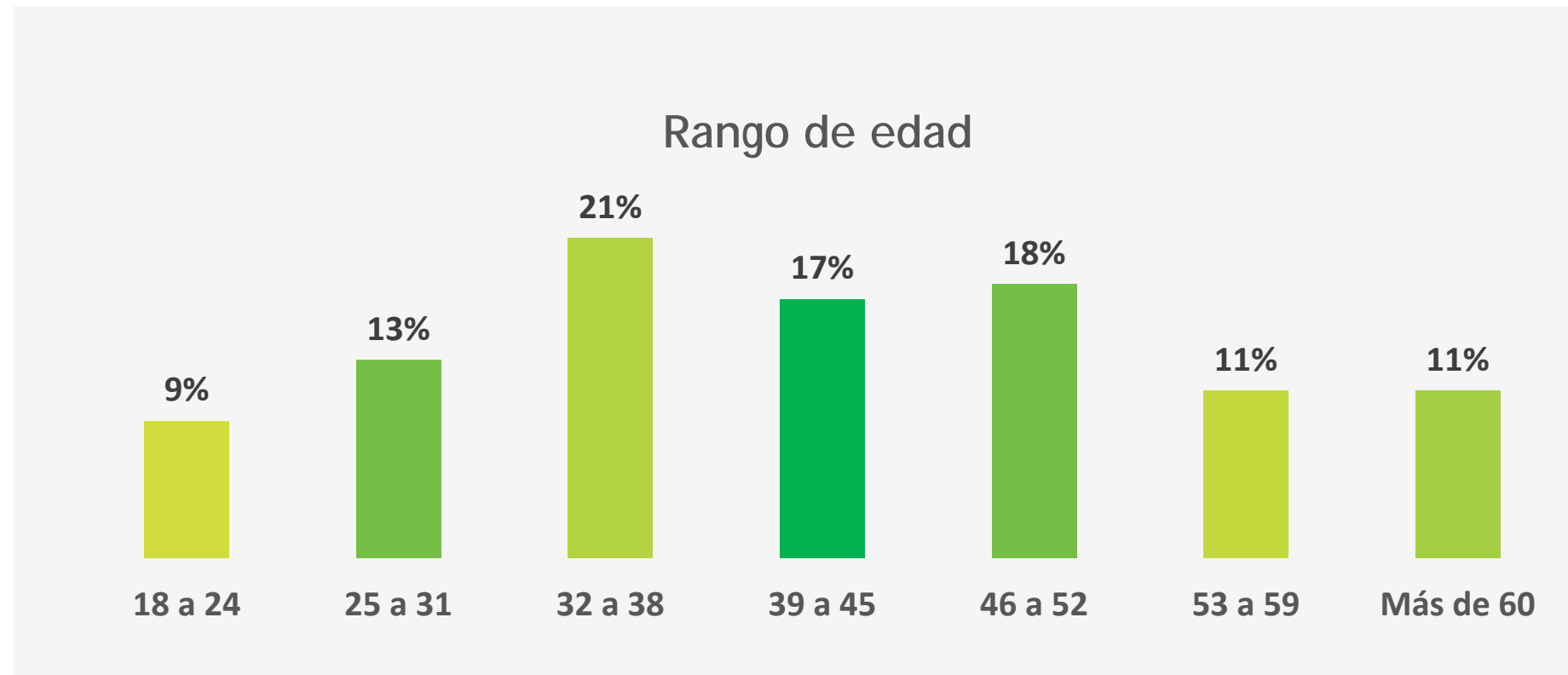
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL

SERVICIOS PRESENCIALES | PORCENTAJE DE RESPUESTA

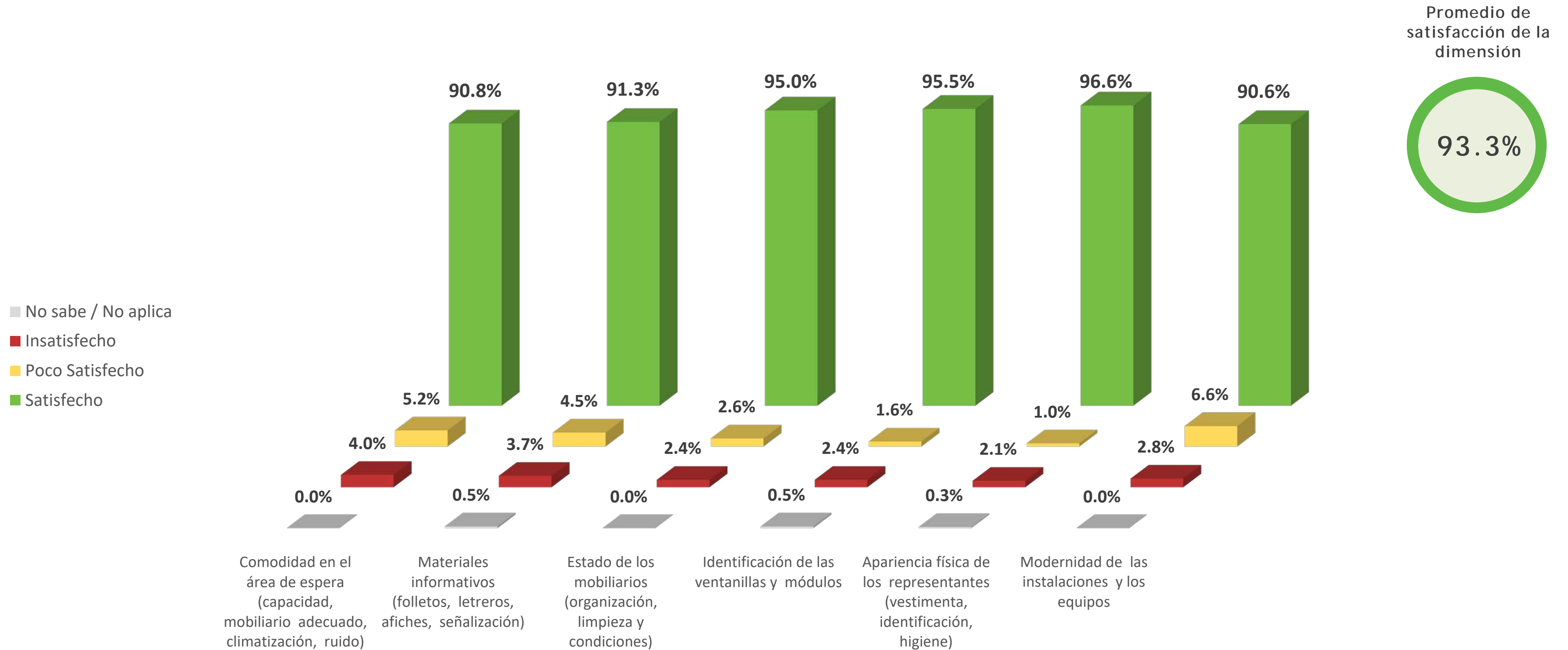


Total de
respuestas:
381

PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS PRESENCIALES

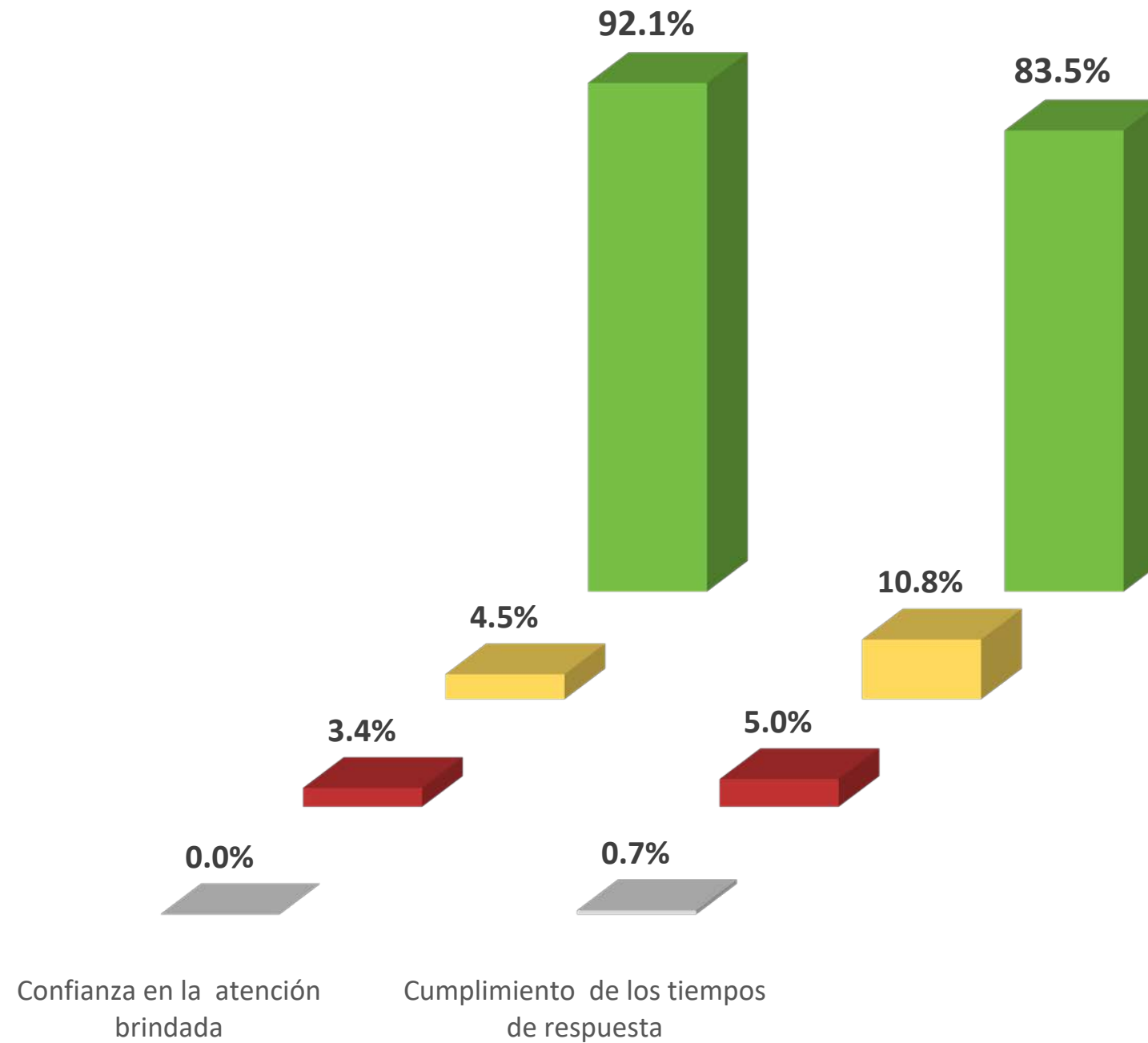


DIMENSIÓN I ELEMENTOS TANGIBLES

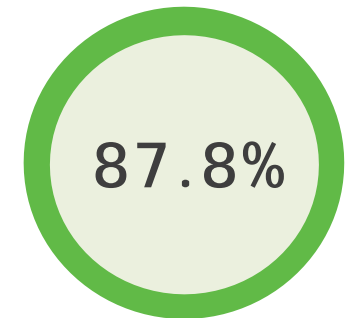


DIMENSIÓN I FIABILIDAD

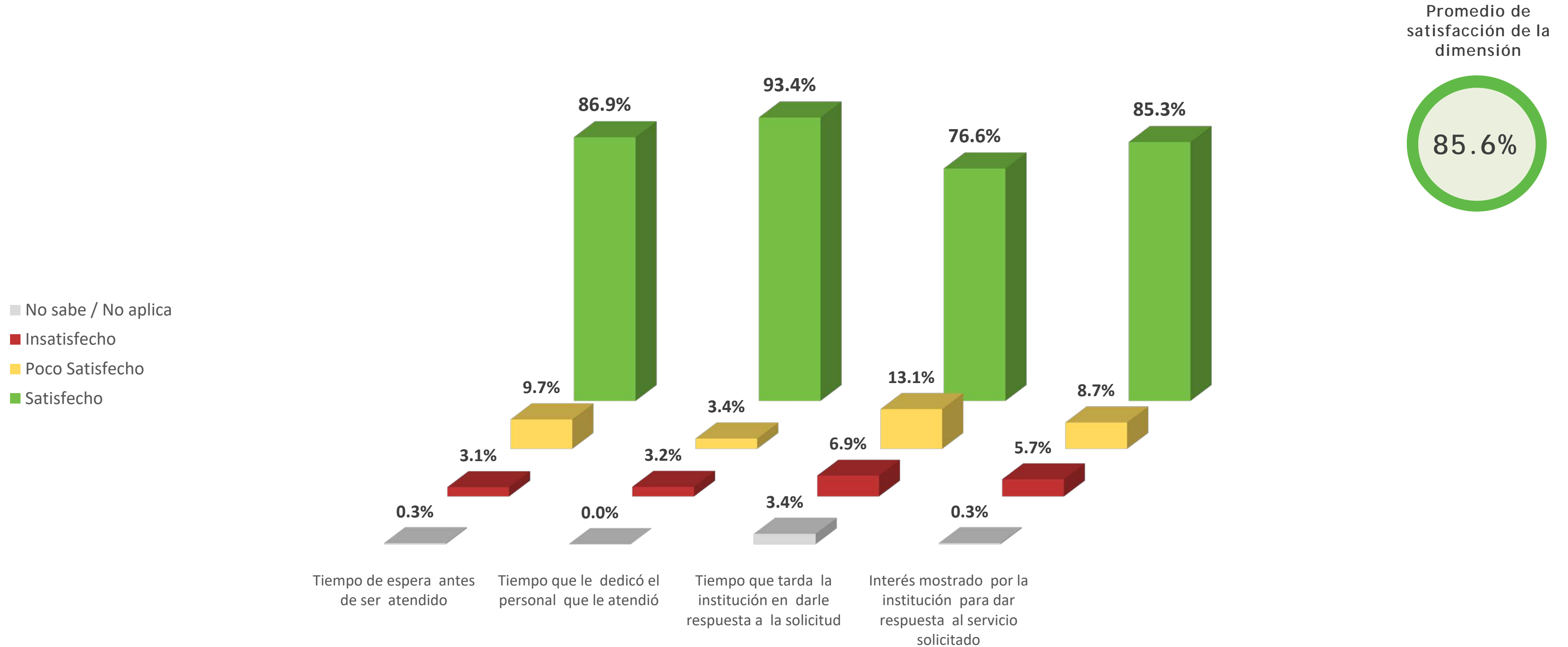
- No sabe / No aplica
- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión

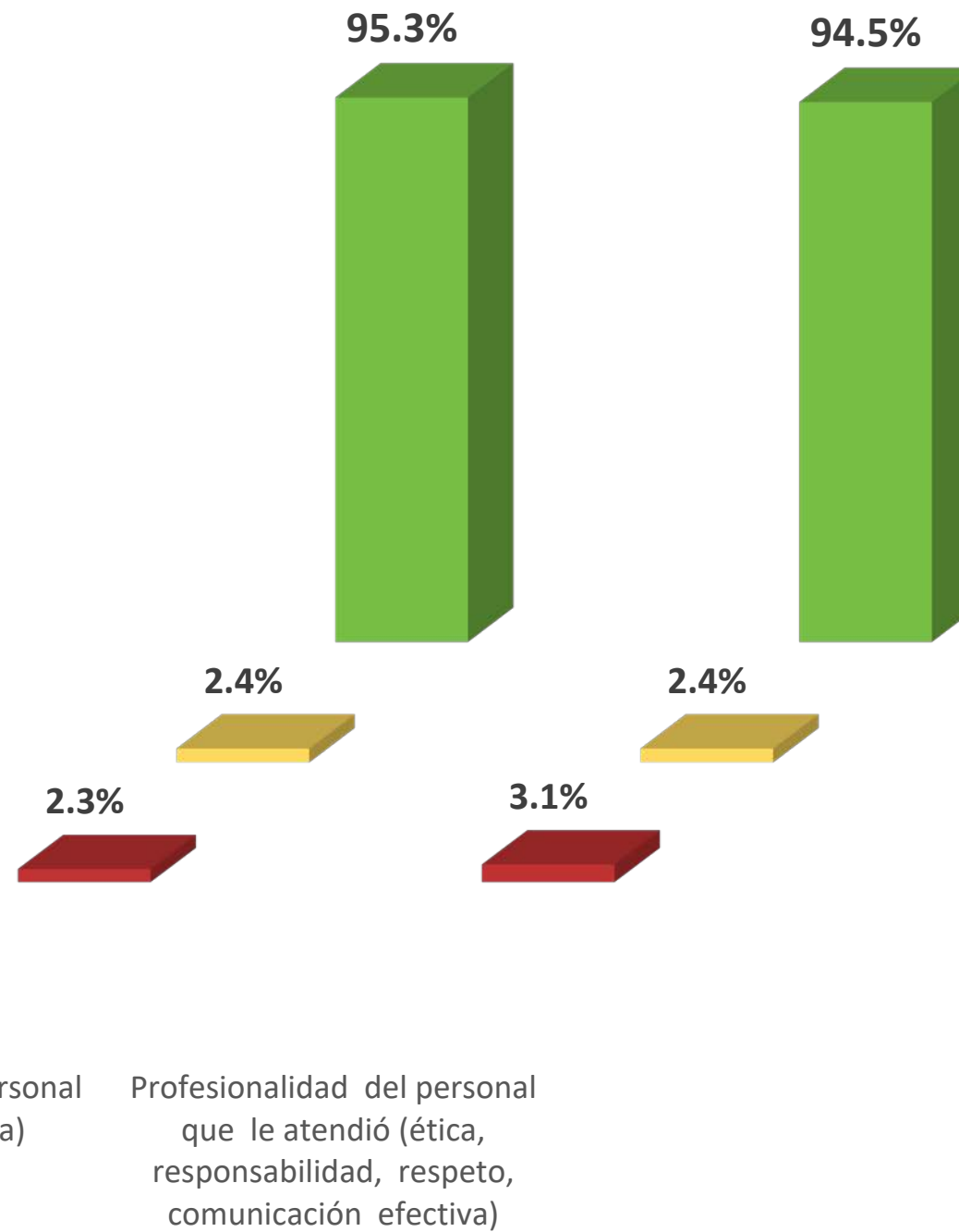


DIMENSIÓN I CAPACIDAD DE RESPUESTA

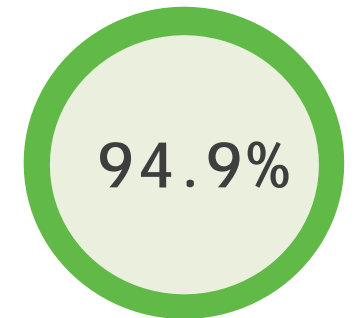


DIMENSIÓN I SEGURIDAD

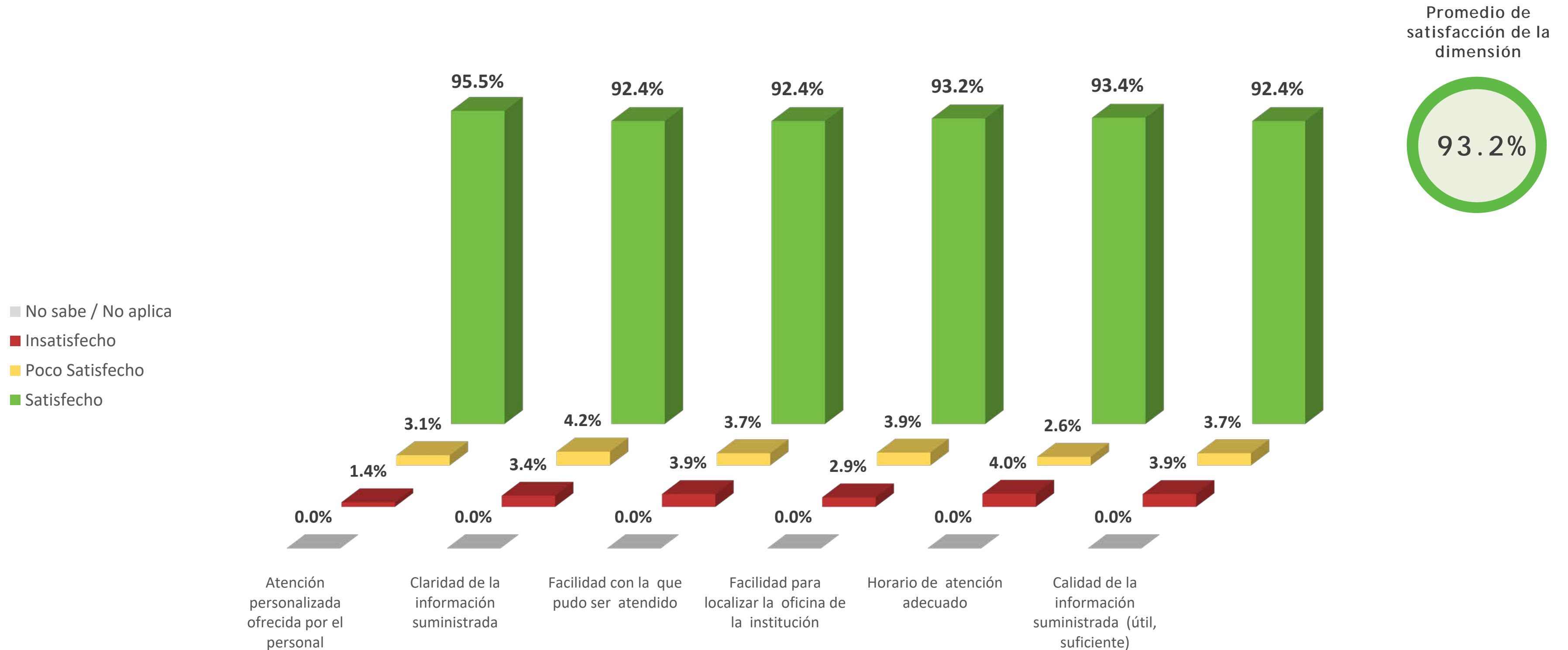
- No sabe / No aplica
- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho



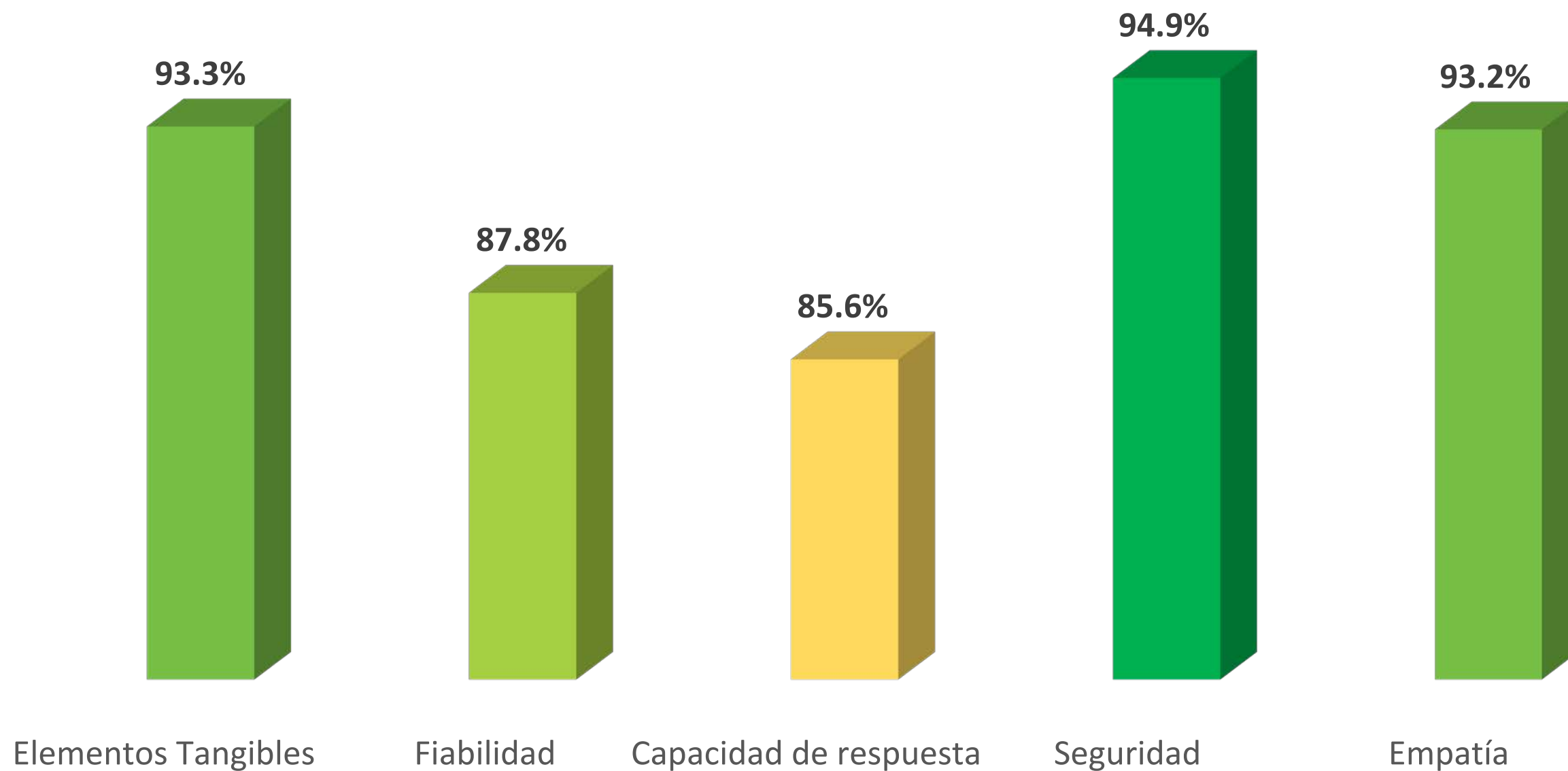
Promedio de satisfacción de la dimensión



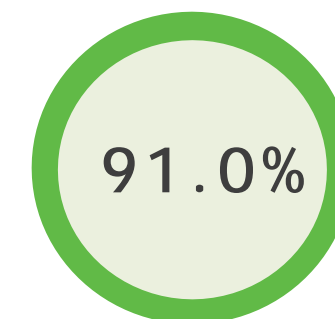
DIMENSIÓN I EMPATÍA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS

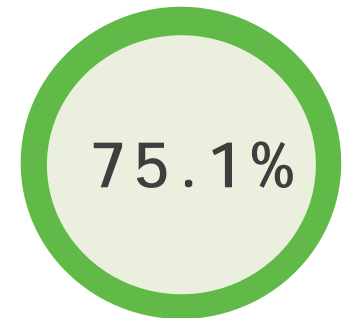
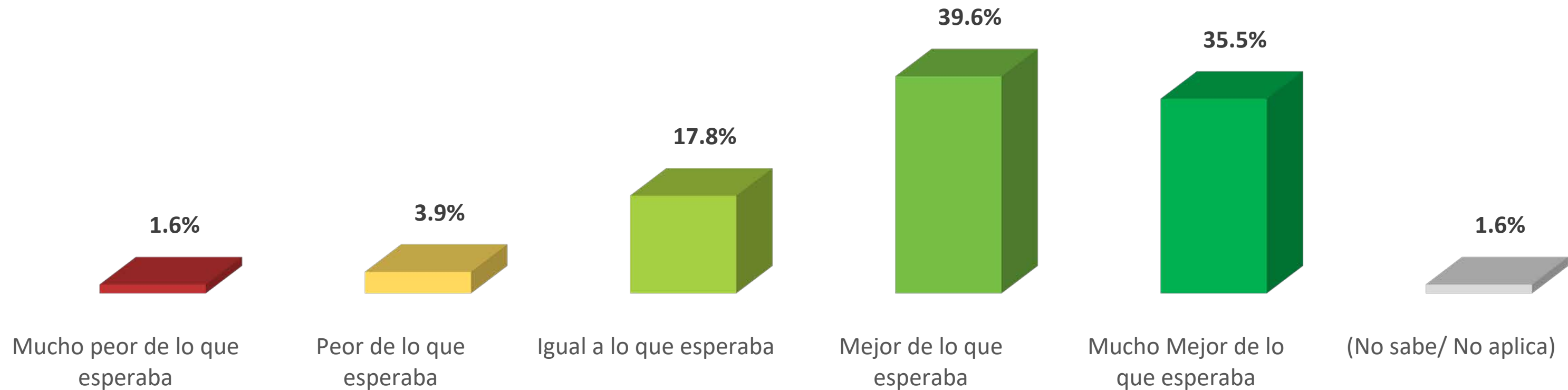


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL



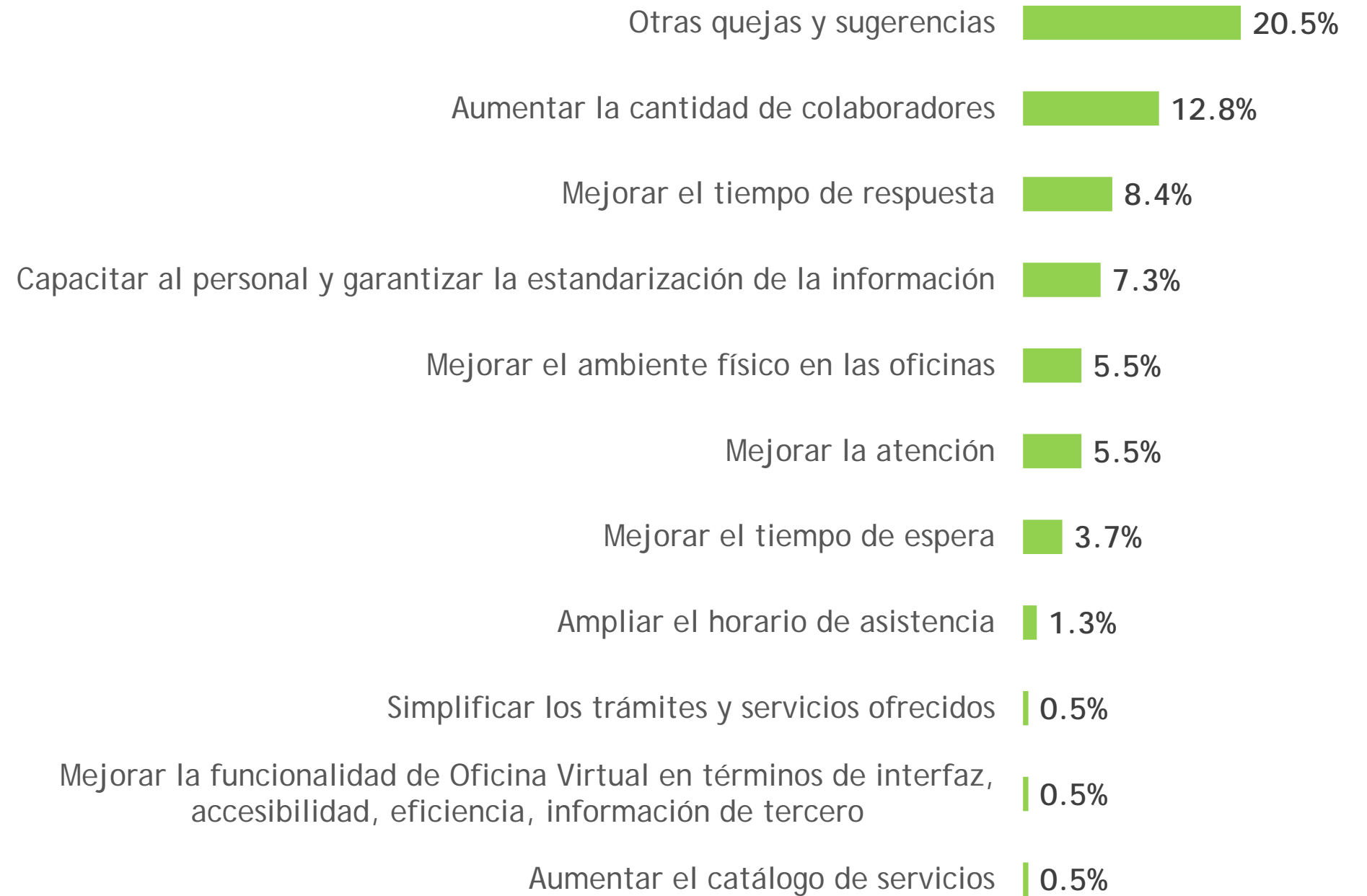
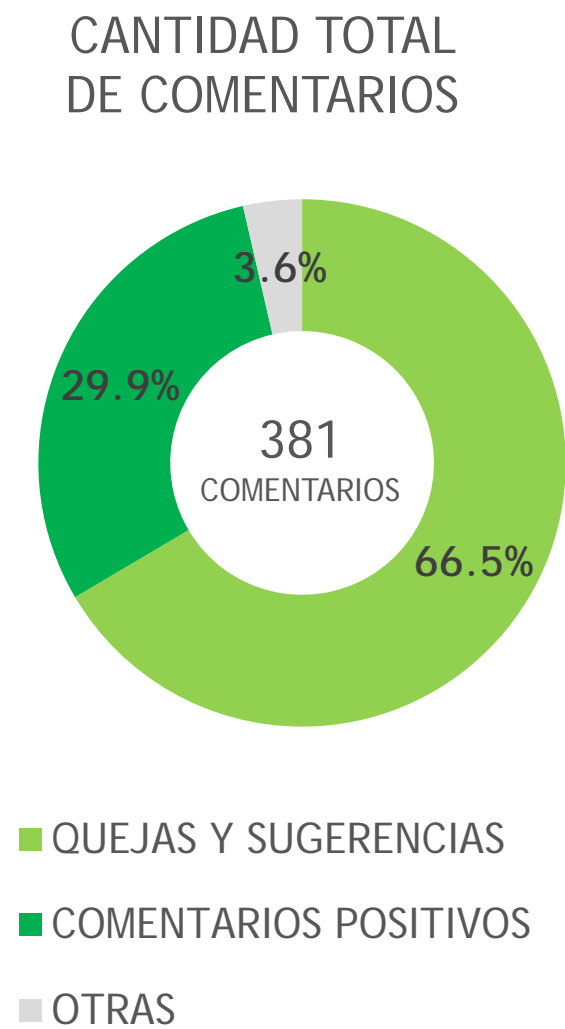
SERVICIOS PRESENCIALES | SERVICIO ESPERADO

¿Cómo le pareció el servicio recibido respecto a lo que esperaba?



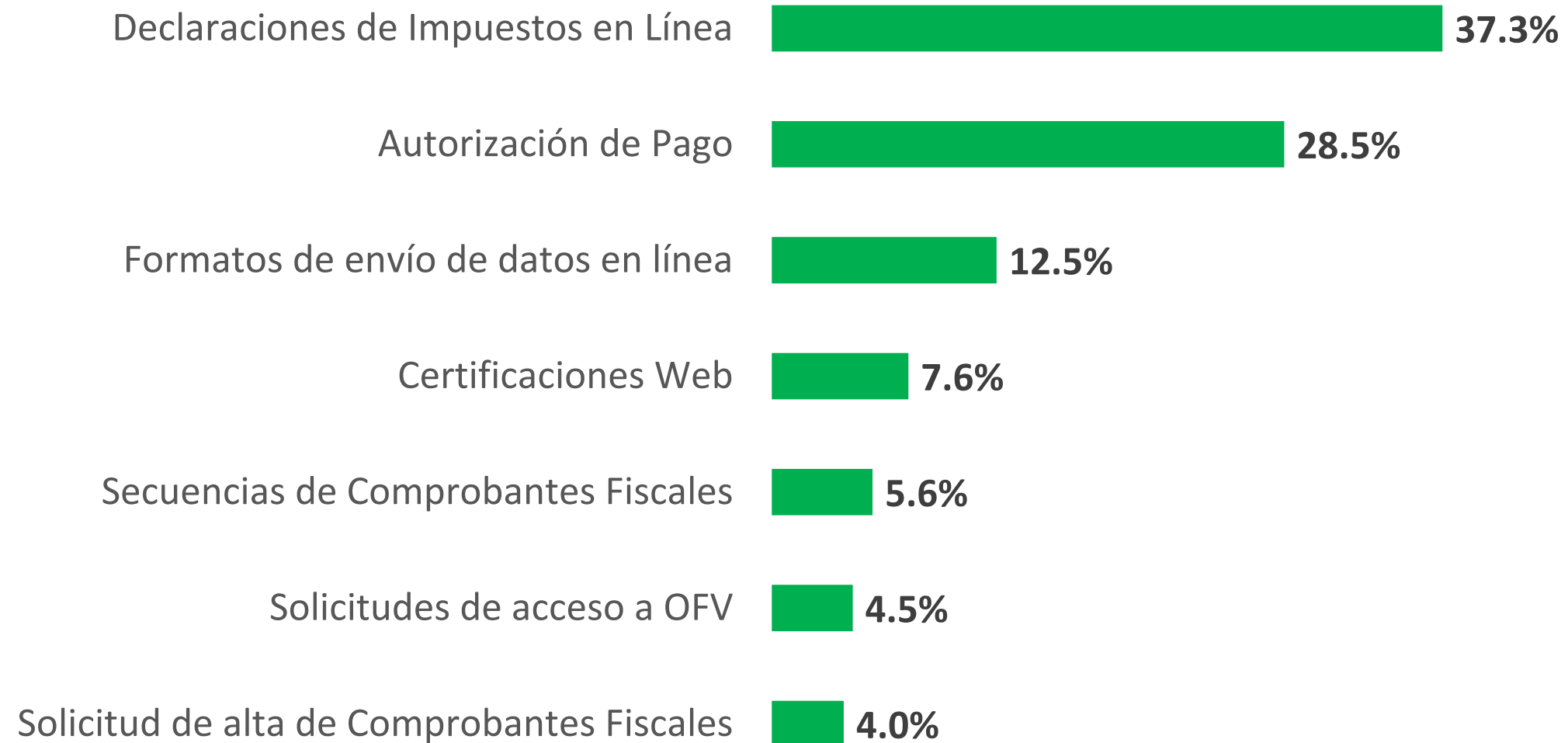
El 75.1% de los encuestados considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba (basado en el T2B*)

COMENTARIOS MÁS FRECUENTES I SERVICIOS PRESENCIALES



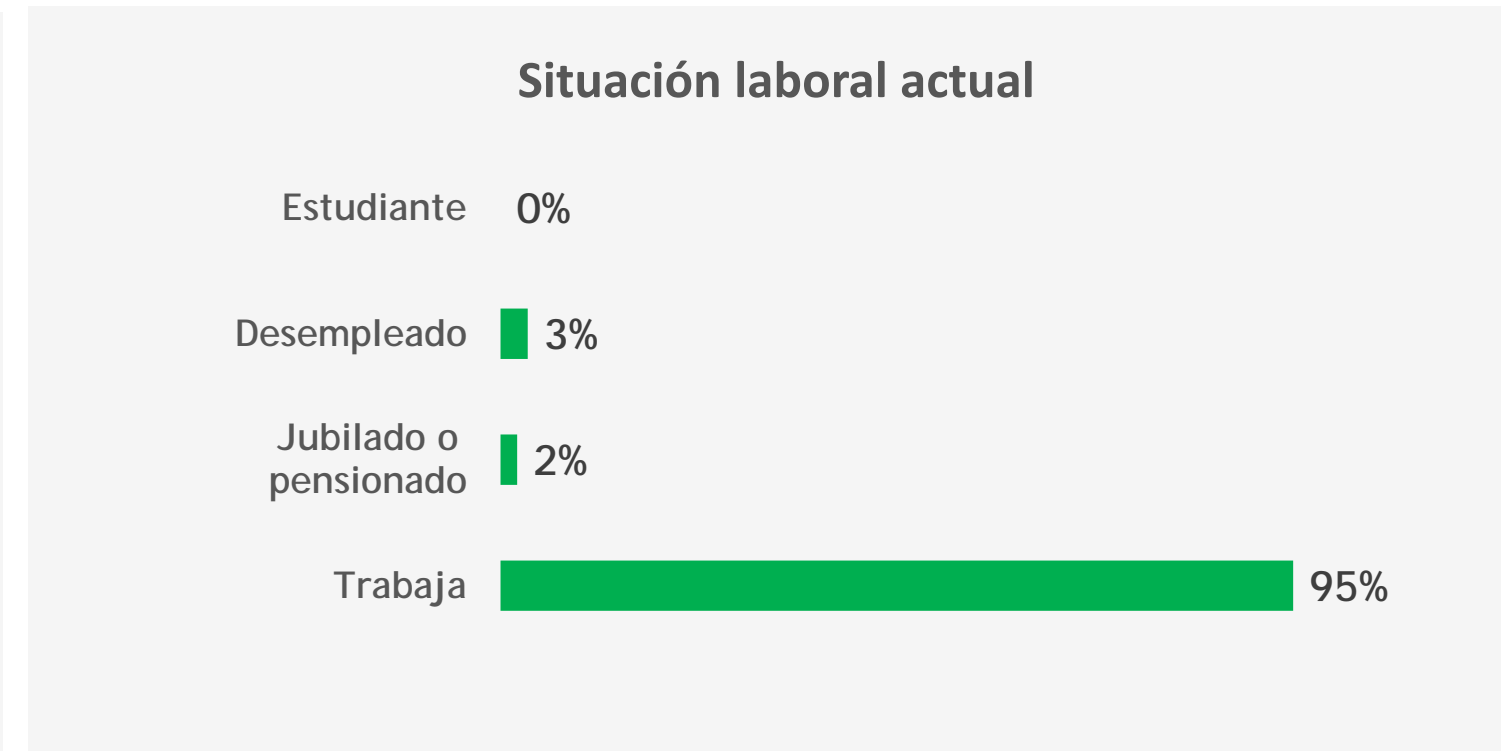
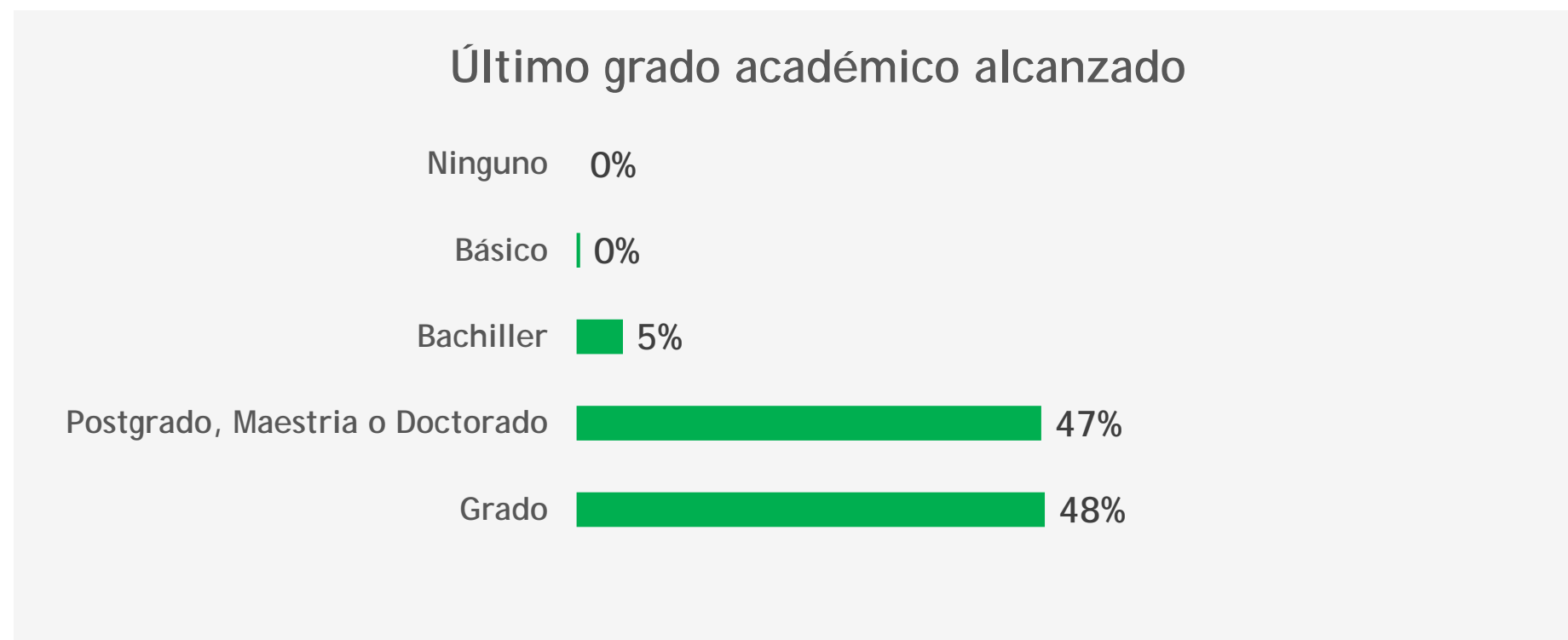
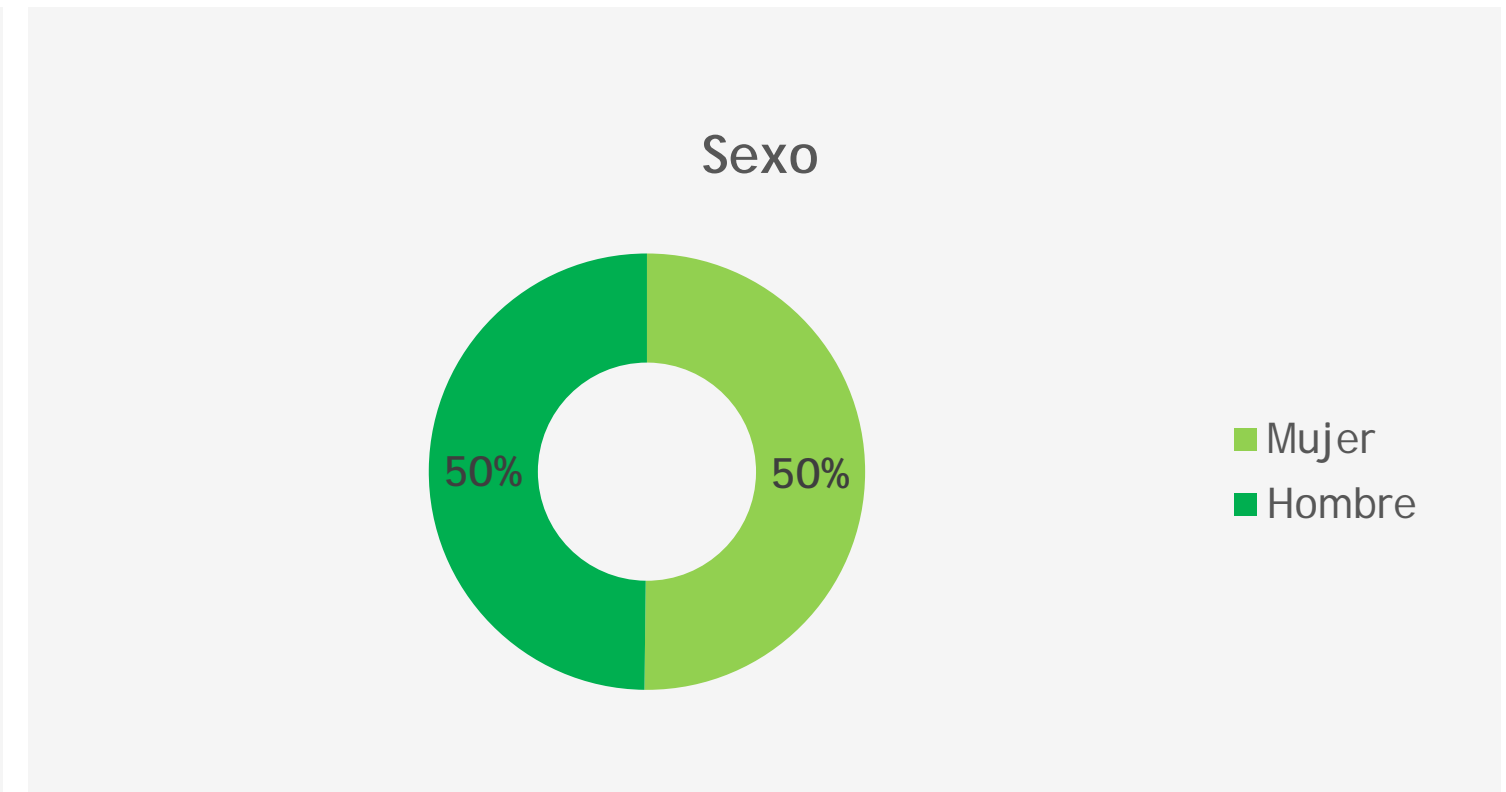
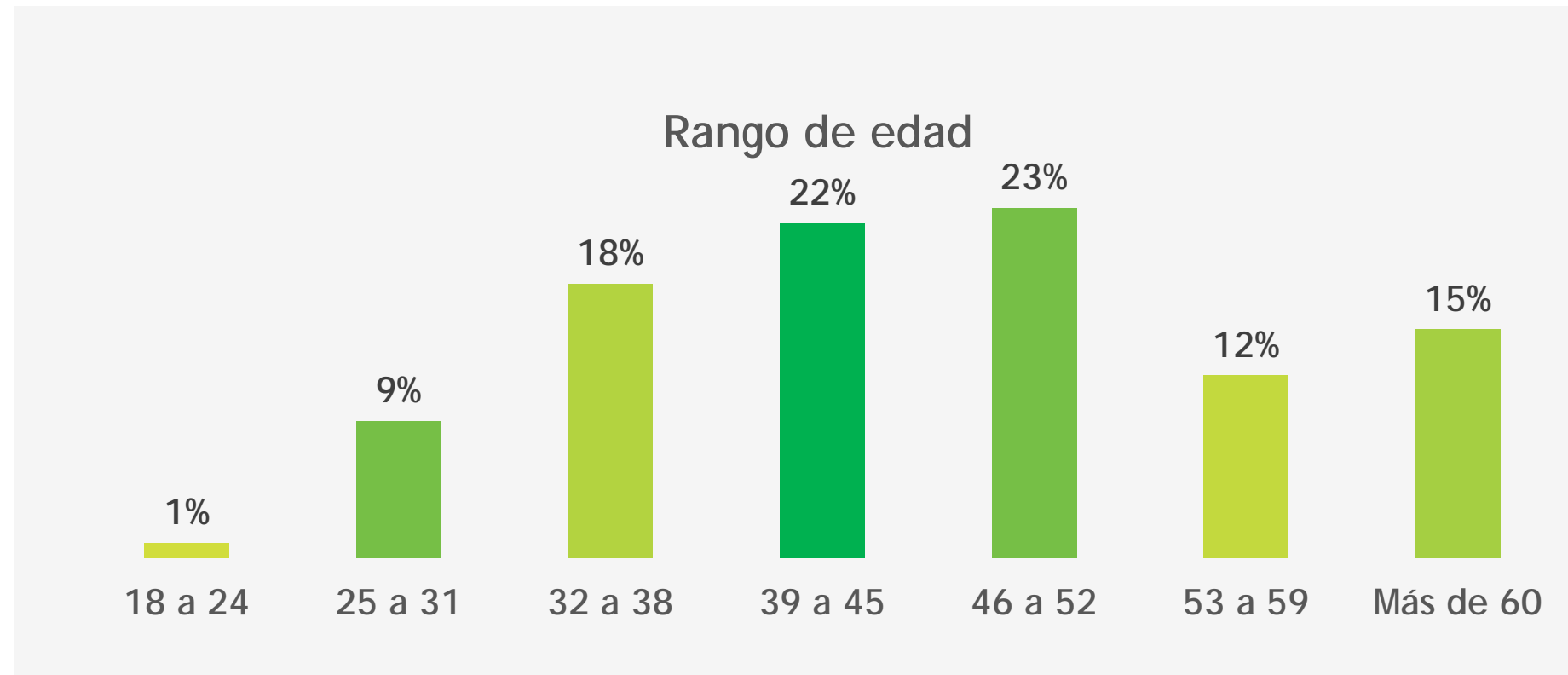
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL

SERVICIOS VIRTUALES | PORCENTAJE DE RESPUESTA

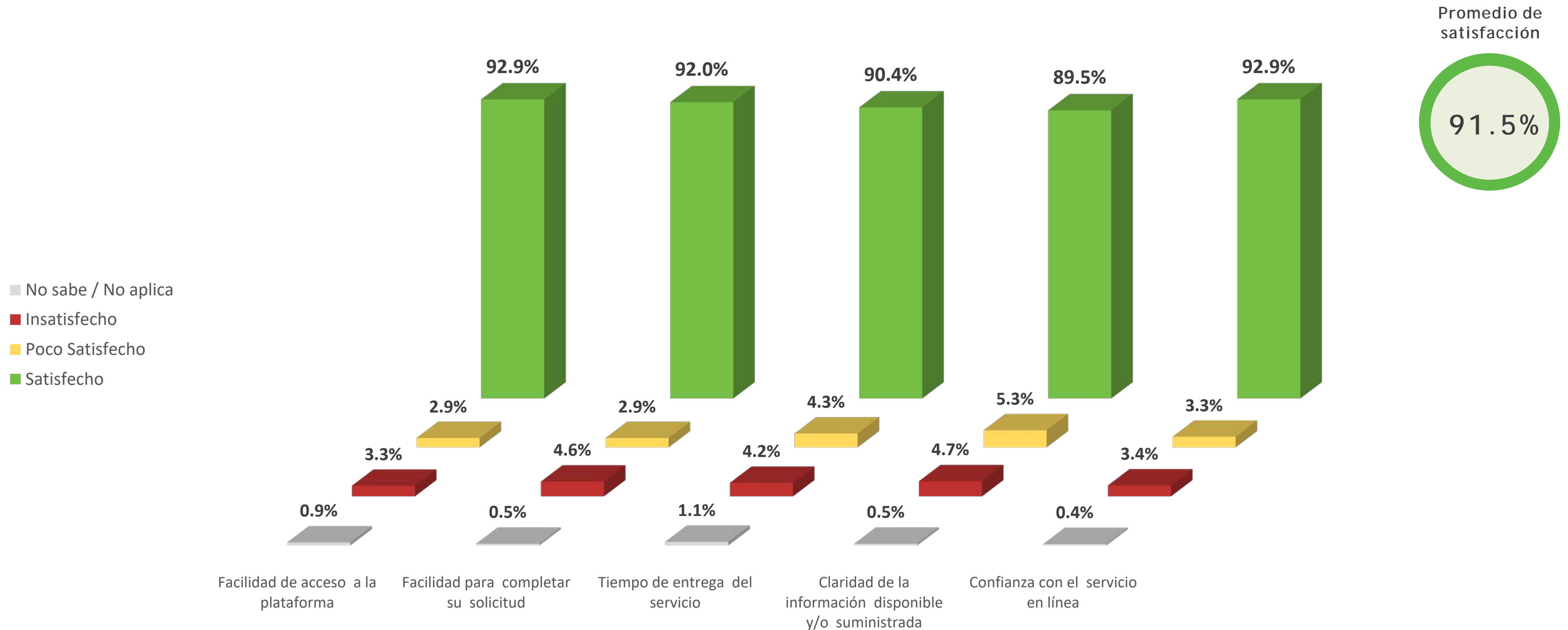


Total de
respuestas:
552

PERFIL DEL ENCUESTADO | SERVICIOS VIRTUALES

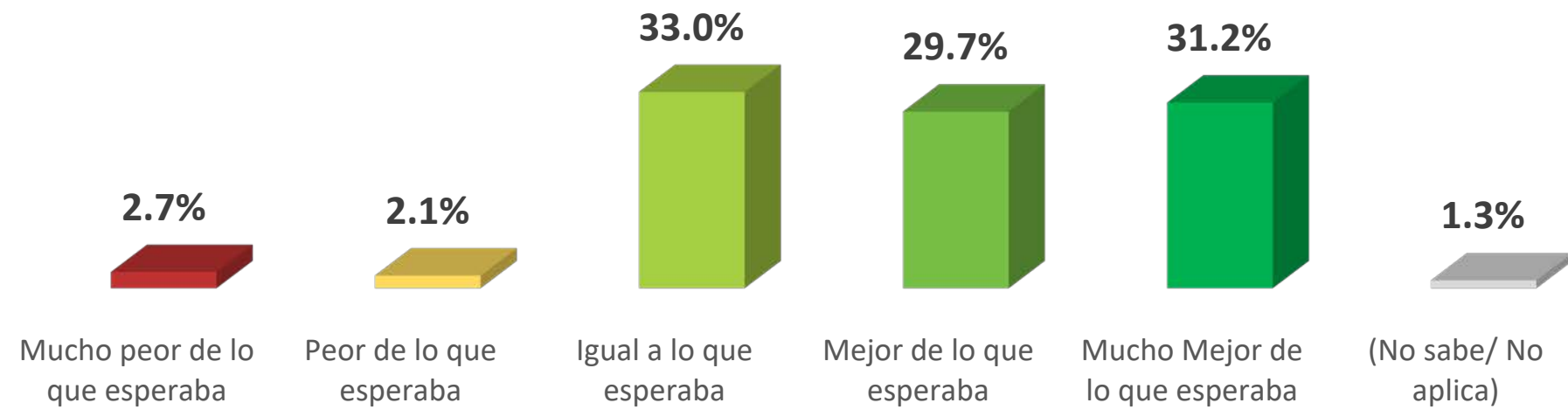


SERVICIOS VIRTUALES | PROMEDIO DE SATISFACCIÓN



SERVICIOS VIRTUALES | SERVICIO ESPERADO

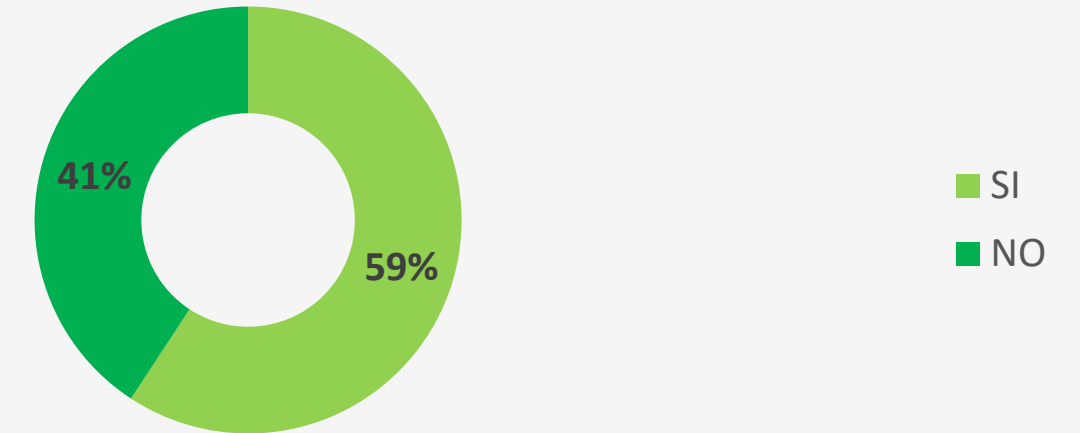
¿Cómo le pareció el servicio recibido en la Oficina Virtual respecto a lo que esperaba?



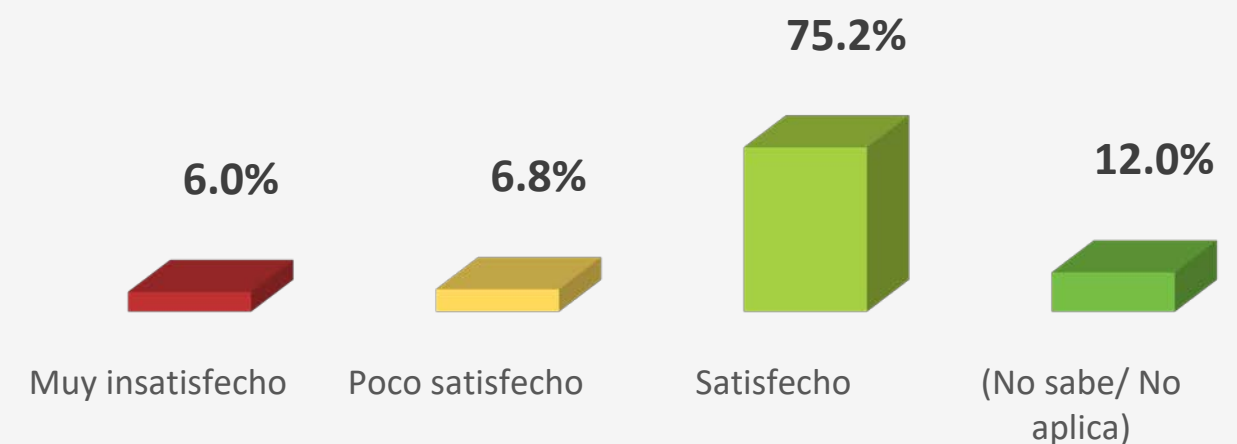
60.9%

El 60.9% de los encuestados considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba (basado en el T2B*)

¿Ha solicitado soporte en el uso de los servicios de la Oficina Virtual a través de los canales de oficinavirtual@dgii.gov.do y/o Centro de Asistencia Telefónica?



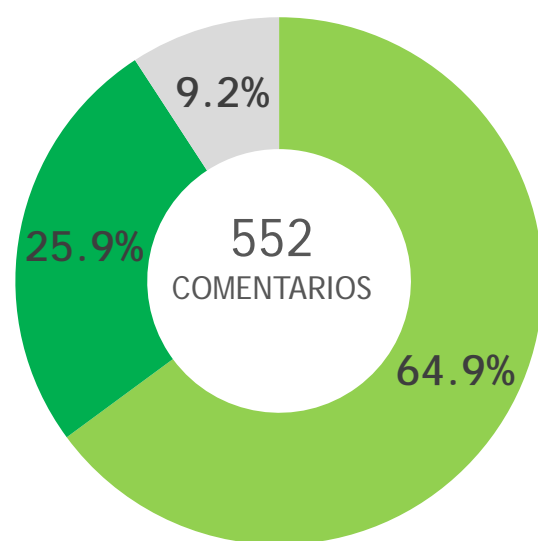
¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida en estos canales?



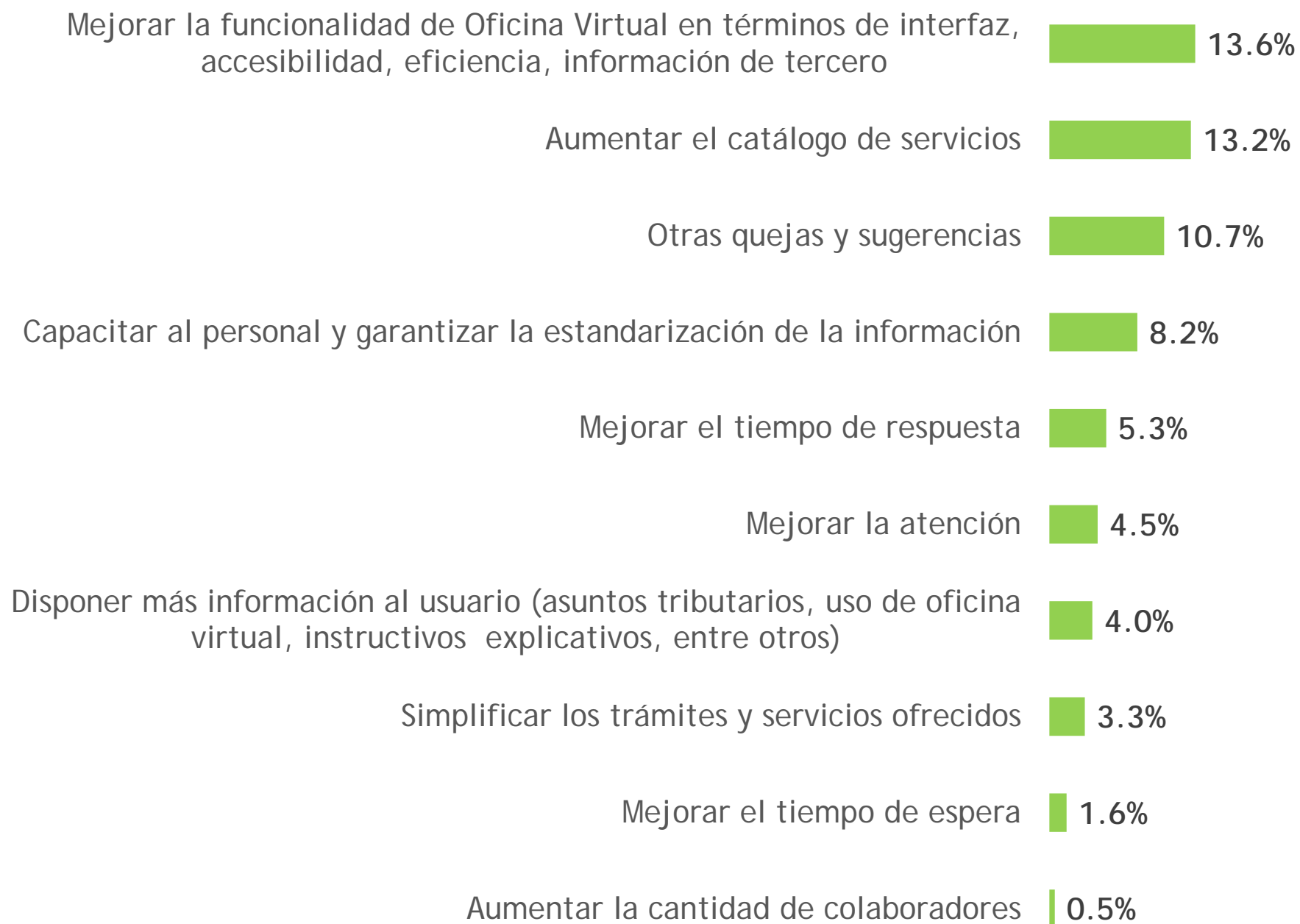
* El Top Two Box (T2B) considera la sumatoria de los dos resultados positivos más altos.

COMENTARIOS MÁS FRECUENTES I SERVICIOS VIRTUALES

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS



- QUEJAS Y SUGERENCIAS
- COMENTARIOS POSITIVOS
- OTRAS



RESULTADOS GENERALES: SERVICIO ESPERADO VS SERVICIO RECIBIDO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO RECIBIDO | SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES

Satisfacción promedio
servicios presenciales



91.0%

De los encuestados se encuentra satisfecho con los servicios presenciales.

Base: 381

Satisfacción promedio
servicios virtuales



91.5%

De los encuestados se encuentra satisfecho con los servicios virtuales.

Base: 552

Satisfacción promedio
general servicios
presenciales y virtuales



91.3%

Satisfacción promedio de los servicios presenciales y virtuales.

Base: 933

EXPECTATIVA DE LOS CONTRIBUYENTES Y CIUDADANOS I SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES

Expectativa servicios presenciales



75.1%

De los encuestados indica que el servicio presencial recibido ha sido mejor o mucho mejor de lo esperado.

Base: 381

Expectativa servicios virtuales



60.9%

De los encuestados indica que el servicio virtual recibido ha sido mejor o mucho mejor de lo esperado.

Base: 552

Promedio general expectativa servicios presenciales y virtuales

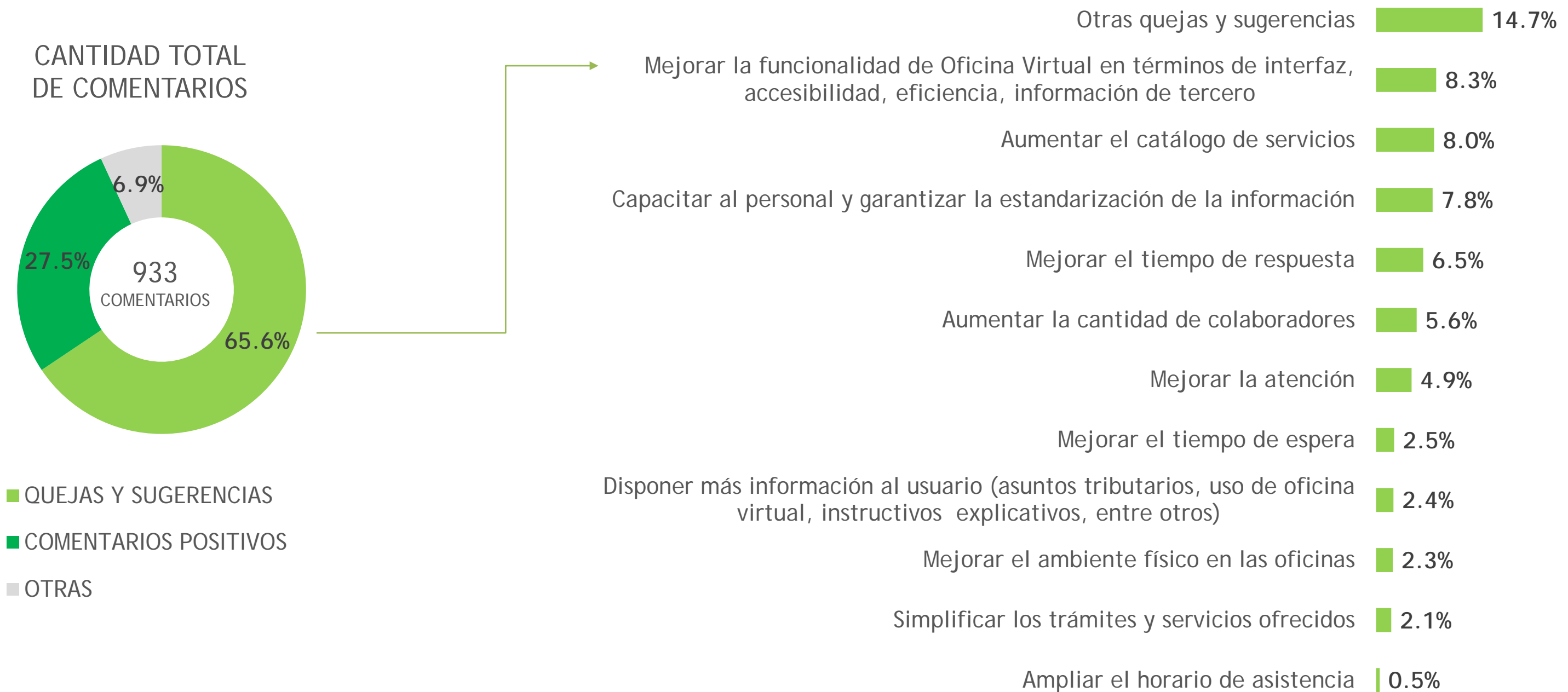


68.0%

De los encuestados indica que los servicios presenciales y virtuales recibidos han sido mejor o mucho mejor de lo esperado.

Base: 933

COMENTARIOS MÁS FRECUENTES I SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES



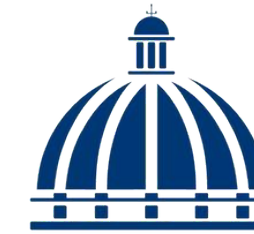
Base: 933

PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN DGII 2023

Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Servicios presenciales	Fiabilidad	Cumplimiento de los tiempos de respuesta en la gestión de trámites y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y eficientizar los procesos y flujos de trabajo para garantizar el cumplimiento de los tiempos comprometidos para la prestación de los trámites y servicios, priorizando los que son de mayor demanda para el contribuyente y ciudadano. 	2022	2024	Gerencia de Planificación Estratégica
Servicios presenciales	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los tiempos en la gestión de atención.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los tiempos de espera y atención completando la plantilla de personal requerida y contando con un personal flotante que pueda cubrir vacaciones, permisos, licencias y horas de almuerzo cuando se requiera. 	2022	2024	Gerencia de Recursos Humanos
Servicios presenciales	Seguridad	Profesionalidad del personal que ofrece el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar la cultura de servicio a nivel institucional. 	2022	2024	Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano
Servicios presenciales	Empatía Fiabilidad	Facilidad en la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer de forma estandarizada el catálogo de trámites y servicios que dispone la institución en el canal presencial. Garantizar que la información que se suministra en todos los puntos de contacto con la institución sea estandarizada. 	2022	2024	Departamento de Control y Gestión de Administraciones Locales / Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano
Servicios virtuales	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	Optimizar y eficientizar la prestación de los servicios digitales.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el catálogo de servicios digitales. Optimizar los servicios actuales que se ofrecen en línea. Disponer de una interfaz que sea más amigable en la plataforma de la Oficina Virtual. Obtener retroalimentación en línea de los usuarios de la Oficina Virtual, para garantizar la mejora continua. 	2022	2024	Gerencia de Tecnología, Información y Comunicaciones / Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano



IMPUESTOS
INTERNOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A
USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE
IMPUESTOS INTERNOS

INFORME DE RESULTADOS
JUNIO 2023