



**Impuestos
Internos**

Plan de Mejora

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS
USUARIOS Y CONTRIBUYENTES DE LA DGII
UTILIZANDO EL MODELO SERVQUAL EN LA
REPÚBLICA DOMINICANA

OCTUBRE 2019

Gerencia de Servicios al Contribuyente

Plan de Mejora

Plan de Mejora

Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Usuarios y Contribuyentes de la DGII

Periodo: Agosto 2019

Hallazgos	Acciones	Responsables	Fecha Implementación
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Asegurar mayor disponibilidad de las guías en los porta-guías de las oficinas, actualización de los materiales informativos y señaléticas orientativas. · Inclusión como variable a evaluar en las terminales de satisfacción el ambiente físico para mantener un control constante de la satisfacción de esta variable. · Presentar videos informativos en las pantallas disponibles en las administraciones y oficinas locales. · Instalaciones de nuevos infomurales. · Modernización de las instalaciones y mobiliario más confortables. · Proveer café y agua en las áreas de espera. · Instalación de dispensadores de turnos automáticos para la gestión de la espera de los visitantes. 	<p>Educación Tributaria/Estudio de Opinión/ Administrativos oficinas/ Calidad e innovación del servicio</p>	<p>Nov 2019-Nov 2020</p>

Plan de Mejora

Plan de Mejora			
Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Usuarios y Contribuyentes de la DGII			
Periodo: Agosto 2019			
Hallazgos	Acciones	Responsables	Fecha Implementación
<p>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 un área de oportunidad para mejora en el cumplimiento de los plazos de tramitación de las gestiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Acuerdo con las áreas de servicios para los trámites de alto tráfico. (Certificación de IPI, Rectificativas de declaraciones juradas, Sucesiones y donaciones) · Respuestas actualizadas, precisas y personalizadas. (con disminución de las No Conformidades de contribuyentes) · Sensibilizar a los equipos de trabajo en la promesa de cumplimiento de tiempo. · Incorporar más trámites en línea. · Optimización de los trámites ofrecidos en el canal presencial. 	<p>Administraciones Locales/Cultura de servicio/ calidad e innovación/ planificación y procesos</p>	<p>Nov 2019-Nov 2020</p>
<p>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.</p>			

Plan de Mejora

Plan de Mejora			
Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Usuarios y Contribuyentes de la DGII			
Periodo: Agosto 2019			
Hallazgos	Acciones	Responsables	Fecha Implementación
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Reforzar formación, extender programas técnicos tributarios para los colaboradores. 	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Nov 2019-Nov 2020</p>
<p>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 un área de oportunidad e mejora para los entrevistados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Diseño e implementación de la cultura de servicio institucional a fin de fomentar la excelencia del servicio que se presta a nivel interno como externo. · Establecimiento de un nuevo canal de asistencia (asistente virtual). · Ofrecer un nuevo horario para el Call Center (lunes - viernes 8 am - 6 pm y sábado de 8:00 am - 12:00 pm) · Implementación de equipos que dispensen turnos de manera automática para agilizar la espera y atención. · Disminuir el tiempo de respuesta de la atención que ofrecemos en los canales electrónicos. · Organización de la oficina virtual para que sea más amigable en la búsqueda e interactividad con la misma (plataforma más accesible). 	<p>Servicios al Contribuyente/ Centro de Contacto/ Calidad e innovación/ Recursos Humanos/ Tecnología</p>	<p>Nov 2019-Nov 2020</p>

Plan de Mejora

Plan de Mejora			
Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Usuarios y Contribuyentes de la DGII			
Periodo: Agosto 2019			
Hallazgos	Acciones	Responsables	Fecha Implementación
<p>Otros: Aproximadamente, 4 de cada 10 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Reforzar los trámites en línea (ampliar los servicios vía portal web y Oficina Virtual) · Campañas informativas sobre trámites en línea. · Inclusión de nuevo dispositivo de seguridad para el uso de la plataforma virtual (OFV) · Optimizar la navegación y la información presente en el portal web. 	<p>Servicios al Contribuyente/ Centro de Contacto/ Comunicación Estratégica/ Seguridad TI</p>	<p>Nov 2019-Nov 2020</p>



**Impuestos
Internos**

Gerencia de Servicios al Contribuyente

DGII.GOV.DO
REDES SOCIALES @DGII

