



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

INFORME DE RESULTADOS DE LOS
ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS
SERVICIOS COMPROMETIDOS

Agosto 2023

Departamento de Calidad en la Gestión

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	4
2.1 SERVICIOS Y CANTIDAD DE ENCUESTADOS	4
2.2 MEDICIÓN DE ATRIBUTOS	5
2.2.1. Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos.....	7
2.2.2. Solicitud de exequatur	8
2.2.3. Solicitud de autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado	8
2.2.4. Solicitud de exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria	9
2.2.5. Solicitud de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados	9
2.2.6. Solicitud del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable.....	10
2.2.7. Solicitud de exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI).....	10
2.2.8. Solicitud de expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados	11
2.2.9. Solicitud de exoneración del ITBIS sobre compras locales.....	11

1. INTRODUCCIÓN

Dando fiel cumplimiento al programa Carta Compromiso al Ciudadano y según lo establecido en el apartado 3.3.3 sobre el establecimiento de indicadores en la Guía de Implementación, a continuación, se presenta el informe de análisis de resultados de los servicios encuestados durante el semestre enero-junio 2023.

Para este informe se contempla la evaluación de los 9 servicios a comprometer en la 2da versión de la Carta Compromiso, tomando en cuenta 8 preguntas y un indicador del 0 al 10 como se muestra en las categorías a continuación:

Muy satisfecho 10-8 	Satisfecho 7-6 	Regular 5 	Insatisfecho 4-3 	Muy insatisfecho 2-0 
---	--	---	--	--

2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

2.1 SERVICIOS Y CANTIDAD DE ENCUESTADOS

Durante el primer semestre se encuestaron 406 ciudadanos/clientes, los cuales se desglosan por servicio a continuación:

CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR SERVICIO			
SERVICIO	UNIDAD RESPONSABLE	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN
1. Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos.	DCJA	24	Presencial
2. Solicitud de exequatur.	DJ	94	Presencial
3. Solicitud de exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria.	DGLPT	59	Presencial
4. Solicitud del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable.	DGLPT	23	Presencial
5. Solicitud de exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario.	DGLPT	40	Presencial
6. Solicitud de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados.	DGLPT	5	Presencial
7. Solicitud de expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados.	DGLPT	14	Presencial
8. Solicitud de autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado.	DGLPT	8	En línea
9. Solicitud de exoneración del ITBIS sobre compras locales.	DGLPT	136	En línea
TOTAL		406	

2.2 MEDICIÓN DE ATRIBUTOS

Para este análisis se contemplaron 5 atributos para los servicios presenciales y 3 para servicios virtuales, los cuales se enumeran a continuación:

ATRIBUTOS EVALUADOS	
MODALIDAD DE PRESTACIÓN	ATRIBUTOS
Servicios presenciales	Elementos tangibles
	Fiabilidad
	Tiempo de respuesta ¹
	Amabilidad
	Profesionalidad
Servicios virtuales	Accesibilidad
	Fiabilidad

¹ El tiempo de respuesta solo se considera para el servicio de Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos con un estándar de 25 días laborables.

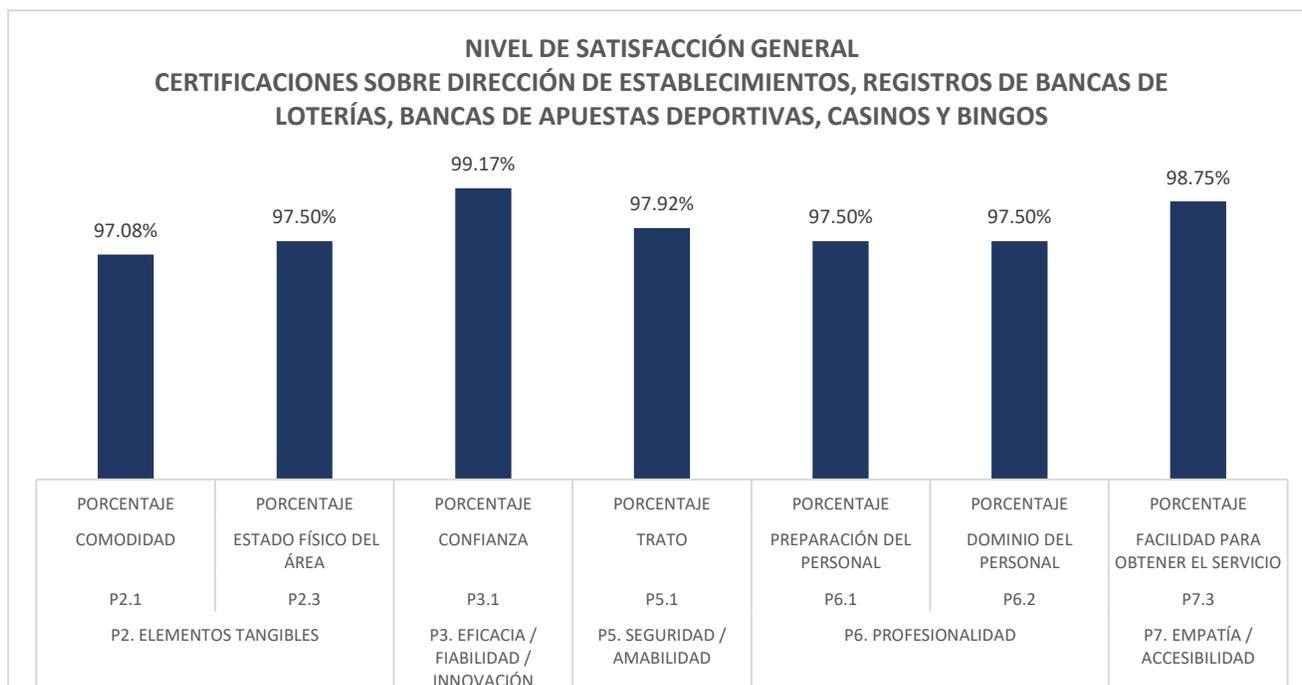
Durante la encuesta se realizaron 8 preguntas relacionadas con los atributos citados anteriormente, las cuales se muestran a continuación:

PREGUNTAS REALIZADAS	
PREGUNTA	ATRIBUTO RELACIONADO
¿Cómo considera usted?	
1. La comodidad en el área de espera de los servicios.	Elementos tangibles
2. El espacio físico del área.	
3. La confianza en la atención brindada.	Fiabilidad
4. El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	capacidad de respuesta
5. El trato que le ha dado el personal.	Amabilidad
6. La preparación del personal en función al servicio solicitado.	Profesionalidad
7. Dominio de los temas del personal relacionado al servicio solicitado.	
8. Facilidad con que consiguió ser atendido.	Accesibilidad

A continuación, se muestran los resultados de la medición de los atributos:

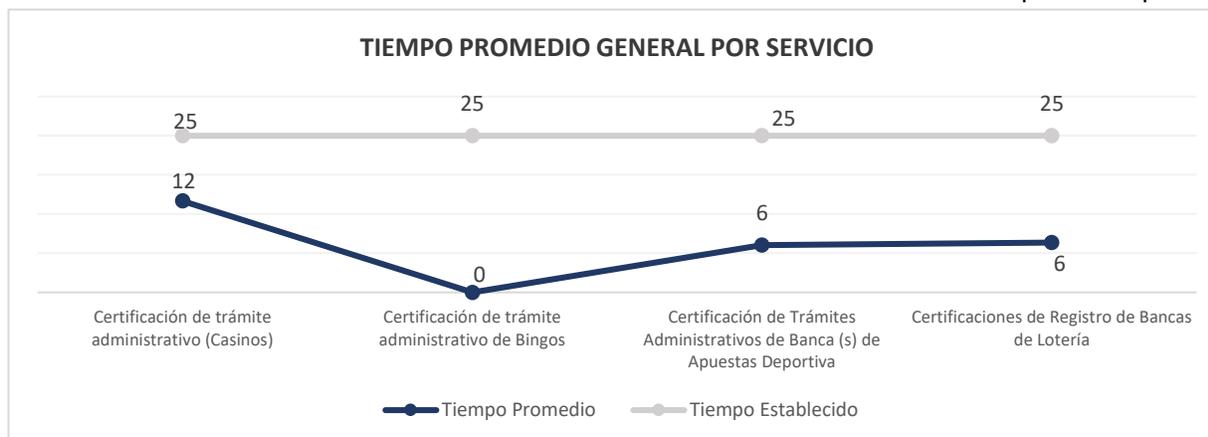
2.2.1. Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos.

Los resultados de todos los atributos de este servicio superaron el 95% del nivel de satisfacción, como se muestra a continuación:



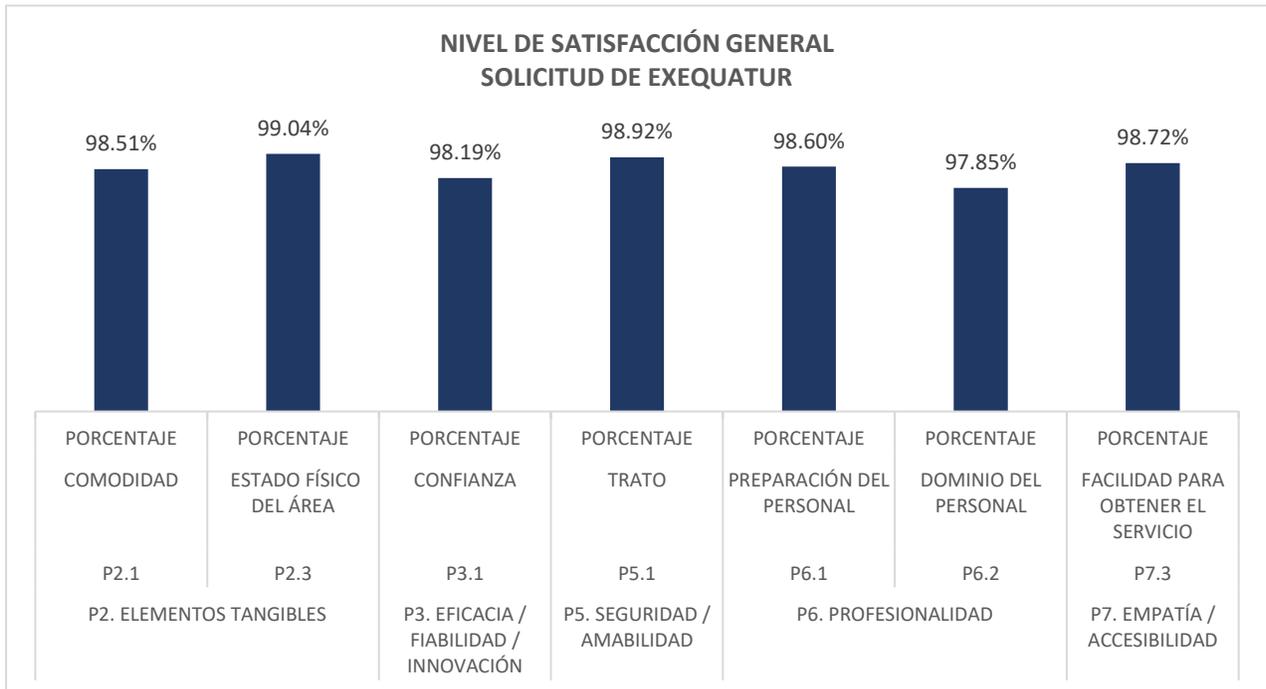
El promedio de respuesta a las solicitudes recibidas del servicio de Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos durante el periodo enero – junio 2023, fue de 8 días laborables, manteniendo todas las respuestas dentro de los 20 días laborables y cumpliendo con los 25 días de respuesta establecidos.

A continuación, se muestran los resultados de las mediciones en cuanto al tiempo de respuesta:



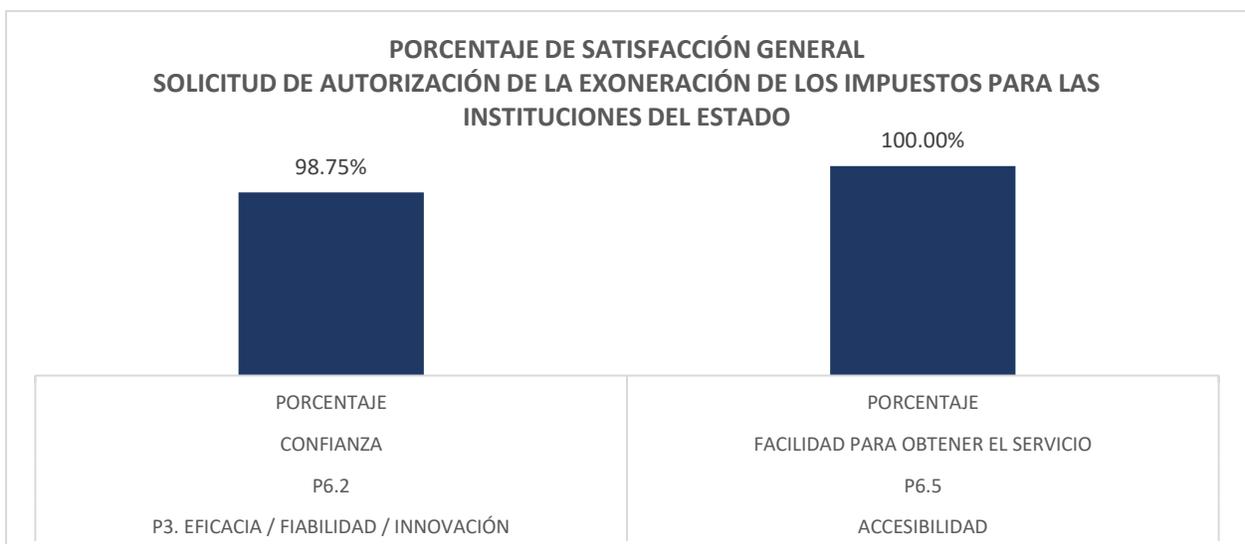
2.2.2. Solicitud de exequatur

Los resultados de todos los atributos de este servicio superaron el 95% del nivel de satisfacción:



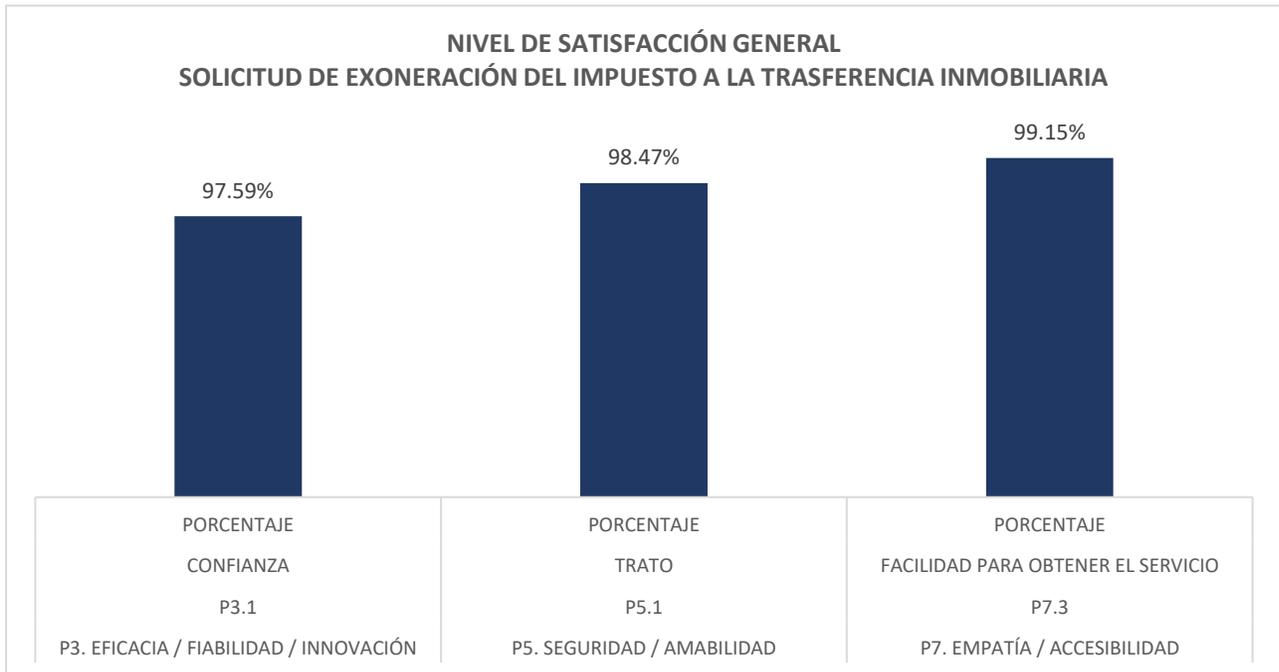
2.2.3. Solicitud de autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado.

En el 2022, este servicio cambió de modalidad presencial a [modalidad en línea](#), por esta razón solo se miden los atributos de fiabilidad y accesibilidad. Los resultados del nivel de satisfacción durante el semestre enero – junio, superaron el 95%, según se muestra a continuación:



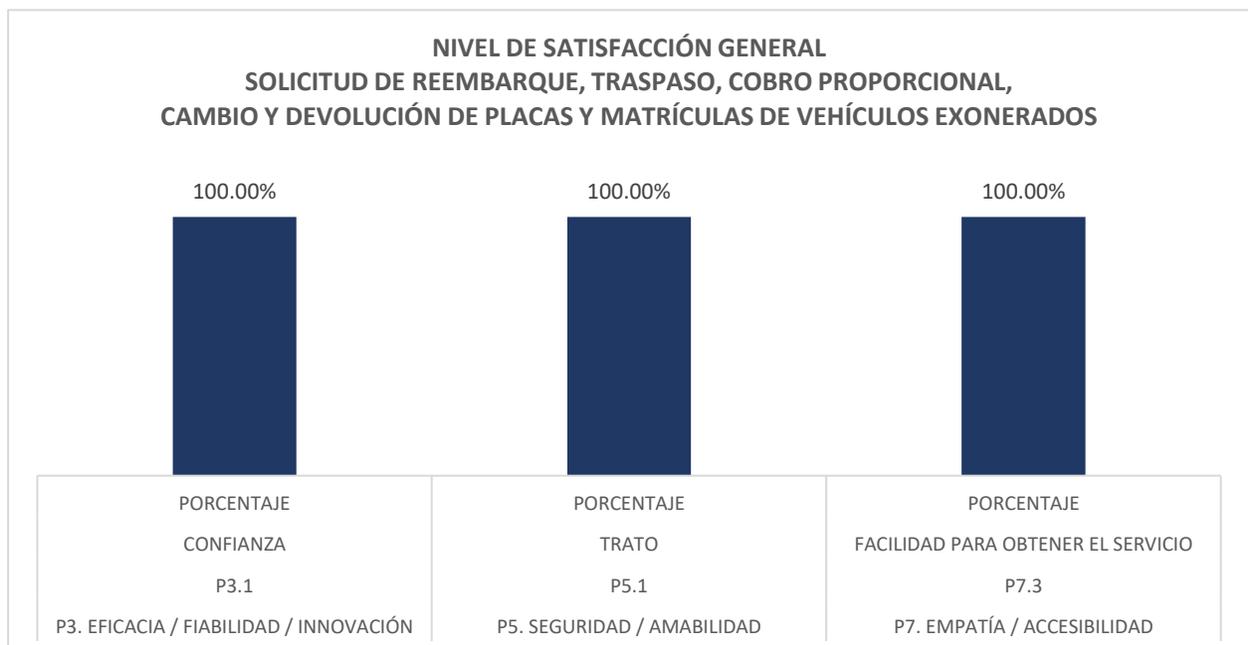
2.2.4. Solicitud de exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria

Para este servicio, todos los atributos superaron el 95% del nivel de satisfacción:



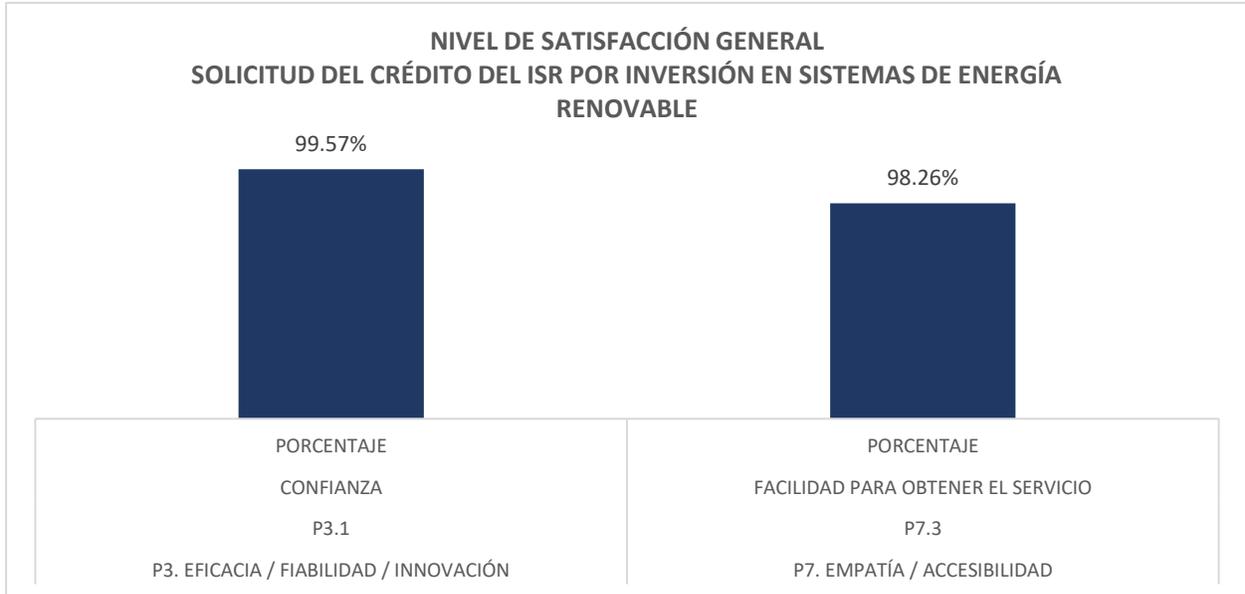
2.2.5. Solicitud de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados

Los atributos de amabilidad, fiabilidad y accesibilidad de este servicio superaron el 95% del nivel de satisfacción, según se muestra en el gráfico a continuación:



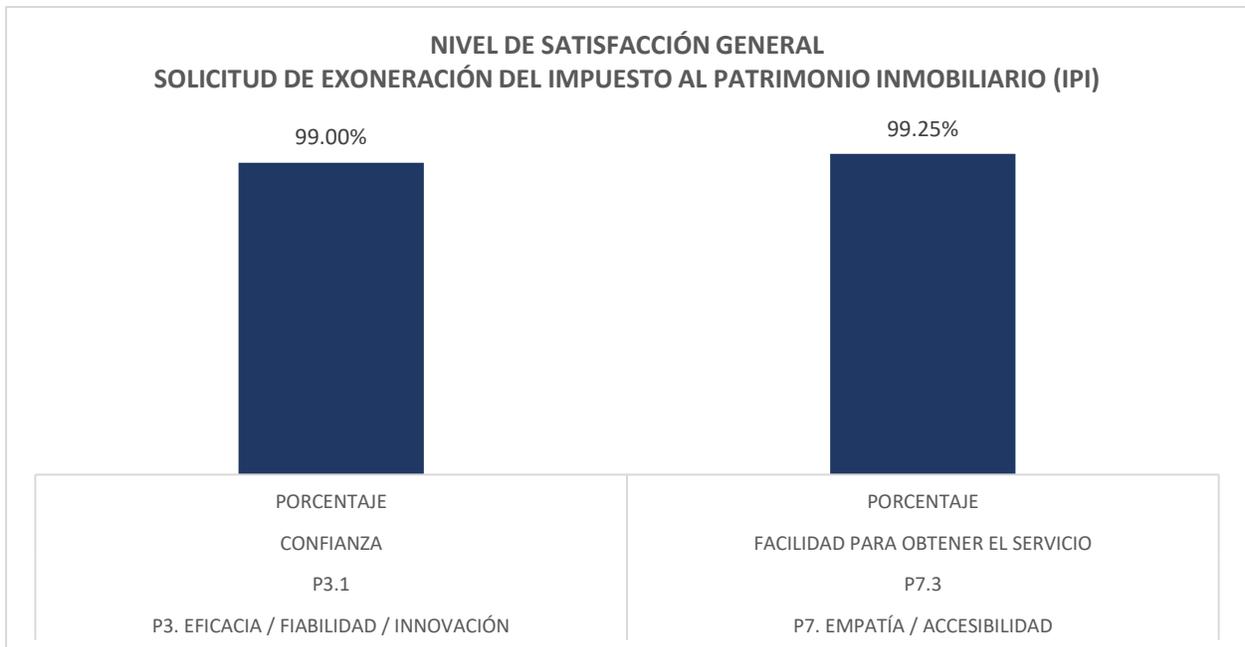
2.2.6. Solicitud del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable

Este servicio superó el 95% de satisfacción en los atributos de fiabilidad y accesibilidad, como se muestra a continuación:



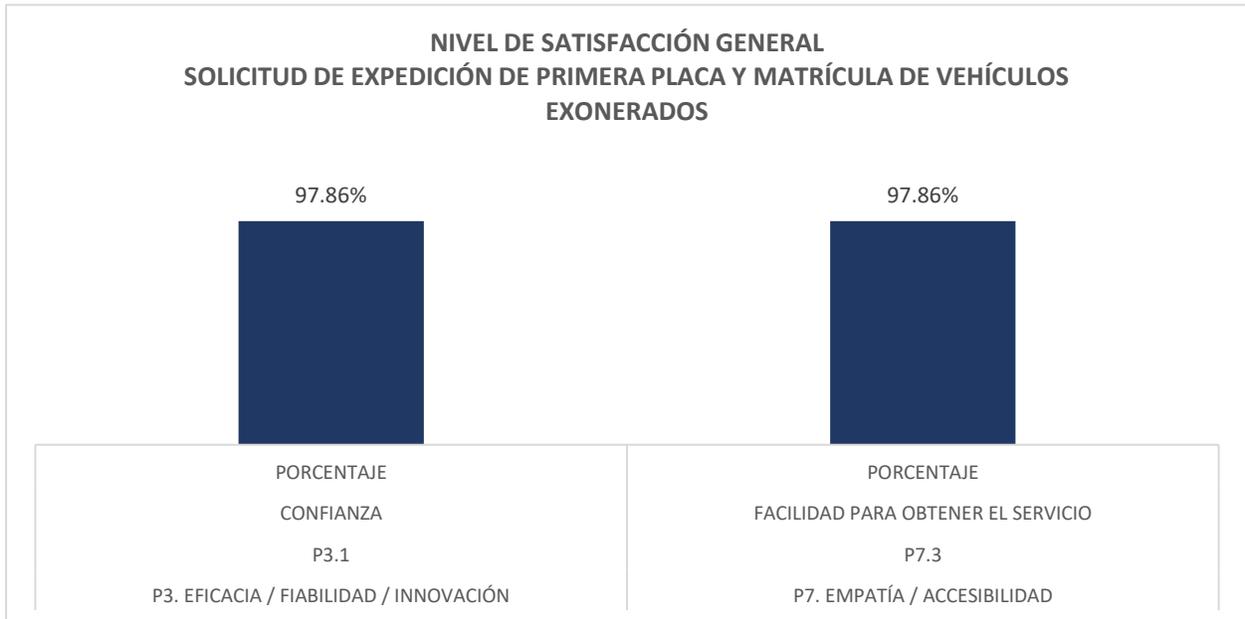
2.2.7. Solicitud de exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI)

Los atributos medidos en este servicio superaron el 95% del nivel de satisfacción, como se muestra a continuación:



2.2.8. Solicitud de expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados

Este servicio superó el 95% de satisfacción en los atributos de fiabilidad y accesibilidad. En el siguiente gráfico se muestran los resultados:



2.2.9. Solicitud de exoneración del ITBIS sobre compras locales.

Para este servicio de modalidad virtual, se midieron los atributos de fiabilidad y accesibilidad. En el siguiente gráfico se muestran los resultados:

