

Importante: Puedes encontrar un mensaje de guía en cada celda que contenga título

Unidad rectora: Subdirección de Facilitación y Servicios Unidad ejecutora: Gerencia de Servicios al Contribuyente

Articulación estratégica	PEI	2021-2024	Incluido en programa BID
	Eje Estratégico	Una administración tributaria cercana al contribuyente	
	Visión 2024	Facilitar el cumplimiento voluntario a través de una administración cercana al contribuyente con servicios automatizados y eficientes y la simplificación de procesos administrativos y tributarios	
	Lineamiento	ii Simplificar procesos administrativos y tributarios	
	Objetivo	1.2.1 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	
Nombre de la Iniciativa	Establecer un modelo de asistencia en el canal presencial para servicios tributarios, ciudadanos y vehículos de motor.		
Justificación	La administración tributaria dentro de su esquema de asistencia y atención debe contar con la estandarización en el modo de prestar sus funciones. Cuando hablamos de estandarizar y es hacer que todo se haga de la misma forma, que el contribuyente y ciudadano no encuentre diferencias en el modo en que se presta la asistencia y la información. Para ello debemos disponer de protocolos, normativas e instructivos, así como canales correctos que permitan instruir al personal para que puedan exhibir la estandarización de los componentes de la asistencia. Se hace necesario, mantener el nivel de satisfacción de los contribuyentes (por encima de un 80%), pero debemos aumentar en la escala de excelencia. Contribuyentes y ciudadanos que muestran un nivel de satisfacción muy bueno y bueno serán promotores de nuestra función como recaudadores y cercanos a nuestra organización.		
Descripción	Homologar la forma en que se presta el servicio bajo los estándares de cultura de servicio en las áreas de información, CAC y áreas de vehículos de motor con la implementación de protocolos, así como la ampliación del portafolio de trámites en la plataforma de citas en línea para mejorar la experiencia de vista en las administraciones locales.		
Resultado esperado / Objetivos	<p>Aumentar el nivel de valoración de la satisfacción de los servicios y asistencia de la escala de excelencia que está en 63% a 65% (muy satisfecho o 9-10) para el 2021.</p> <p>Reducir el índice de insatisfacción de 49% a 45% (al menos) del tiempo de espera en las ADML que disponen de las terminales Happy or Not y Módulo de Citas Web para el 2021.</p> <p>Reducir el tiempo de espera en al menos un 25% de los turnos emitidos para citas en las ADML que gestionan visitas con el Módulo de Citas Web para el 2021.</p>		

Entregables y sus atributos

Entregables	Programación		Responsable	Áreas de apoyo / Soporte	Requerimientos por entregable					Fuente de financiamiento
	Inicio	Fin			Presupuesto por entregable	Procesos	Tecnología	RRHH	Infraestructura.	
Dos (2) protocolos para las áreas de información y CAC, tanto de las administraciones locales como de las oficinas de vehículos de motor (Servicios Personalizados, Malecon Center y Lope de Vega).	03/04/21	30/06/21	Eliana Castillo	Departamento de Control y Gestión de Administraciones Locales/ Departamento de Vehículos de Motor/ Coordinadores Regionales de Servicios/ Cultura de Servicio/Dpto. de Calidad e Innovación de los servicios						
Seis (6) trámites en la plataforma de citas que pueden ser tributarios y ciudadanos.	01/04/21	30/09/21	Eliana Castillo	Departamento de Control y Gestión de Administraciones Locales/ Departamento de Vehículos de Motor/ Coordinadores Regionales de Servicios/ Cultura de Servicio/Dpto. de Calidad e Innovación de los servicios			Integración y desarrollos			
Un (1) documento Terminos de Referencia consultoría modelo de asistencia y servicio Canal Presencial	01/10/21	31/12/21	Eliana Castillo	Departamento de Control y Gestión de Administraciones Locales/ Departamento de Vehículos de Motor/ Coordinadores Regionales de Servicios/ Cultura de Servicio/Dpto. de Calidad e Innovación de los servicios						BID
Un (1) documento Informe Ejecutivo que evidencie los resultados esperados.	01/12/21	31/12/21	Eliana Castillo	Departamento de Control y Gestión de Administraciones Locales/ Departamento de Vehículos de Motor/ Coordinadores Regionales de Servicios/ Cultura de Servicio/Dpto. de Calidad e Innovación de los servicios						
Un (1) documento informe de resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, para alimentar los indicadores 1.6 (Monitoreo de la Calidad de los Servicios) y 1.7 (Índice de Satisfacción Ciudadana) del SISMAP.	01/06/21	30/06/21	Jonatan Gonzalez	Dpto. de Calidad e Innovación de los Servicios/Unidad de Estudio de Opinión	RD\$600,000.00					
Total general					RD\$600,000.00					



Atributos de la iniciativa Ex-Post

Unidad de medida	Medio de verificación	Línea base	Meta anual	Meta por trimestre				Presupuesto				
				T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	Total
#	Informe	0	Un (1) Informe		1			N/A	N/A	N/A	N/A	0
#	Protocolo	0	Dos (2) Protocolos		2			N/A	N/A	N/A	N/A	0
#	Trámite	82	Seis (6) Trámites		3	3		N/A	N/A	N/A	N/A	0
#	Informe de Terminos de Referencia	0	Un (1) Informe	N/A	N/A	N/A	1	N/A	N/A	N/A	N/A	0
#	Informe	95	Un (1) Informe		1			N/A	600,000	N/A	N/A	600,000