



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

INFORME DE RESULTADOS DE
ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS
COMPROMETIDOS

Julio - Diciembre 2024
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.....	6
2.2.2. Tramitación de exequatur	7
2.2.3. Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado.....	7
2.2.4. Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria	8
2.2.5. Expedición de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados.....	8
2.2.6. Exoneración del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable.....	9
2.2.7. Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI)	9
2.2.8. Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados	10
2.2.9. Solicitud de exoneración del ITBIS sobre compras locales	10

1. INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con lo establecido en el programa Carta Compromiso al Ciudadano y en concordancia con el apartado 3.3.3 de la Guía de Implementación, que refiere al establecimiento de indicadores, se ha realizado un análisis de resultados correspondiente a los servicios encuestados durante el semestre julio-diciembre 2024.

Este informe incluye la evaluación de los 9 servicios comprometidos en la segunda versión de la Carta Compromiso, mediante 7 preguntas y un indicador cuantitativo de 0 a 10, organizado en las categorías descritas 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 segundo semestre del 2024 se encuestaron 353 ciudadanos/clientes, los cuales se desglosan por servicio en el siguiente cuadro:

CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR SERVICIO COMPROMETIDO			
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	8	Presencial
2. Tramitación de exequatur.	DJ	47	Presencial
3. Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria.	DGLPT	37	Presencial
4. Exoneración del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable.	DGLPT	11	Presencial
5. Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI).	DGLPT	15	Presencial
6. Expedición de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados.	DGLPT	1	Presencial
7. Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados.	DGLPT	9	Presencial
8. Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado.	DGLPT	5	En línea
9. Exoneración del ITBIS sobre compras locales.	DGLPT	220	En línea
TOTAL		353	

2.2 MEDICIÓN DE ATRIBUTOS

En este análisis se contemplaron 6 atributos para los servicios presenciales y 2 para servicios virtuales:

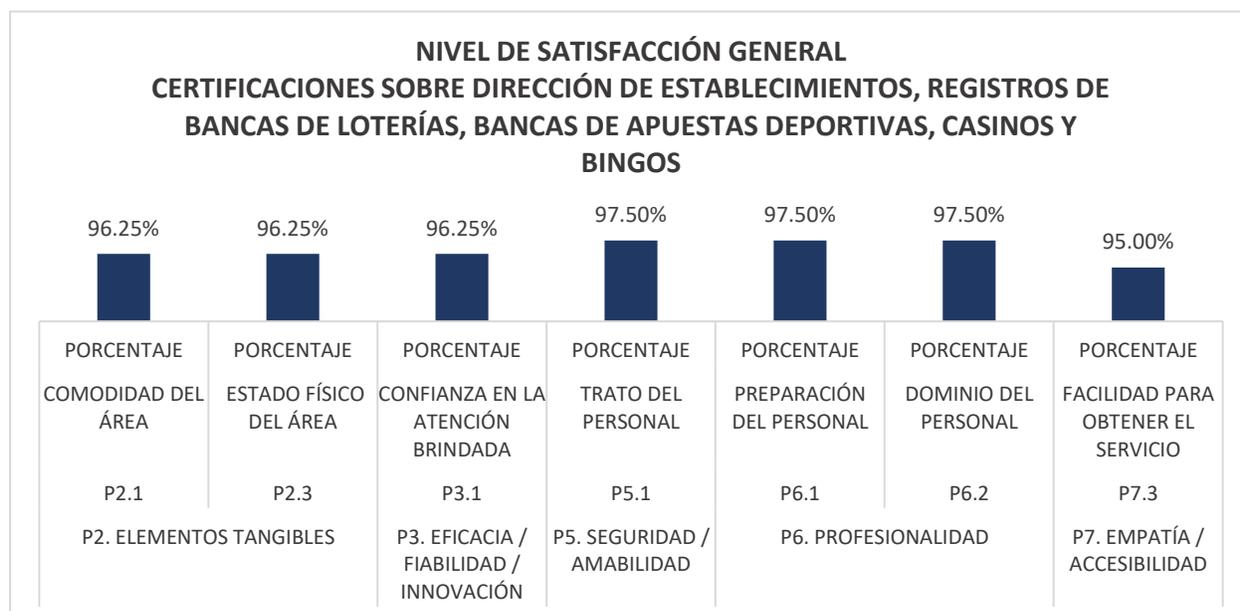
ATRIBUTOS EVALUADOS	
MODALIDAD DE PRESTACIÓN	ATRIBUTOS
Servicios presenciales	Elementos tangibles
	Fiabilidad
	Tiempo de respuesta ¹
	Amabilidad
	Profesionalidad
	Accesibilidad
Servicios virtuales	Accesibilidad
	Fiabilidad

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.

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

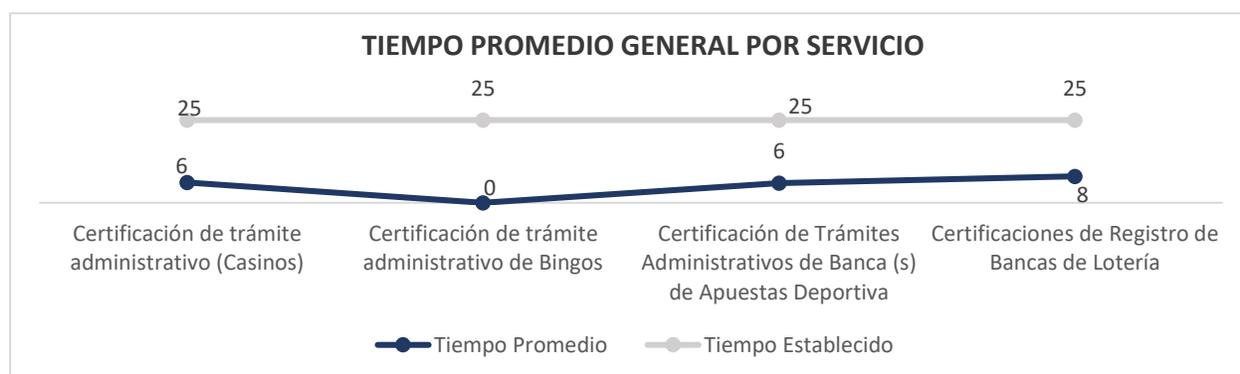
2.2.1. Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos

Los resultados del nivel de satisfacción de este servicio reflejaron un desempeño general sobresaliente en la mayoría de las categorías, especialmente en la profesionalidad y trato del personal:



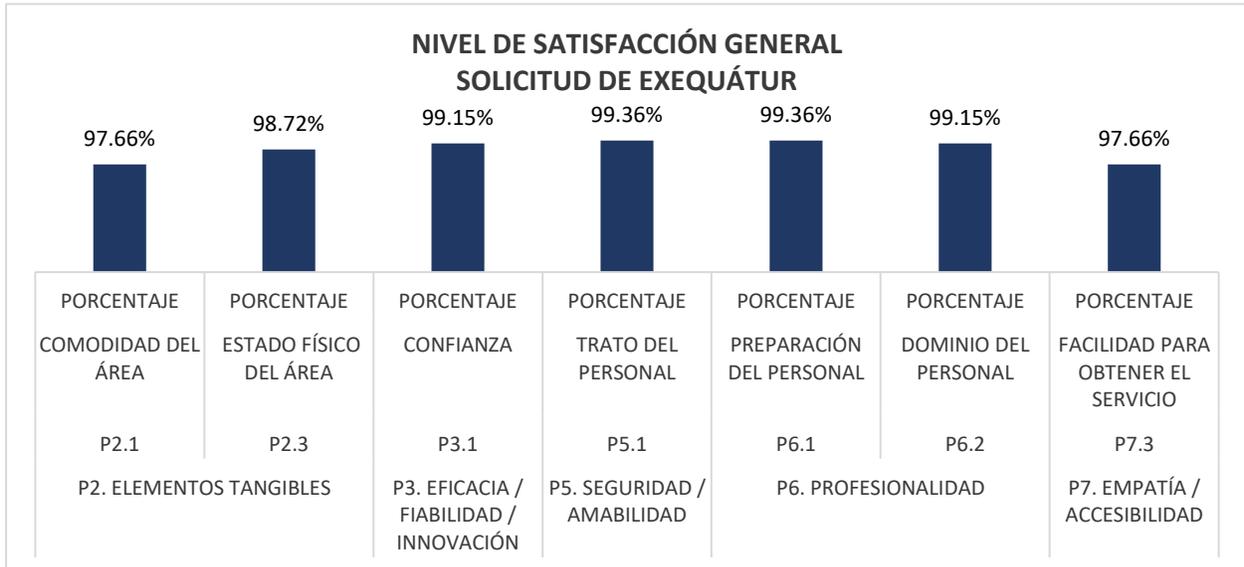
Durante el período julio-diciembre del 2024, se gestionaron un total de 212 solicitudes correspondientes al servicio de Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos.

Todas las solicitudes fueron atendidas dentro del plazo establecido, con un tiempo promedio de respuesta de **7 días laborables** y sin superar el límite de 25 días, cumpliendo con los estándares de calidad:



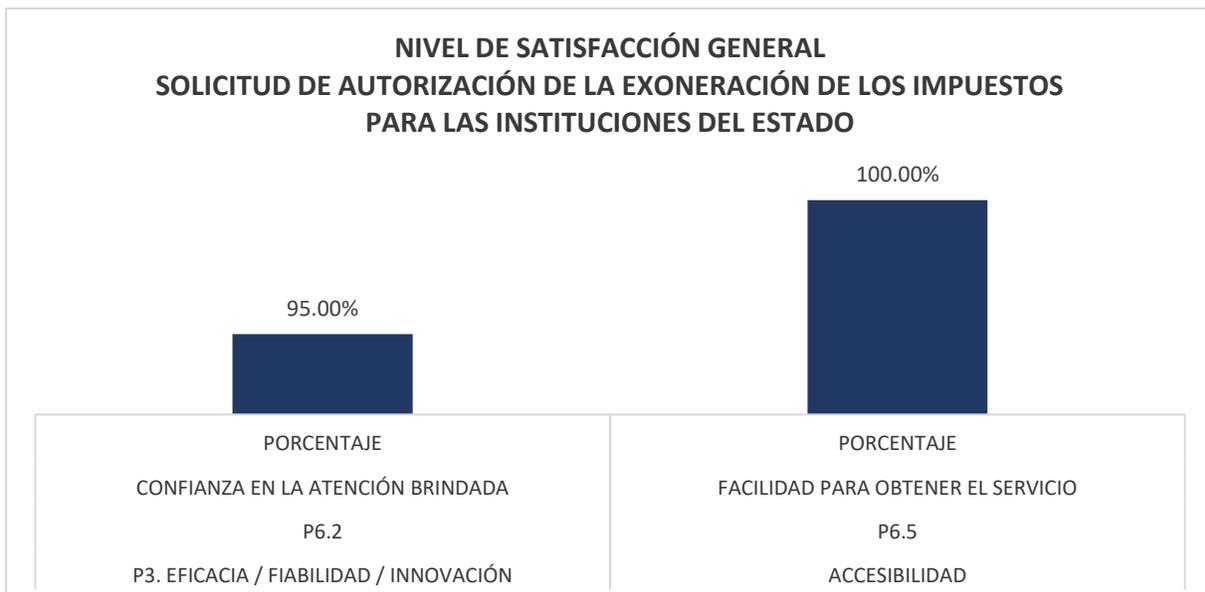
2.2.2. Tramitación de exequatur

Los resultados de todos los atributos de este servicio superaron el 95% del nivel de satisfacción, destacándose la profesionalidad y la amabilidad del personal, como se muestra en el siguiente gráfico:



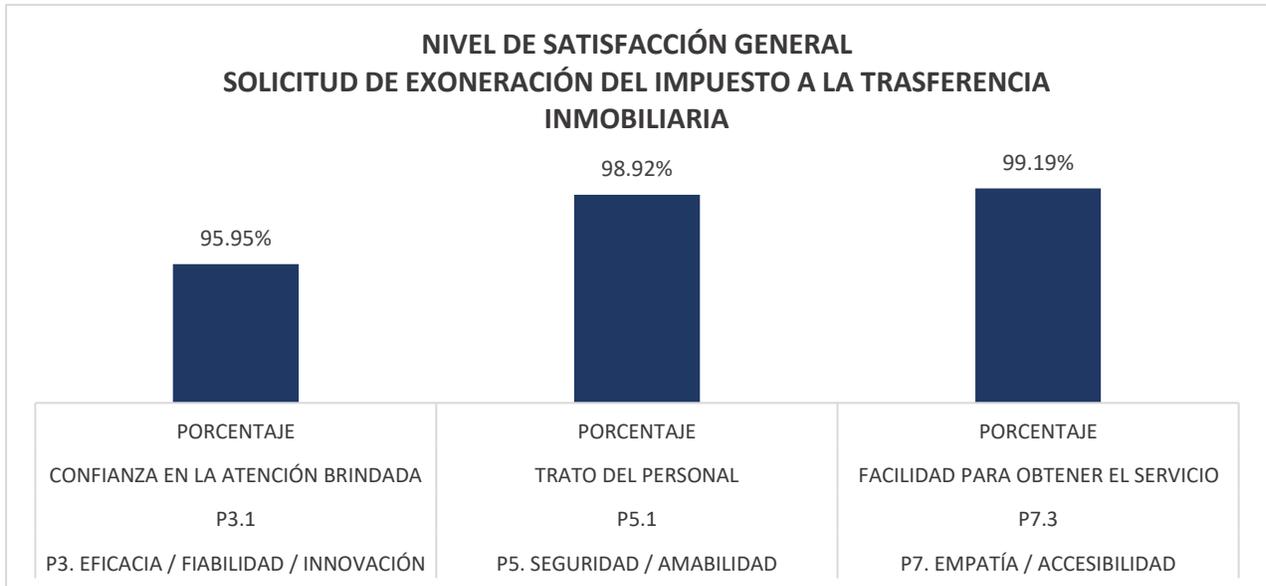
2.2.3. Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado

En este servicio virtual, la fiabilidad alcanzó el mínimo aceptable y la accesibilidad superó ampliamente el 95%, como se detalla a continuación:



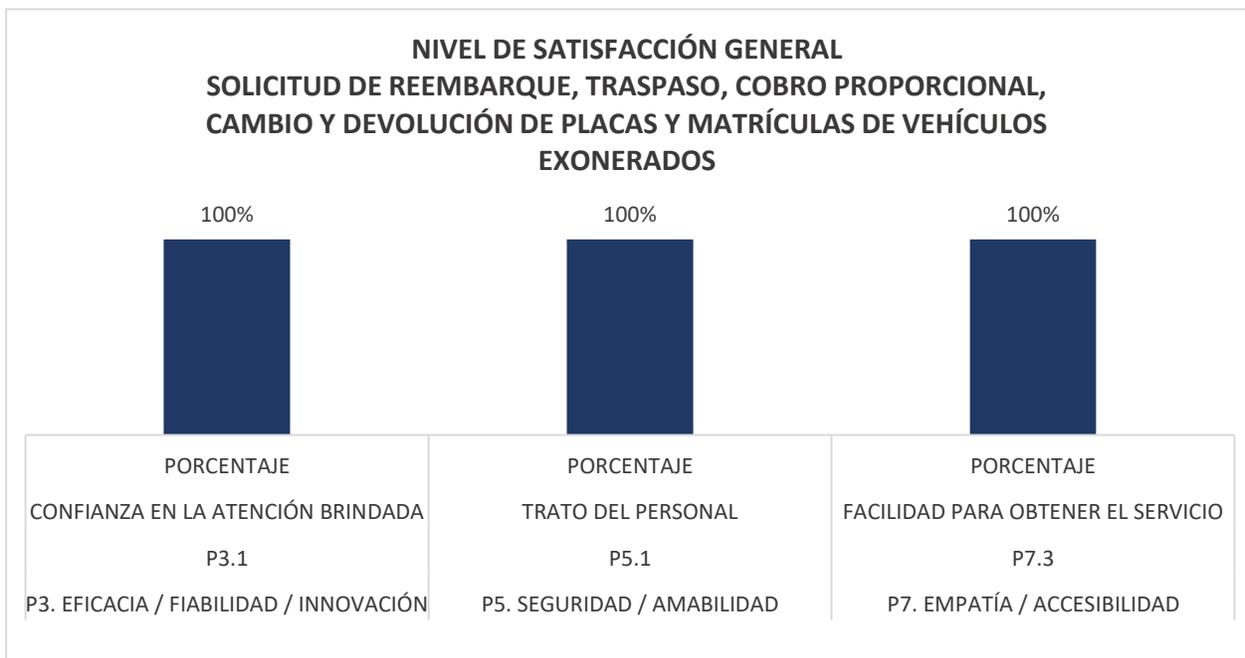
2.2.4. Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria

El servicio mantiene un desempeño satisfactorio en todos los atributos, cumpliendo y superando el estándar del 95%:



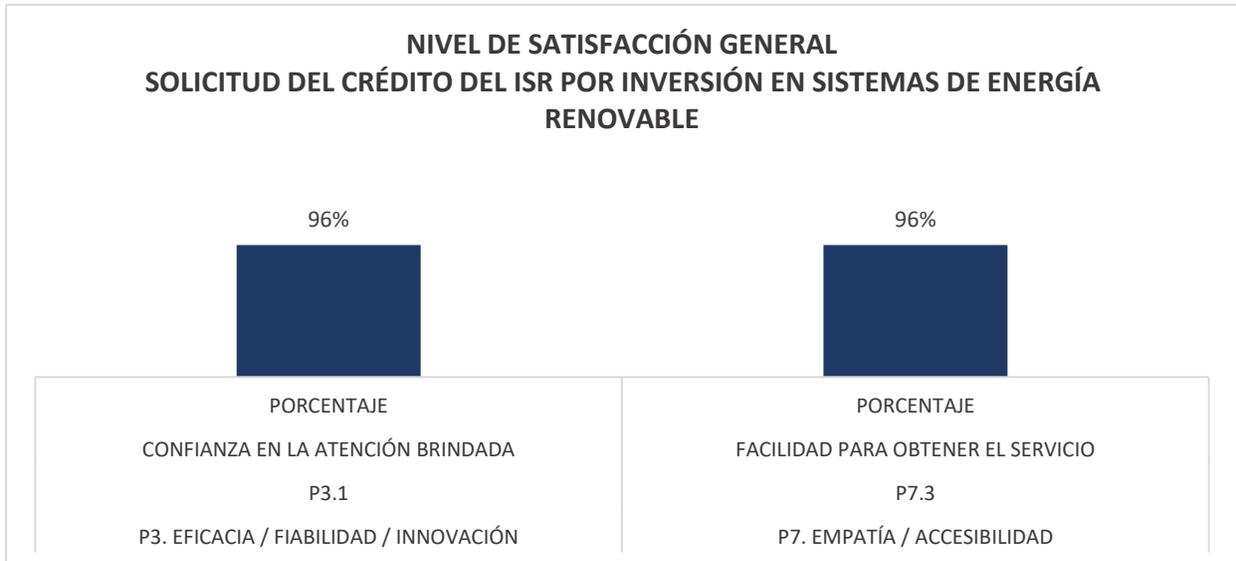
2.2.5. Expedición de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados

Este servicio evidencia el máximo porcentaje en los resultados de evaluación de la satisfacción:



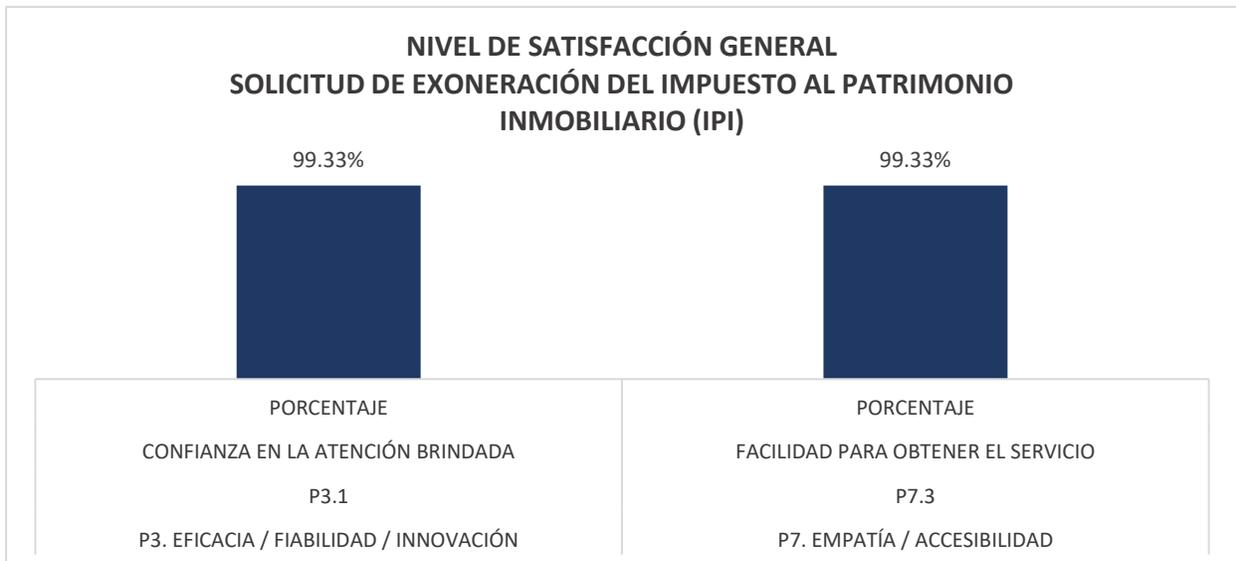
2.2.6. Exoneración del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable

Los atributos comprometidos en este servicio se mantuvieron en 96%, superando ligeramente el porcentaje establecido:



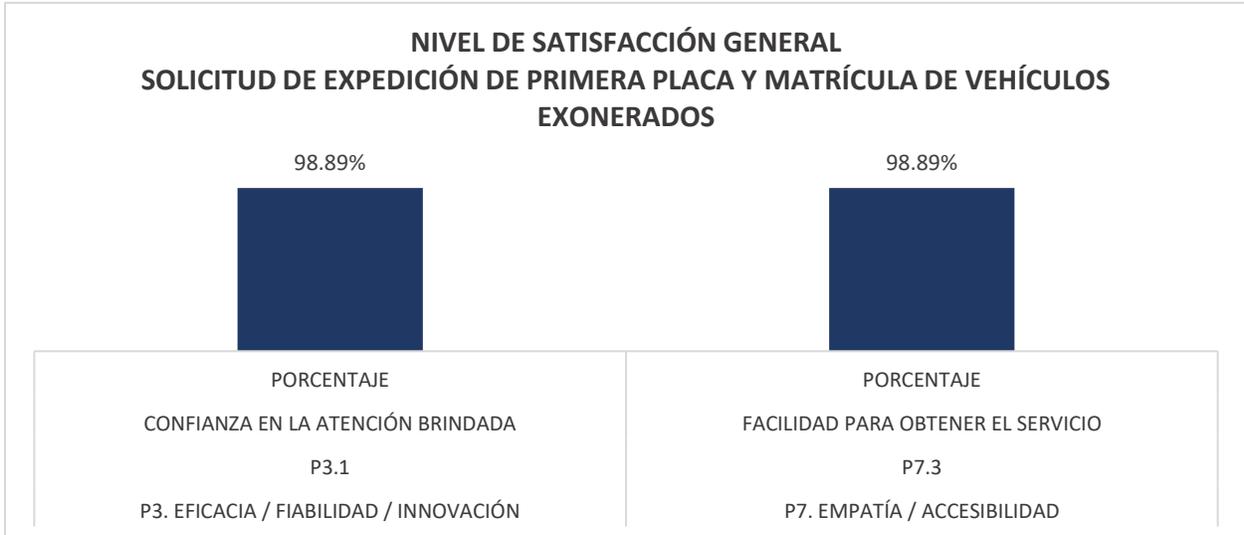
2.2.7. Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI)

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



2.2.8. Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados

Este servicio se mantuvo en 98.89% 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, logrando el 95% de satisfacción, según se muestra en el siguiente gráfico:

