



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

INFORME DE RESULTADOS DE
ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS
COMPROMETIDOS

Enero - Junio 2025

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

En cumplimiento con lo dispuesto en el programa Carta Compromiso al Ciudadano, y conforme al apartado 3.3.3 de la Guía de Implementación, relativo al establecimiento de indicadores, se ha realizado un análisis de los resultados obtenidos en los servicios evaluados durante el período enero-junio de 2025.

Este informe presenta la valoración de los nueve (9) servicios incluidos en la segunda edición de la Carta Compromiso, a partir de siete (7) preguntas clave y un indicador cuantitativo de satisfacción, medido en una escala de 0 a 10, estructurado según las categorías que se detallan 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 del 2025 se encuestaron 295 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	20	Presencial
2. Tramitación de exequatur.	DJ	113	Presencial
3. Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria.	DCEF	39	Presencial
4. Exoneración del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable.	DCEF	17	Presencial
5. Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI).	DCEF	15	Presencial
6. Expedición de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados.	DCEF	8	Presencial
7. Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados.	DCEF	11	Presencial
8. Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado.	DCEF	8	En línea
9. Exoneración del ITBIS sobre compras locales.	DCEF	64	En línea
TOTAL		295	

2.2 MEDICIÓN DE ATRIBUTOS

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

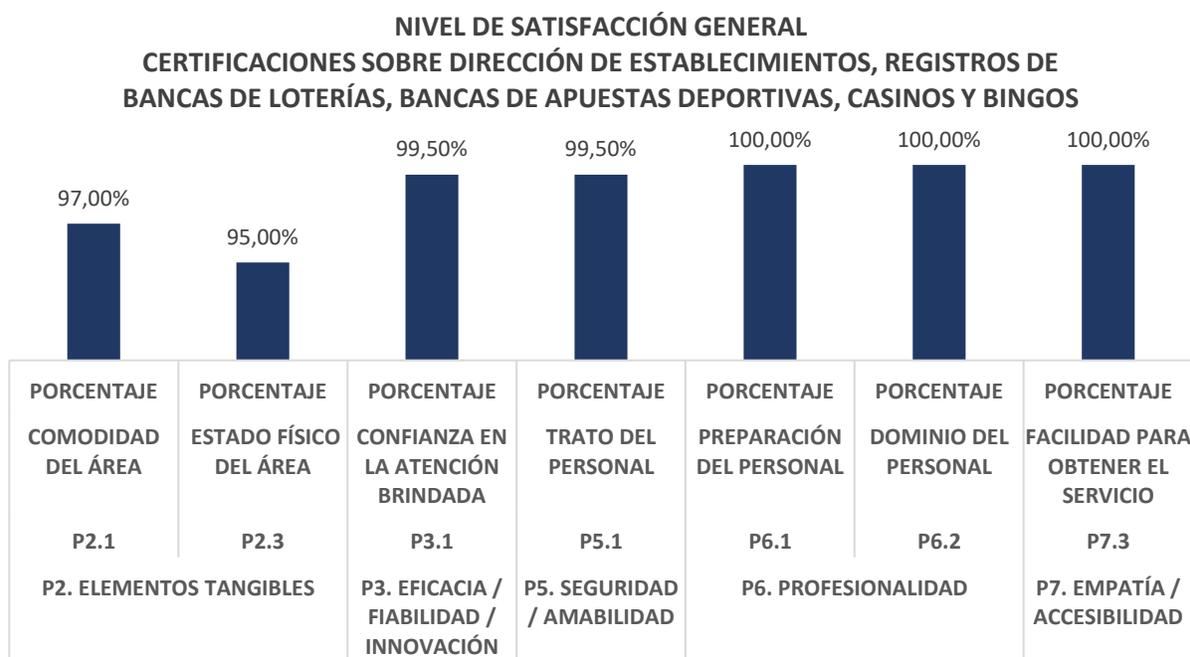
ATRIBUTOS EVALUADOS	
MODALIDAD DE PRESTACIÓN	ATRIBUTOS
Servicios presenciales	Elementos tangibles
	Fiabilidad
	Tiempo de respuesta ¹
	Amabilidad
	Profesionalidad
	Accesibilidad
Servicios virtuales	Accesibilidad
	Fiabilidad

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.

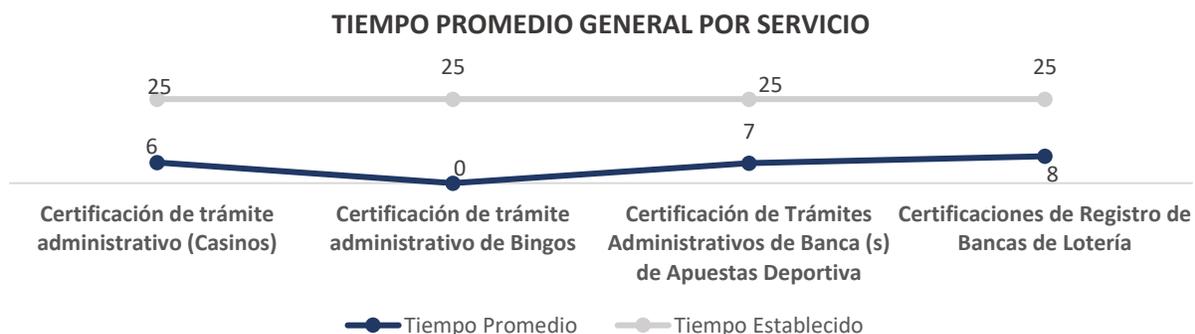
A continuación, se muestran los resultados de la medición de los atributos:

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 reflejan un desempeño general sobresaliente en la mayoría de las categorías, destacándose especialmente la profesionalidad, el trato del personal y la facilidad para acceder al servicio:

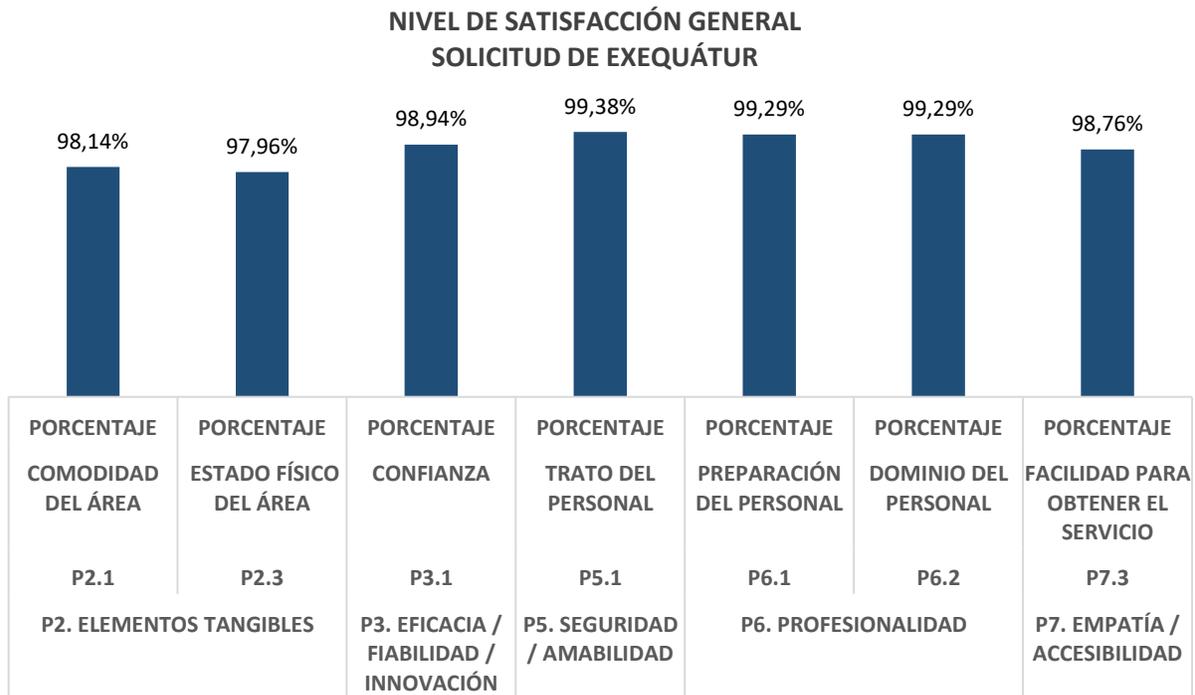


Todas las solicitudes fueron atendidas dentro del plazo establecido, con un tiempo promedio de respuesta de **7 días laborables** y sin superar el límite de 25 días, cumpliendo con los estándares de calidad:



2.2.2. Tramitación de exequatur

Los resultados de todos los atributos evaluados en este servicio superaron el 95% de satisfacción, destacándose específicamente 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

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



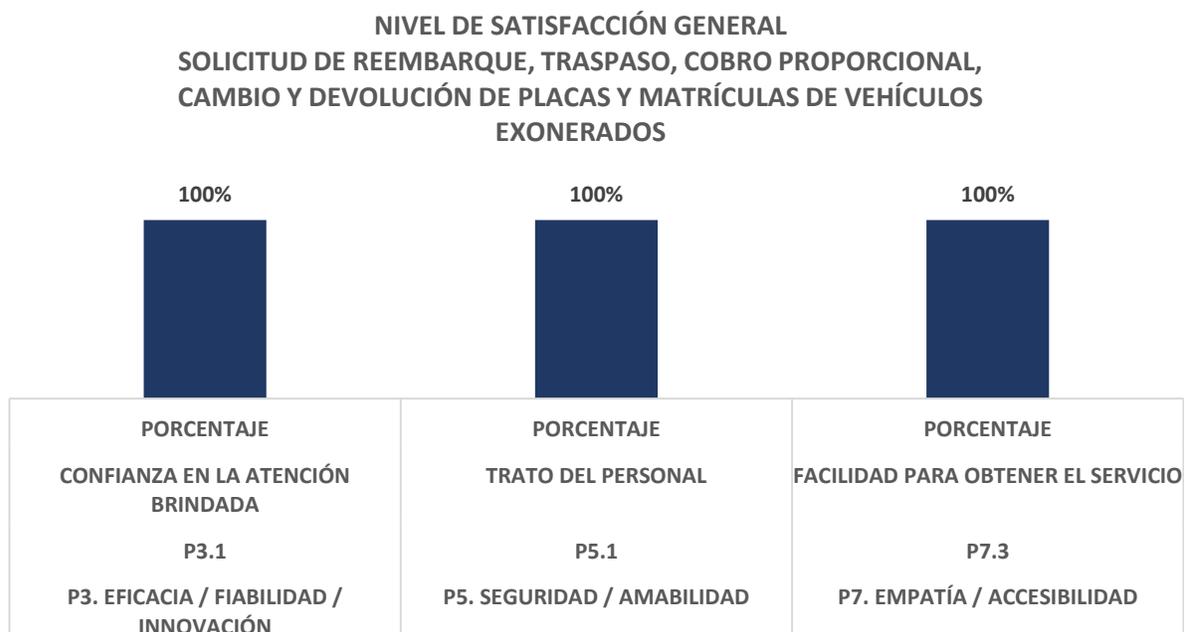
2.2.4. Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria

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



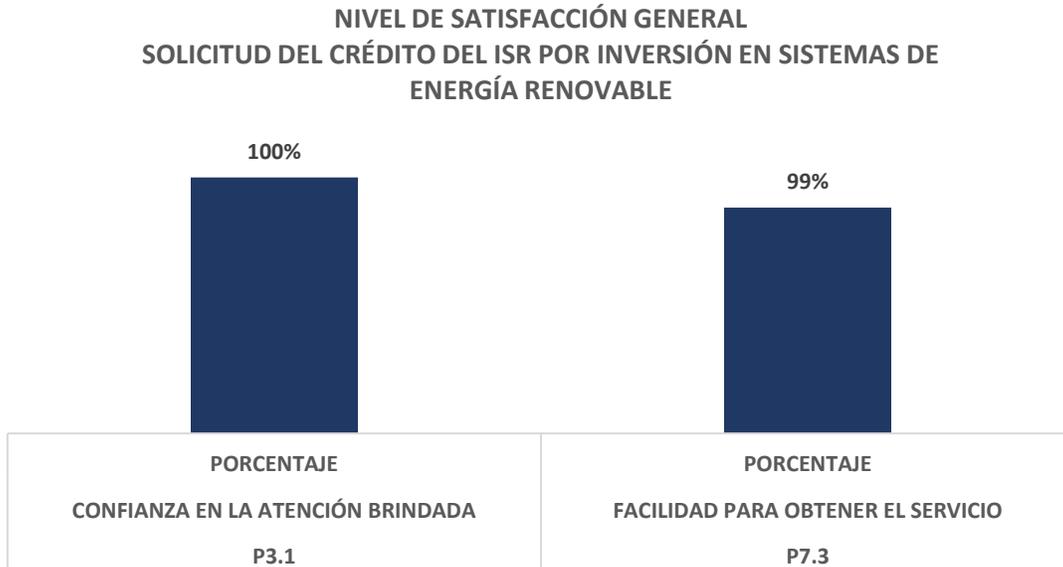
2.2.5. Expedición de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados

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



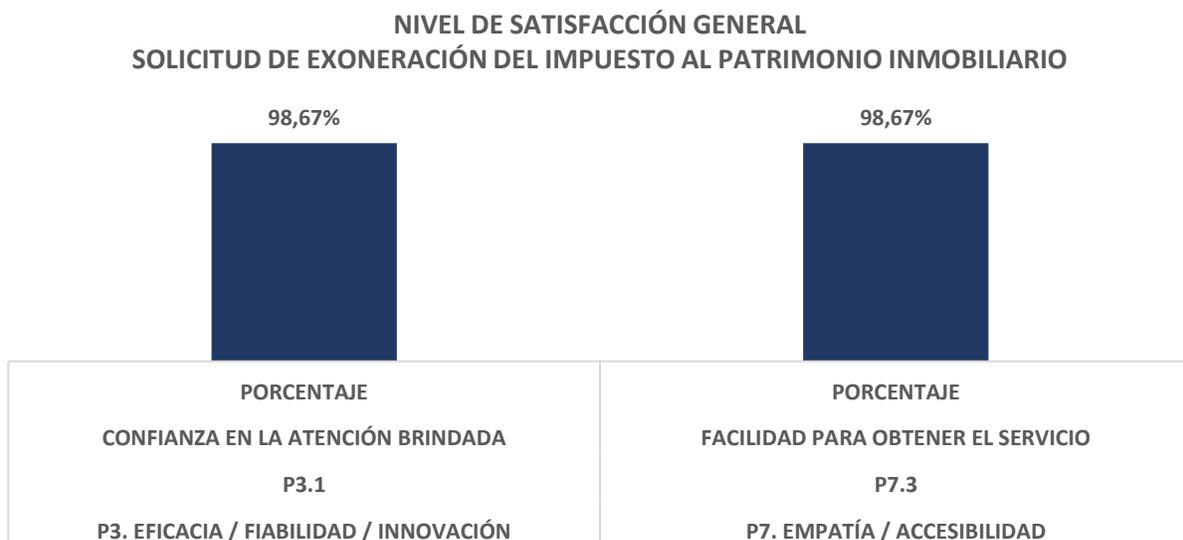
2.2.6. Exoneración del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable

El servicio presenta un desempeño consistente y satisfactorio en todos los atributos evaluados, alcanzando y superando el umbral del 95% establecido como estándar:



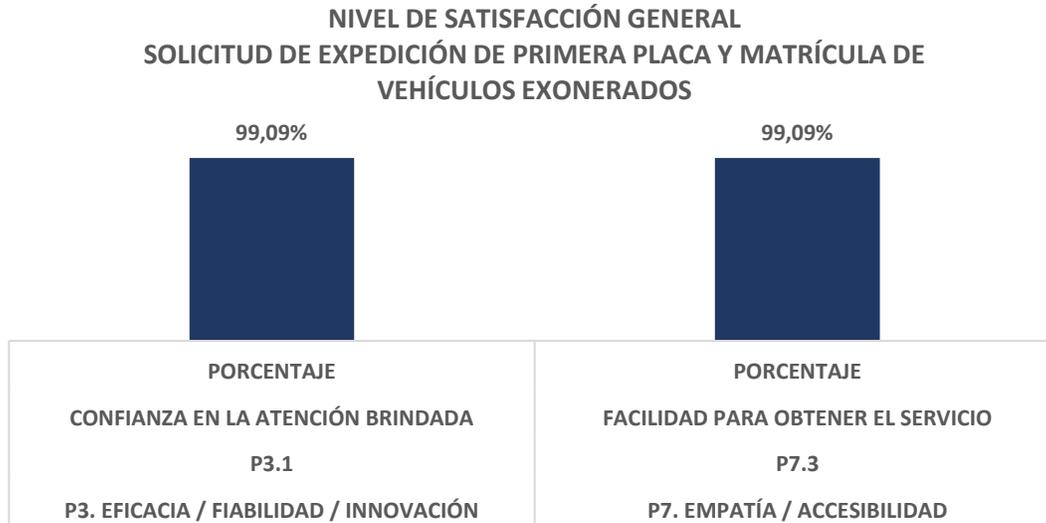
2.2.7. Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI)

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



2.2.8. Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados

Los atributos de fiabilidad y accesibilidad de este servicio registraron una satisfacción superior al 95%. A continuación, se muestran los resultados en el gráfico:



2.2.9. Solicitud de exoneración del ITBIS sobre compras locales

En este servicio ofrecido en modalidad virtual, se evaluaron los atributos de fiabilidad y accesibilidad, los cuales superaron el 95% de satisfacción, según se muestra en el siguiente gráfico:

