



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Winc

Dirección General de Impuestos Internos

**INFORME GRÁFICO:
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA DE LOS USUARIOS Y
CONTRIBUYENTES DE LA DGII
UTILIZANDO EL MODELO SERVQUAL EN LA
REPÚBLICA DOMINICANA.**

-Agosto, 2019-

La Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo –CID Latinoamérica-, a solicitud de la **Dirección General de Impuestos Internos (DGII)**, realizó el presente estudio cuantitativo. El objetivo de este proyecto se centró en conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos y contribuyentes de la DGII de acuerdo con las condiciones fijadas en el pliego de condiciones específicas. Esto como herramienta de gestión de calidad.

Para cumplir con la meta del estudio, se llevó a cabo un total de 701 entrevistas efectivas, aproximadamente, con un margen de error muestral de ± 3.70 puntos. La unidad de estudio correspondió a contribuyentes y ciudadanos que hubieran recibido algún tipo de servicio.

CID Latinoamérica agradece a DGII la confianza depositada en contratar sus servicios y hace extensivo este agradecimiento a los informantes, quienes atendieron a los representantes de la empresa con mucho interés y dedicación. A la vez, la empresa se pone a la orden para ampliar la información que se expone en este documento.

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 prohibida y podría ser ilegal.

Agenda de contenido

1	Presentación	Pág. 2
2	Metodología	Pág. 4
3	Visión Global	Pág. 9
4	Resultados general de la satisfacción sobre la calidad de los servicios ofrecidos	Pág. 11
5	Resultados satisfacción sobre la dimensión: Elementos tangibles	Pág. 14
6	Resultados satisfacción sobre la dimensión: Fiabilidad	Pág. 17
7	Resultados satisfacción sobre la dimensión: Capacidad de respuesta	Pág. 20
8	Resultados satisfacción sobre la dimensión: Profesionalidad / Confianza en el personal	Pág. 23
9	Resultados satisfacción sobre la dimensión: Empatía	Pág. 26
10	Contacto	Pág. 29
12	Hallazgos	Pág. 34



1. Metodología



Objetivo

Evaluación de la Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos, usando el modelo Servqual.

Notas

Los casos con un tamaño de muestra menor a 30 casos se denotan con (*). Los resultados en dichos casos se presentan solo para formulación de hipótesis.



Tipo de estudio: Cuantitativo mediante entrevista cara a cara (presencial).

Tamaño de muestra y margen de error: Se evaluaron un total 701 usuarios de la DGII. Los errores de muestreo corresponden a 3.70% sobre los valores de la muestra total. Con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.



Entrevistadores: Capacitados en la aplicación del instrumento y experiencia en la técnica de entrevistas cara a cara.

Cobertura: 18 administraciones locales. Distribuidas en Santo Domingo (10) y en el interior del país (8).

Procesamiento de los datos: Paquete estadístico SPSS.

Unidad de estudio: Contribuyentes y ciudadanos que visitan las principales administraciones locales.

Características de la muestra			
-Porcentajes, n= 701 / a-b			
Característica	%	Característica	%
Edad	100%	Sexo	100%
18 a 31	29%	Masculino	67%
32 a 45	34%	Femenino	33%
46 o más	37%		
Educación	100%	Estatus laboral	100%
Básica	6%	Trabaja	90%
Media	25%	Desempleado/ama de casa	5%
Superior	67%	Jubilado o pensionado	3%
		Estudiante	3%

a/ La n es 701 para todos los cuadros y gráficos del presente informe, de lo contrario se indica.

b/ Sumas totales pueden ser iguales a “99” ó “101” debido a redondeo en decimales.

Administración local	Muestra
SAN CARLOS	63
LA FERIA	66
LOS PRÓCERES	48
HERRERA	51
ZONA ORIENTAL	44
LOS MINA	33
VILLA MELLA	31
ABRAHAM LINCOLN	31
SANTIAGO	58
SAN FRANCISCO DE MACORÍS	30
BONAO	30
LA VEGA	30
BANÍ	35
HIGUEY	32
PUERTO PLATA	30
SAN JUAN DE LA MAGUANA	31
SAN PEDRO DE MACORÍS	28
MOCA	30
TOTAL	701

La organización del cuestionario abarca dos vertientes, una que comprende un conjunto de variables de clasificación de carácter sociodemográfico y la segunda parte explora valoraciones generales del servicio, como son los diferentes aspectos de prestación del mismo, basados en el modelo SERVQUAL. Estas dimensiones son:



Elementos tangibles

- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.



Eficiencia

- Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.



Capacidad de respuesta

- Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.



Profesionalidad

- Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuario/ciudadanos.



Empatía

- Atención individualizada que ofrecen la institución a sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación y comprensión de parte del ciudadano/usuario.

2. Visión Global

VISIÓN GLOBAL

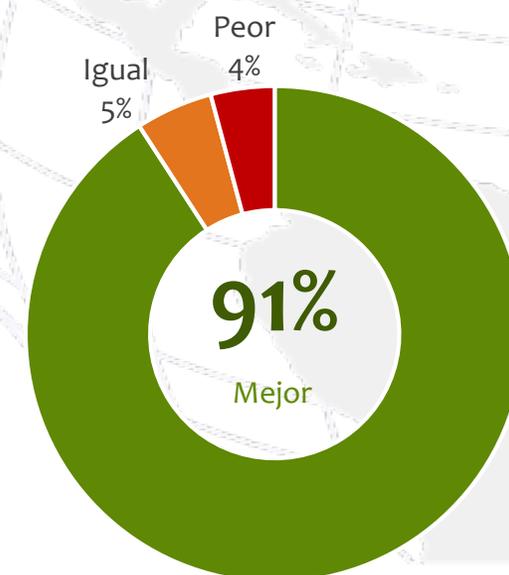
La percepción de los usuarios de la DGII sobre el servicio recibido es calificado de manera **favorable** por la mayoría.

Al analizar los resultados según dimensión, se obtuvo que todas las áreas reciben **altos niveles de satisfacción**. Las áreas mejor valoradas son aquellas relacionadas con elementos tangibles, profesionalidad y empatía, mientras que la capacidad de respuesta se ubica en el último lugar, no obstante, supera más del 90% de satisfacción.

Los usuarios que contactaron a la DGII en los últimos seis meses por medio de Internet, se encontró que el 34% lo hizo mediante su oficina virtual, mientras que el 43% fue a través del portal web institucional. No obstante, siguen prefiriendo realizar consultas de manera presencial.

SATISFACCIÓN CON SERVICIO RECIBIDO

PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO



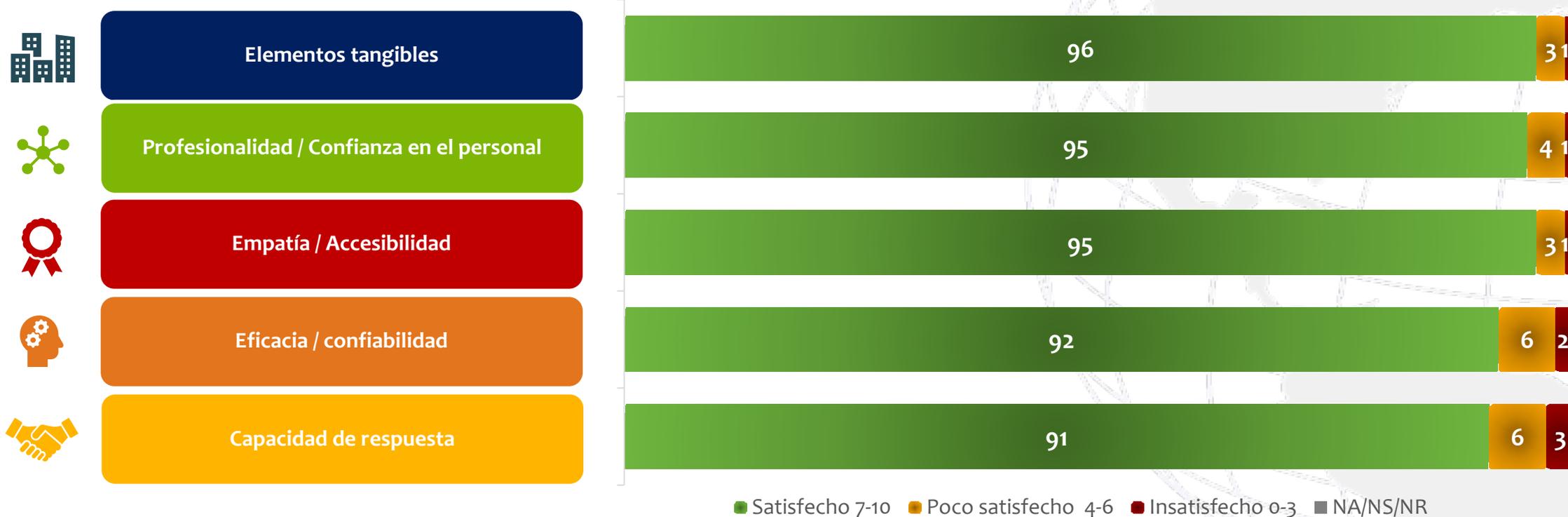
3. Resultados sobre satisfacción en la calidad de los servicios ofrecidos

Satisfacción general por dimensión - Dimensiones SERVQUAL

Se observa un alto nivel de satisfacción con los servicios que reciben los usuarios de la DGII. No obstante, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles son las áreas que presentan oportunidad de mejora.

Nivel de satisfacción general por dimensiones

Porcentajes
n=701



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 7, 9, 11, 13 y 17

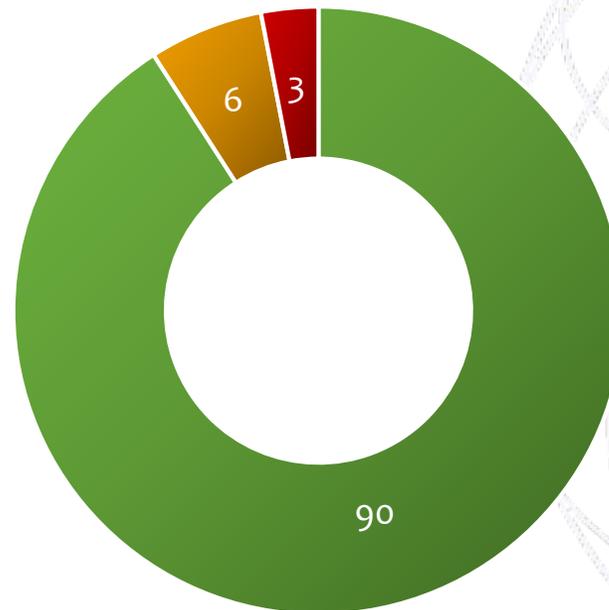
NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Opinión general sobre el *servicio adecuado a las necesidades de los usuarios*

La mayoría de los usuarios consideran que el servicio ofrecido por la DGII se ajusta a sus necesidades.

Servicio adecuado a las necesidades de los usuarios

Porcentajes
n=701



P3. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 12

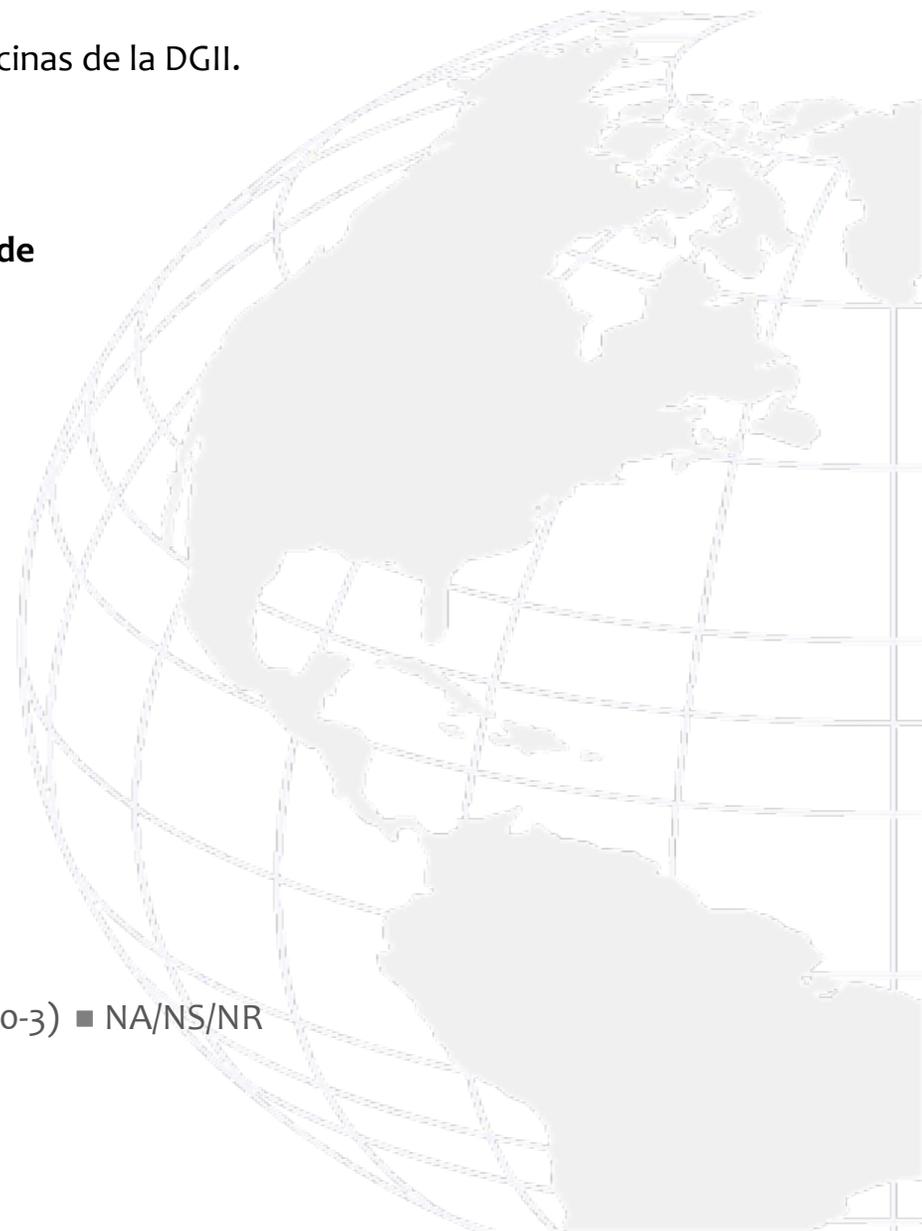
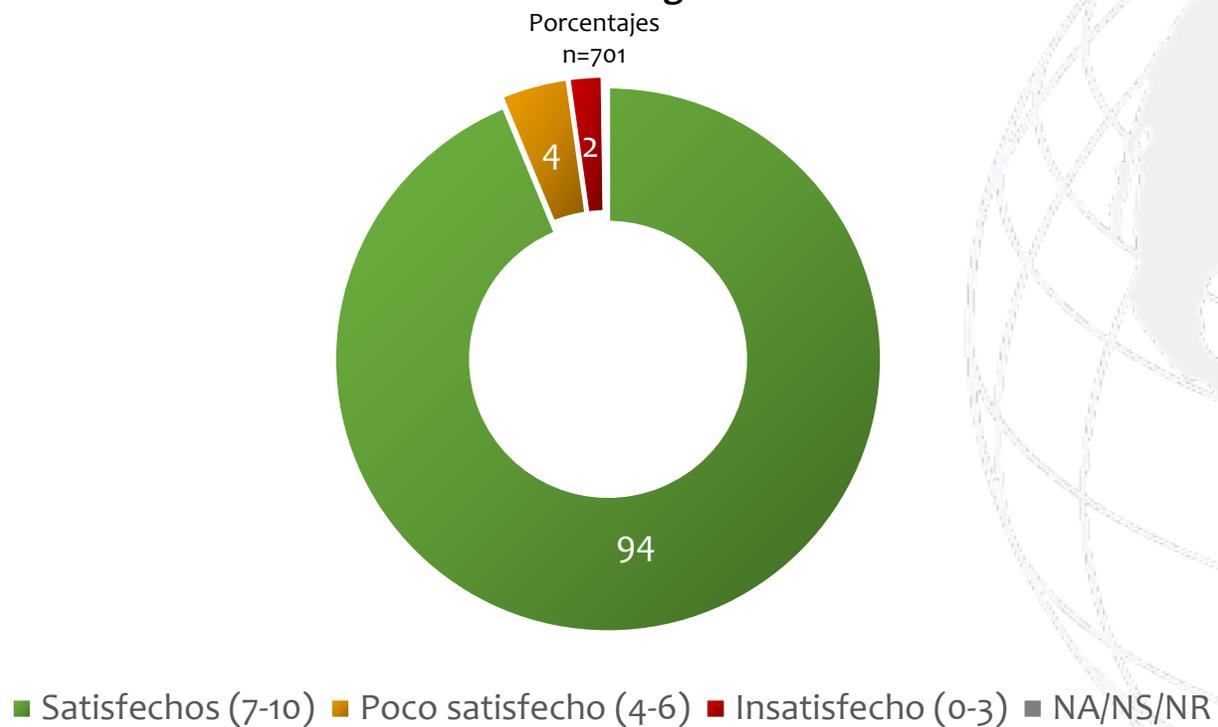
4. Resultados satisfacción sobre la dimensión: Elementos tangibles

NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Elementos Tangibles

Aproximadamente, **nueve de cada diez** usuarios se encuentran satisfechos con el estado de las oficinas de la DGII.

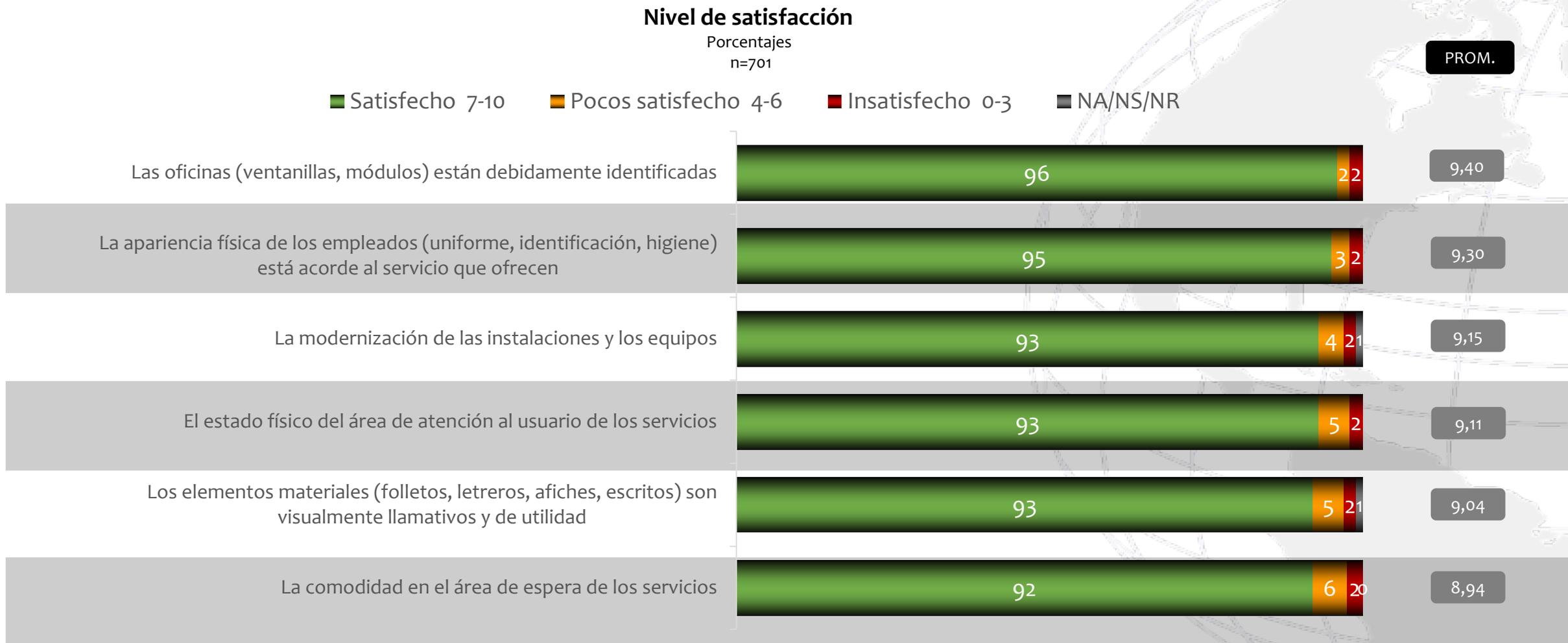
Nivel de satisfacción general con la dimensión de Elementos Tangibles



NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Elementos Tangibles

La debida identificación de las oficinas y la apariencia física de los empleados son los aspectos mejor evaluados por los usuarios. Por otro lado, la comodidad en el área de espera y los materiales de información son los puntos de mayor oportunidad de mejora.



5. Resultados satisfacción sobre la dimensión: Eficacia / Confiabilidad

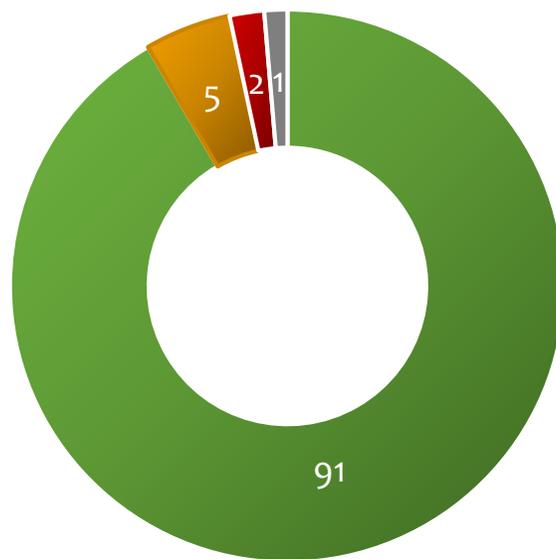
NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Eficacia / Confiabilidad

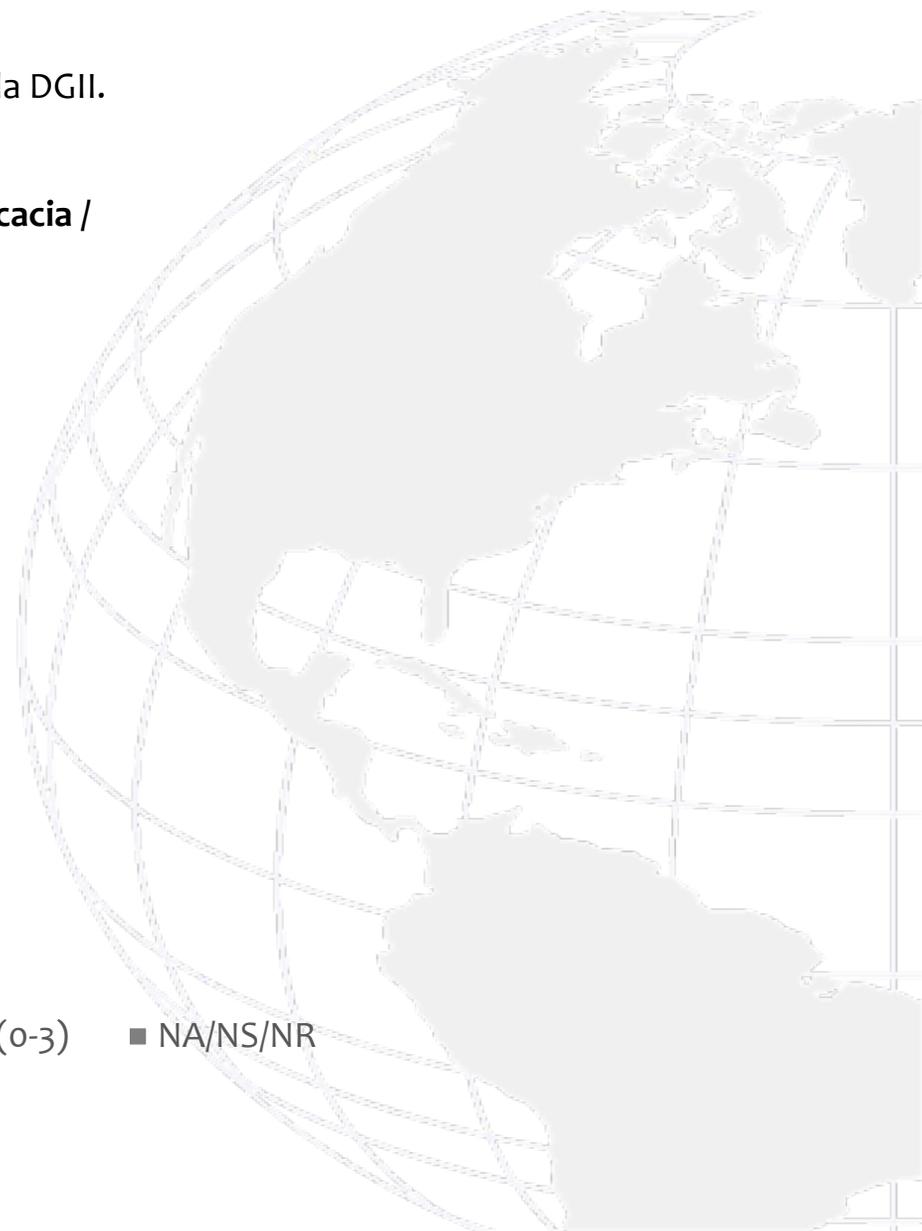
La mayoría de entrevistados se encuentran satisfechos con la eficacia del servicio prestado por la DGII.

Nivel de satisfacción general con la dimensión Eficacia / Confiabilidad del servicio prestado

Porcentajes
n=701



■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NA/NS/NR



NIVEL DE SATISFACCIÓN

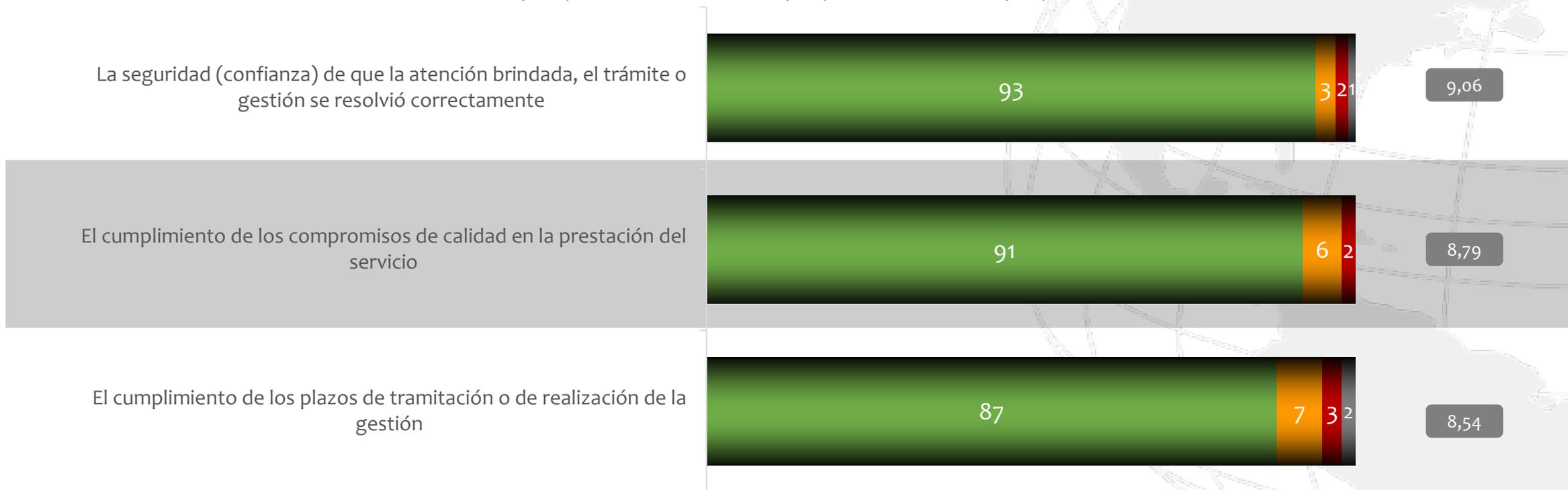
- Eficacia / Confiabilidad

La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente es el aspecto con mayor satisfacción por parte de los usuarios. Sin embargo, el cumplimiento de los plazos de tramitación de las gestiones es el principal aspecto a mejorar.

Nivel de satisfacción

Porcentajes
n=701

■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NS/NR



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 7 y 8

6. Resultados satisfacción sobre la dimensión: Capacidad de respuesta

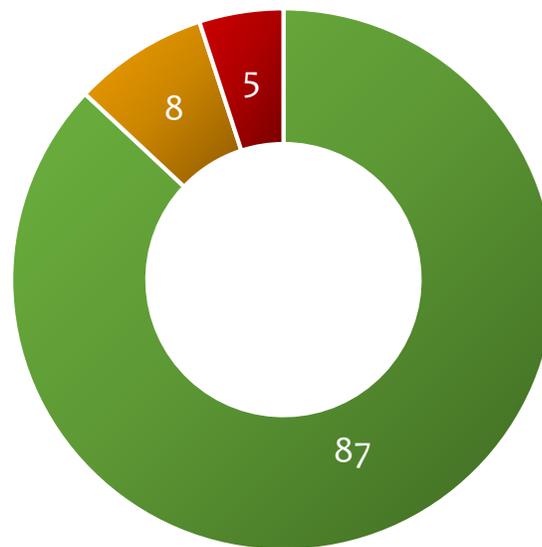
NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Capacidad de respuesta

Aproximadamente, **nueve de cada diez** usuarios están satisfechos con la facilidad que ofrece la DGII para obtener el servicio solicitado. Esta área presenta oportunidad de mejora, ya que alrededor del 13% de los usuarios califica este rubro como neutro e insatisfecho.

Nivel de satisfacción general con la dimensión Capacidad de Respuesta

Porcentajes
n=701



■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NA/NS/NR

NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Capacidad de respuesta

El tiempo que dedica el personal de la Institución en atender al usuario es el atributo con mayor satisfacción. Sin embargo, el tiempo de respuesta sobre el servicio solicitado se posiciona como la principal área de mejora.

Nivel de satisfacción

Porcentajes
n=701

■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NS/NR

PROM.

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió



8,98

La disposición de la Institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado



8,72

El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron



8,42

El tiempo que normalmente tarda la Institución para dar respuesta al servicio solicitado.



8,24

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 9-11

7 • **Resultados satisfacción sobre la dimensión: Profesionalidad / Confianza en el personal**

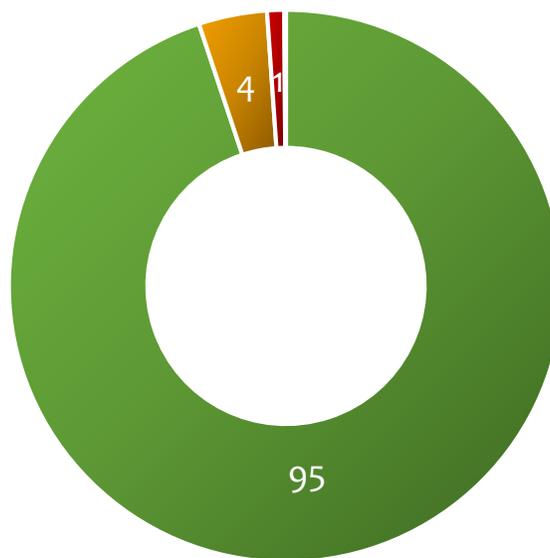
NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Profesionalidad / Confianza en el personal

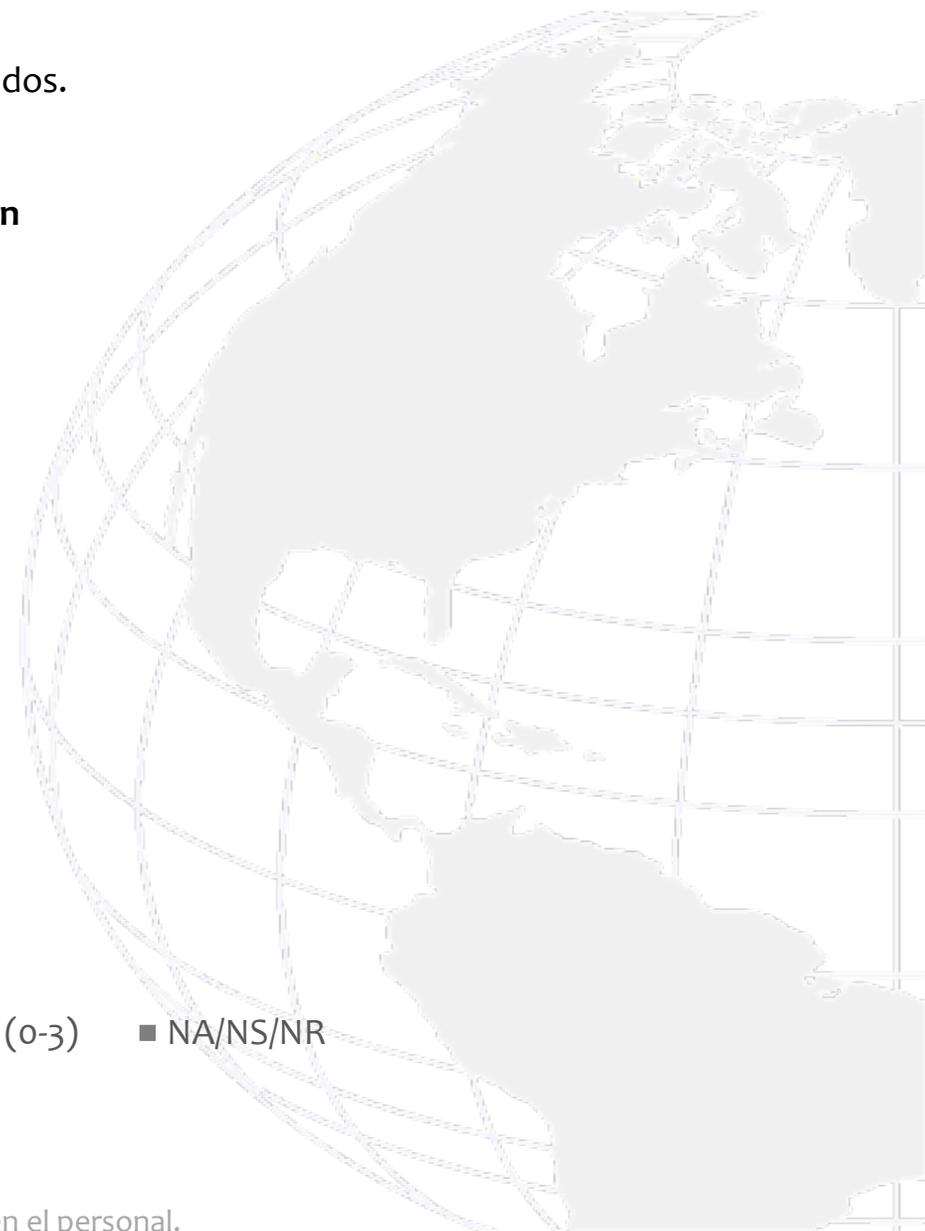
La profesionalidad y el trato del personal es evaluado positivamente por la mayoría de entrevistados.

Nivel de satisfacción general con la dimensión Profesionalidad / Confianza en el personal

Porcentajes
n=701



■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NA/NS/NR



NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Profesionalidad / Confianza en el personal

El constructo relacionado con la profesionalidad y el trato del personal presenta altos niveles de satisfacción en las distintas variables evaluadas.

Nivel de satisfacción

Porcentajes
n=701

■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NS/NR

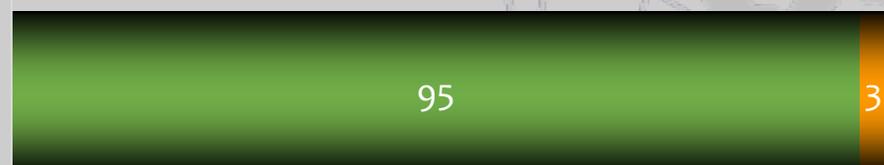
La profesionalidad del personal que le atendió



PROM.

9,30

El trato que le ha dado el personal



9,30

La confianza que le transmite el personal



9,22

8. Resultados satisfacción sobre la dimensión: Empatía / Accesibilidad

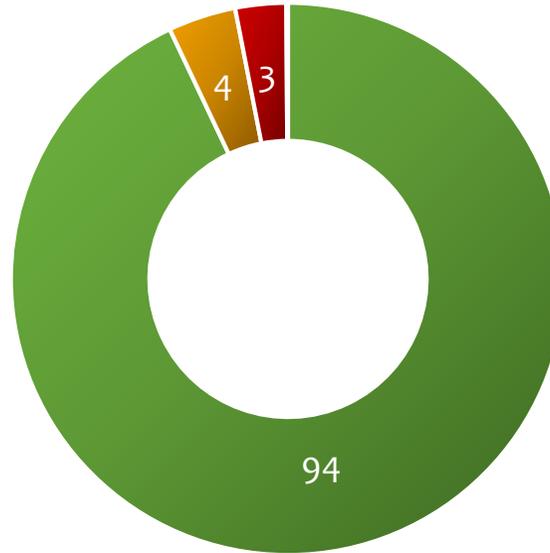
NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Empatía / Accesibilidad

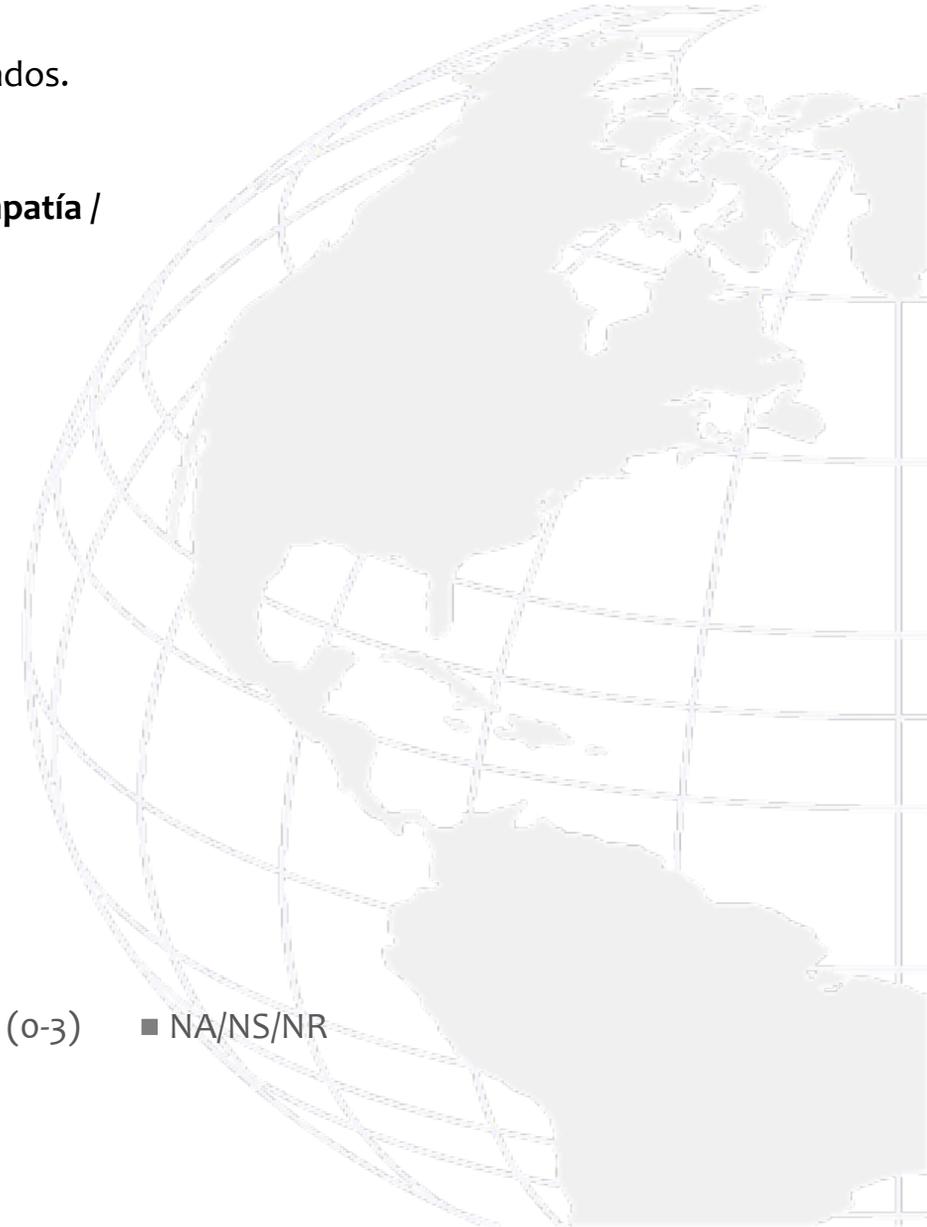
La profesionalidad y el trato del personal es evaluado positivamente por la mayoría de entrevistados.

Nivel de satisfacción general con la dimensión Empatía / Accesibilidad

Porcentajes
n=701



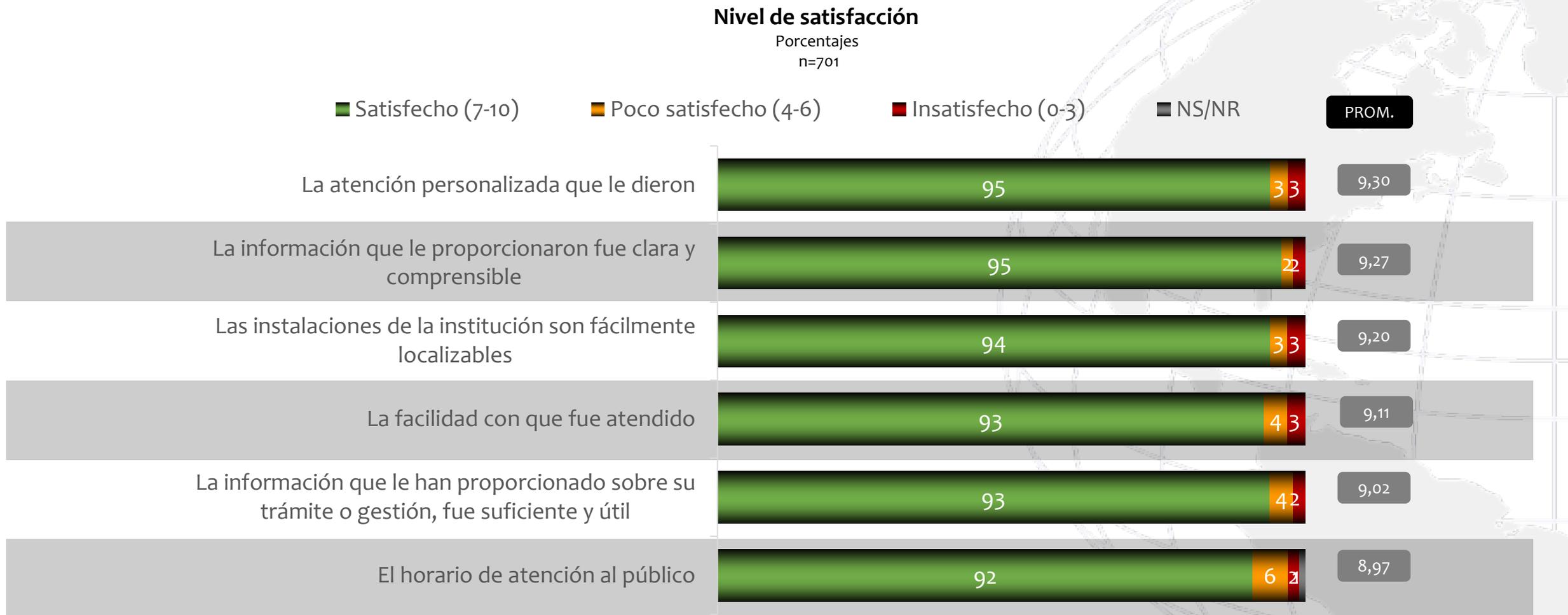
■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NA/NS/NR



NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Empatía / Accesibilidad

El servicio brindado por los colaboradores de las DGII es percibido de forma positiva por los usuarios, permitiendo que estos sientan que la atención es personalizada y que información es clara y comprensible. No obstante, el horario de atención es un área de oportunidad hacia los usuarios.



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

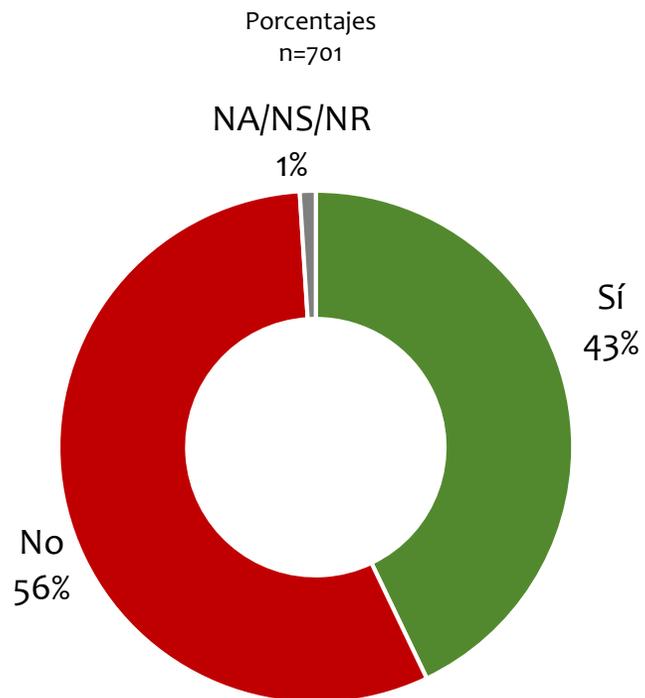
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 14, 15 y 16.

9. **Contacto**

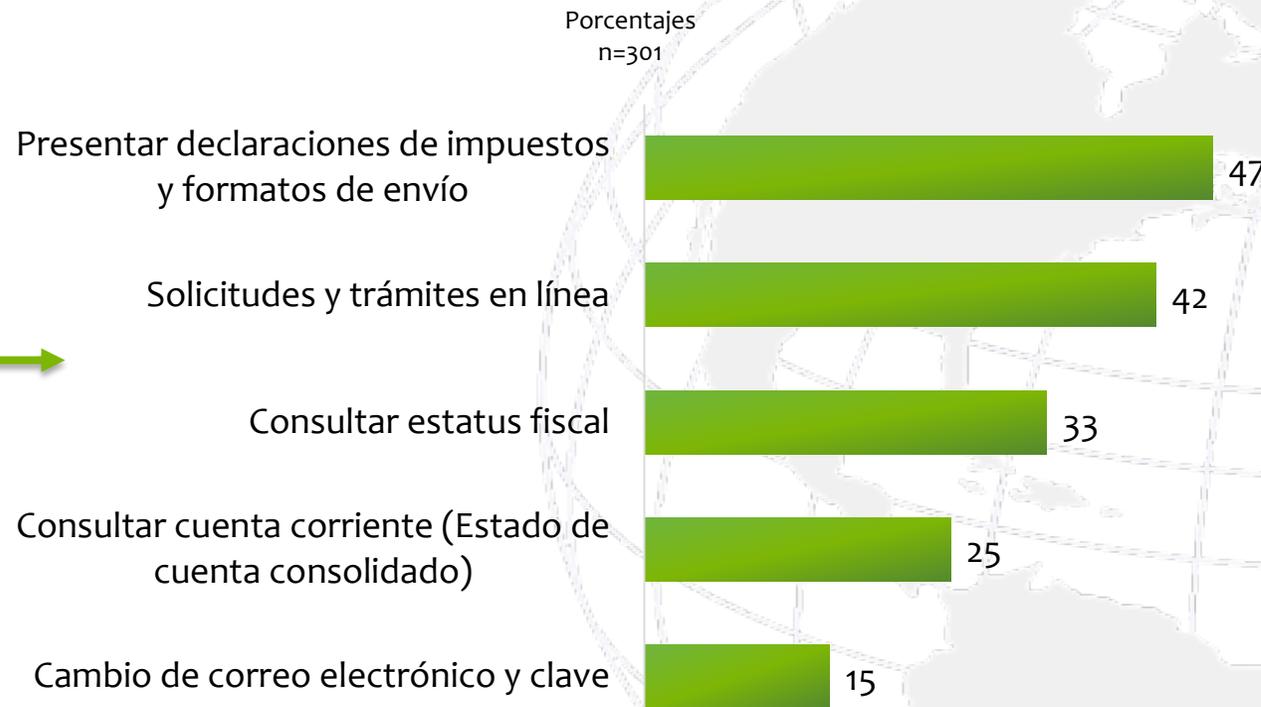
- Contacto a DGII mediante Oficina Virtual y servicios solicitados

Aproximadamente, **cuatro de cada diez** usuarios afirman haber contactado a la institución mediante su Oficina Virtual en los últimos seis meses. Presentar declaraciones de impuestos y formatos de envío y solicitudes y trámites en línea son los servicios más solicitados a través de este canal de comunicación.

¿ Ha accedido a la plataforma Oficina Virtual de la institución



Servicios solicitados a DGII en los últimos 6 meses



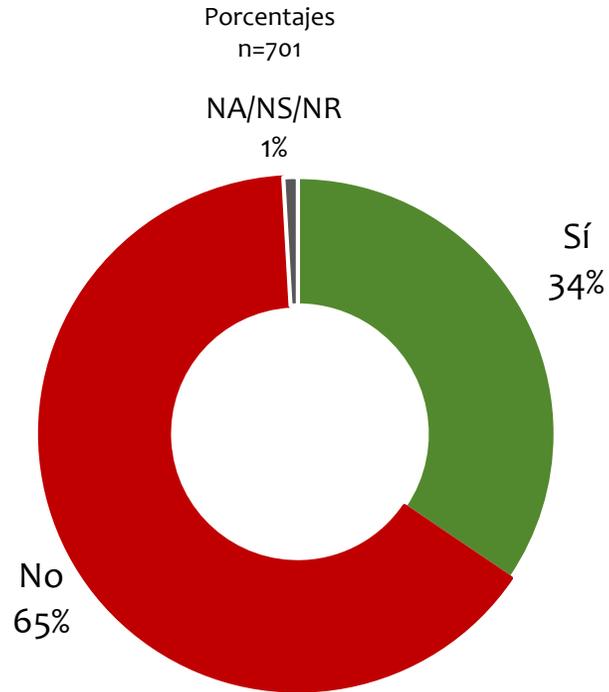
P11. En los últimos 6 meses, ha accedido a la plataforma Oficina Virtual de la institución? P12. Y en esa ocasión, utilizó la plataforma Oficina Virtual para...?
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 17 y 18.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

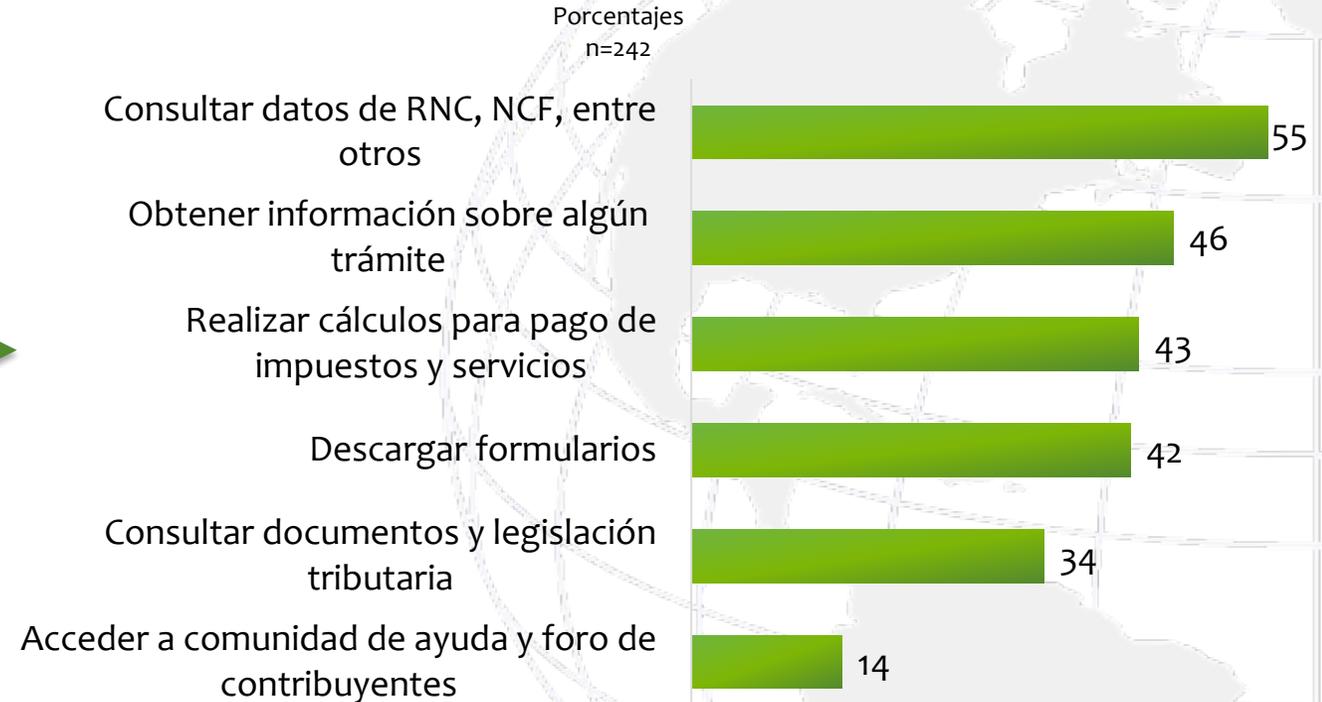
- Contacto a DGII mediante portal web institucional y servicios solicitados

Alrededor del 34% de los usuarios afirman haber contactado a la institución mediante su portal web institucional en los últimos seis meses. La mayoría de los usuarios lo hizo con el fin de consultar datos de RNC, NFC, entre otros, la obtención de información sobre algún trámite y realizar cálculos para el pago de impuestos y servicios, así como descarga de formularios.

¿Ha accedido al portal web institucional en los últimos 6 meses?



Servicios solicitados a DGII en los últimos 6 meses



P13. Por otro lado, ¿En los últimos 6 meses, ha accedido al portal web institucional? P14. Y en esa ocasión, utilizó el portal web para...?

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 15

NIVEL DE SATISFACCIÓN

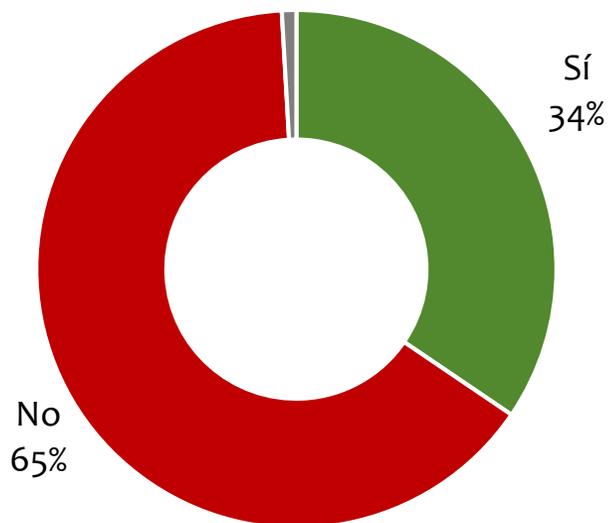
- Servicio recibido en la última ocasión en que contactó a DGII mediante portal web institucional

El nivel de satisfacción de los usuarios que contactaron a la DGII por internet en los últimos seis meses ronda el 70%.

¿Ha accedido al portal web institucional en los últimos 6 meses?

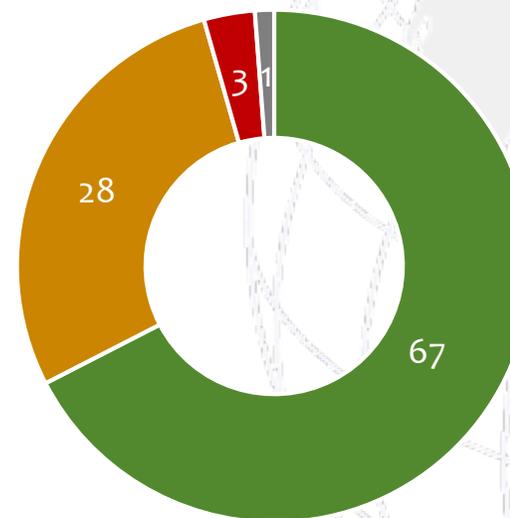
Porcentajes
n=701

NA/NS/NR
1%



Nivel de satisfacción con el servicio recibido en la última ocasión en que contactó a DGII

Porcentajes
n=242



■ Satisfecho (7-10) ■ Neutro (5-6) ■ Insatisfecho (0-4) ■ NA/NS/NR

P15. Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10?

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

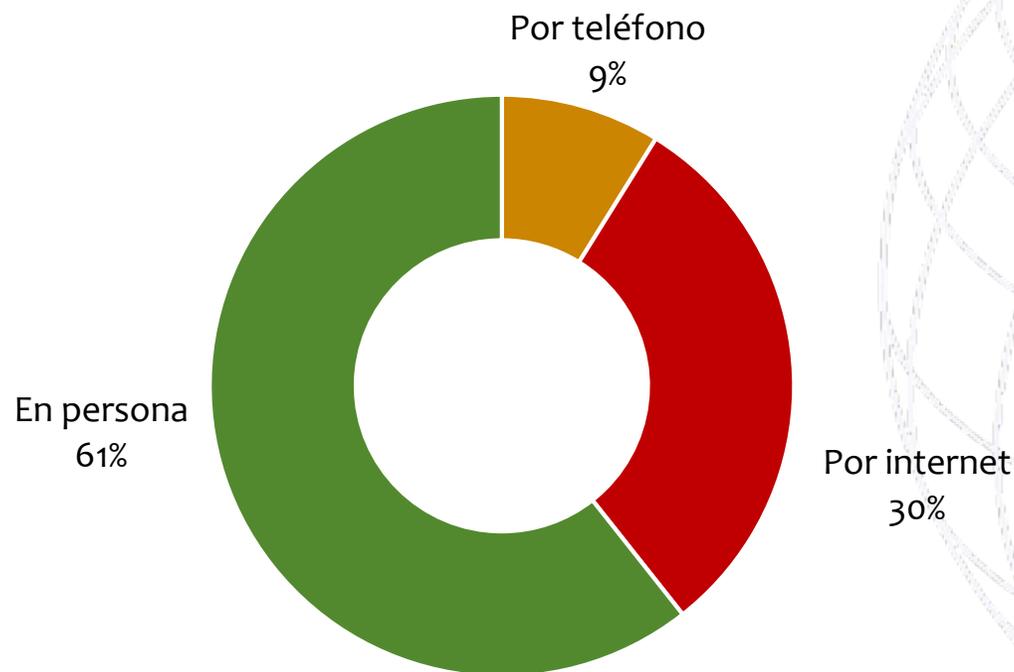
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 15

- Medio preferido para comunicarse

En caso de solicitar información o realizar algún trámite a futuro, los usuarios de la DGII prefieren contactar a la institución personalmente, seguido del internet y por último del teléfono.

Medios preferidos de contacto a DGII para realizar alguna consulta o trámite

Porcentajes
n=701



P16. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 21

10. Hallazgos



Elementos tangibles

Los usuarios se encuentran satisfechos (90%) con el estado de las oficinas, teniendo mayor peso para la satisfacción con: *La debida identificación de las oficinas (ventanillas y módulos) y la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación e higiene)*. A pesar de tener una nota de satisfacción superior al 90%, *La comodidad en el área de espera y la visualización y utilidad de los materiales (folletos, letreros, afiches y escritos)* muestran una oportunidad de mejora frente a los demás atributos



Eficiencia

La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente es el aspecto con mayor nivel de satisfacción con la eficacia del servicio, resultando con una satisfacción general de 91% para este aspecto. Se muestra una área de oportunidad para mejora en *El cumplimiento de los plazos de tramitación de las gestiones*.



Capacidad de respuesta

9 de cada 10 usuarios se sienten satisfechos con *La facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio solicitado y la rapidez con la que le atienden*. El atributo con mayor desempeño en este aspecto es *El tiempo que dedica el personal de la Institución en atender al usuario* es el rubro con mayor satisfacción. Se presenta un área de mejora con *El tiempo de respuesta sobre el servicio solicitado*.



Profesionalidad

La *profesionalidad del personal* de atención de DGII es el atributo mejor evaluado por los usuarios, siendo todos los atributos evaluados con un 95% de satisfacción.



Empatía

Los usuarios perciben que el personal ofrece un servicio **empático** presentando un 94% de satisfacción con este aspecto. Los atributos mejor valorados por los usuarios son el *trato personalizado y la información brindada (clara y comprensible)*. A pesar de que recibe altas notas de clasificación, el *horario de atención* es una área de oportunidad e mejora para los entrevistados.

Hallazgos

- Contacto

- Aproximadamente, **cuatro de cada diez** usuarios afirman haber contactado a la institución mediante su Oficina Virtual en los últimos seis meses. Presentar declaraciones de impuestos y formatos de envío y solicitudes y trámites en línea son los servicios más solicitados a través de este canal de comunicación.
- Aproximadamente, **3 de cada 10 usuarios** afirman haber contactado a la institución mediante su portal web institucional. La mayoría de los usuarios lo hizo con el fin de consultar datos de RNC, NFC, entre otros, la obtención de información sobre algún trámite y realizar cálculos para el pago de impuestos y servicios, así como descarga de formularios.
- El nivel de satisfacción de los usuarios que contactaron a la DGII por internet en los últimos seis meses ronda el **70%**. Este es uno de los rubros con menor nivel de satisfacción, por lo que representa un área de oportunidad en la DGII.
- En caso de solicitar información o realizar algún trámite a futuro, los usuarios de la DGII prefieren contactar a la institución personalmente, seguido del internet y por último del teléfono.

Oficinas de CID Latinoamérica

Guatemala

Honduras

El Salvador

Nicaragua

Costa Rica

Panamá

Rep. Dominicana

Perú

Trabajamos en más de **20 países** de Latinoamérica. La empresa cuenta con oficinas regionales en todos los países del área centroamericana, y su sede se ubica en San José, Costa Rica. Además de las oficinas propias de CID Latinoamérica, también trabajamos en otros países. A continuación presentamos aquellos en los que se hemos laborado durante los últimos años:



- Argentina
- Belice
- Chile
- Colombia
- Ecuador
- Haití

- Jamaica
- Paraguay
- Perú
- Puerto Rico
- Trinidad y Tobago