



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**HACIENDA Y ECONOMÍA**

---

INFORME DE RESULTADOS DE  
ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS  
COMPROMETIDOS

---

**Julio - diciembre 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 (MHE SEDE CENTRAL).....	4
2.2 SERVICIOS Y CANTIDAD DE ENCUESTADOS (CAPGEFI).....	5
1.1 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
2.2.10. Admisión de Participantes.....	11
2.2.11. Expedición de Certificaciones.....	11
2.2.12. Acciones de Capacitación Virtual.....	12
2.2.12. Acciones de Capacitación Presencial.....	13

## 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 presenta el informe de resultados correspondiente a la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos, aplicada durante el período julio–diciembre de 2025.

Este informe incluye la evaluación de los 12 servicios comprometidos en la tercera 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 
---	--	---	--	--

Asimismo, el informe incorpora el análisis de los atributos de calidad definidos para cada modalidad de prestación del servicio, los niveles de satisfacción alcanzados y el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta establecidos, conforme a los compromisos asumidos por la institución.

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación de exequátur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Amabilidad</li> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Accesibilidad</li> <li>-Profesionalidad</li> <li>-Elementos tangibles</li> </ul>	95% de satisfacción
<ul style="list-style-type: none"> <li>Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria.</li> <li>Expedición de reembolso, nacionalización, traspaso, cesación, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Amabilidad</li> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Accesibilidad</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado.</li> <li>Exoneración del crédito al Impuesto Sobre la Renta (ISR) por inversión en sistemas de energía renovable.</li> <li>Exoneración del Impuesto al Patrimonio Inmobiliario (IPI).</li> <li>Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados</li> <li>Exoneración del ITBIS en compras locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Accesibilidad</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Amabilidad</li> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Accesibilidad</li> <li>-Profesionalidad</li> <li>-Elementos tangibles</li> </ul>	25 días laborables para entrega de certificación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud Admisión de Participantes.</li> <li>Acciones de capacitación (virtual y presencial).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Profesionalidad</li> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Accesibilidad</li> </ul>	90% de satisfacción
<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedición de Certificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Accesibilidad</li> <li>-Fiabilidad</li> </ul>	
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para la disponibilidad de certificación

## 2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

### 2.1 SERVICIOS Y CANTIDAD DE ENCUESTADOS (MHE SEDE CENTRAL).

Durante el segundo semestre del 2025 se encuestaron 340 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	21	Presencial
2. Tramitación de exequatur.	DJ	105	Presencial
3. Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria.	DCEF	26	Presencial
4. Exoneración del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable.	DCEF	14	Presencial
5. Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI).	DCEF	20	Presencial
6. Expedición de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados.	DCEF	2	Presencial
7. Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados.	DCEF	10	Presencial
8. Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado.	DCEF	5	En línea
9. Exoneración del ITBIS sobre compras locales.	DCEF	39	En línea
10. Admisión de Participantes.	CAPGEFI	57	Presencial
11. Expedición de Certificaciones.	CAPGEFI	41	Presencial
<b>TOTAL</b>		<b>340</b>	

## 2.2 SERVICIOS Y CANTIDAD DE ENCUESTADOS (CAPGEFI).

El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) encuestó un total de 9,954 ciudadanos/clientes durante el segundo semestre del 2025, los cuales se desglosan por servicio en el siguiente cuadro:

CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR SERVICIO COMPROMETIDO (CAPGEFI)			
SERVICIO	UNIDAD RESPONSABLE	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN
1. Acciones de Capacitación (Presencial).	CAPGEFI	1,366	Presencial
2. Acciones de Capacitación (Virtual).	CAPGEFI	8,588	Virtual
<b>TOTAL</b>		<b>9,954</b>	

### 1.1 MEDICIÓN DE ATRIBUTOS.

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

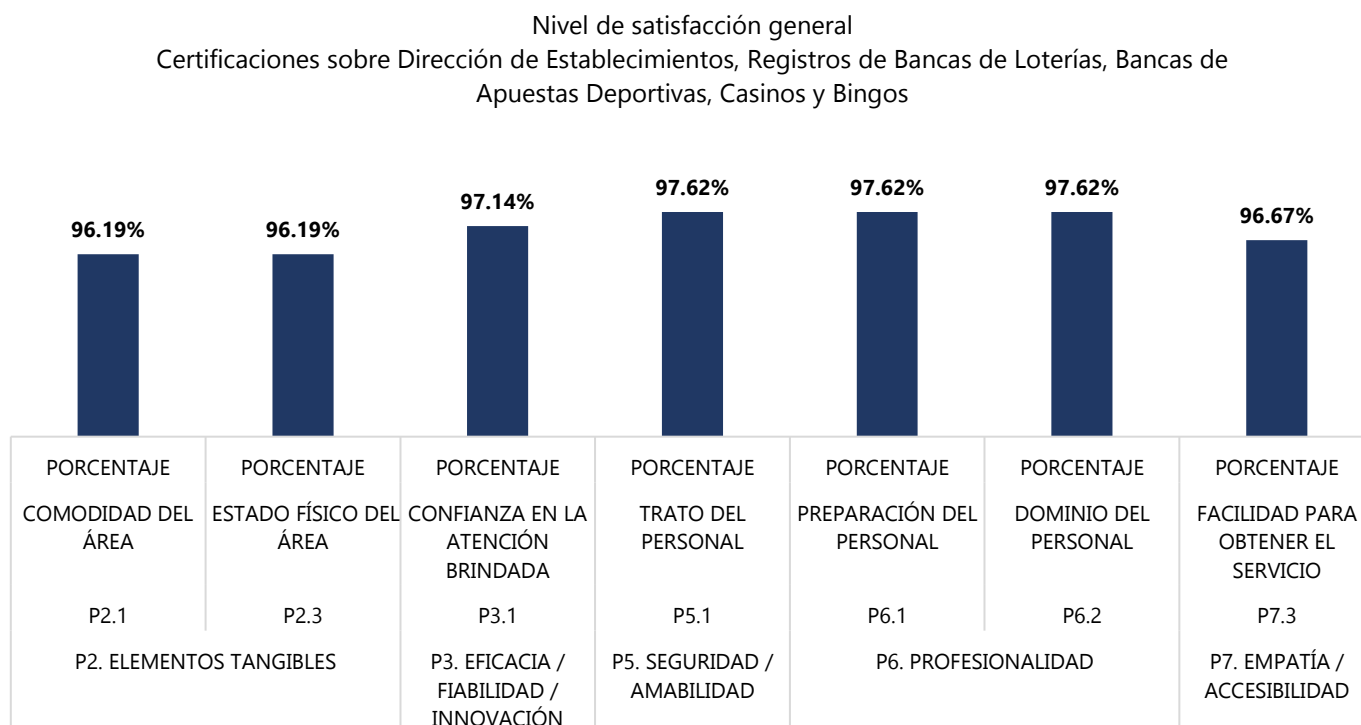
ATRIBUTOS EVALUADOS	
MODALIDAD DE PRESTACIÓN	ATRIBUTOS
Servicios presenciales	Elementos tangibles
	Fiabilidad
	Tiempo de respuesta <sup>1</sup>
	Amabilidad
	Profesionalidad
Servicios virtuales	Accesibilidad
	Fiabilidad

<sup>1</sup> El tiempo de respuesta se contempla exclusivamente para los servicios 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, y para el servicio de Expedición de Certificaciones, con un estándar de 10 días laborables.

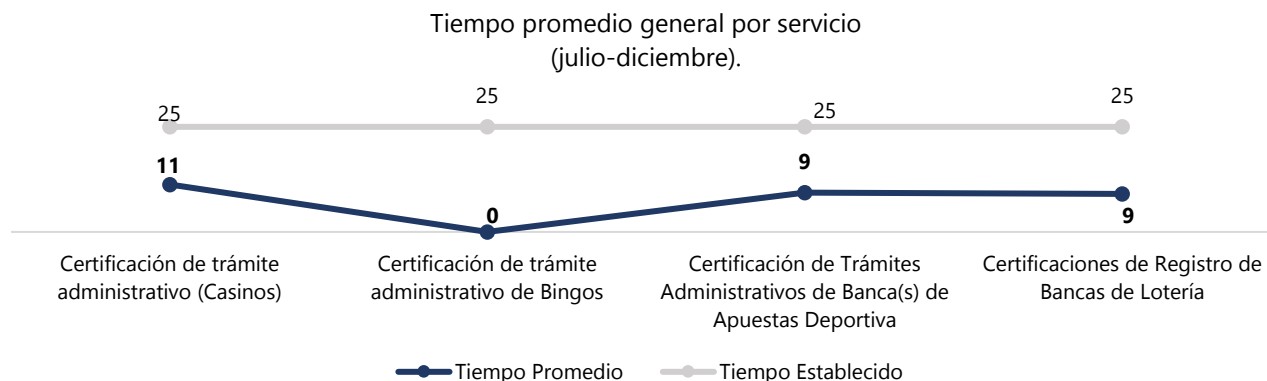
A continuación, se muestran los resultados de la medición de los atributos:

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

El servicio presenta un desempeño alineado con los estándares institucionales, con niveles elevados en profesionalidad y trato al usuario, así como cumplimiento efectivo de los plazos comprometidos, lo que evidencia una gestión operativa eficiente y controlada:

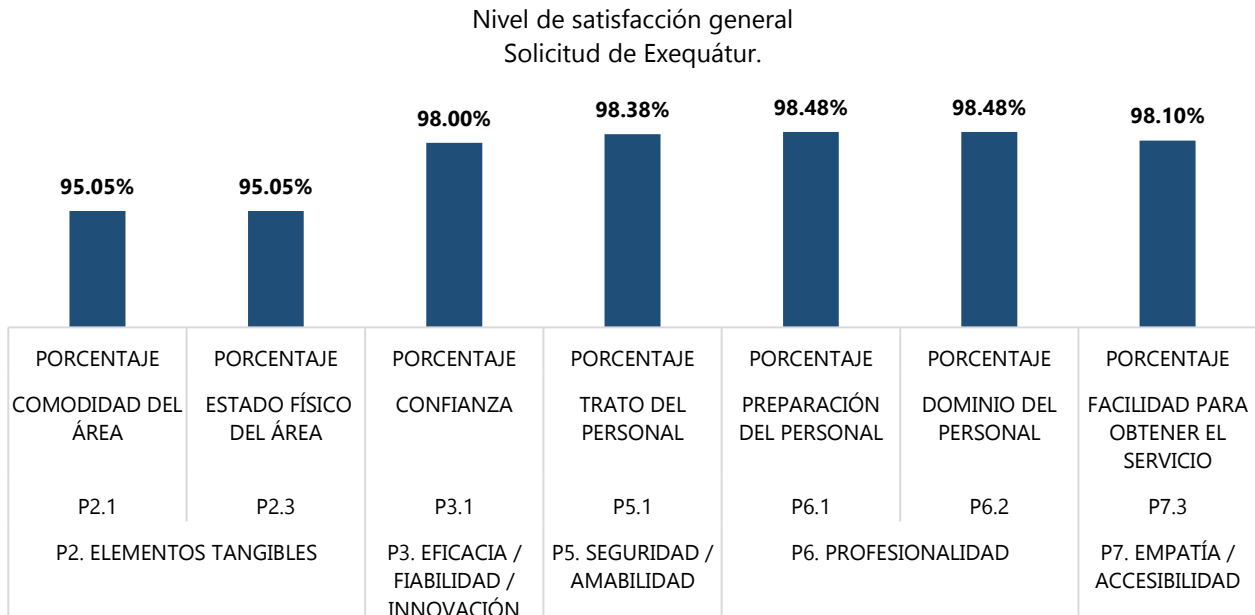


Todas las solicitudes fueron atendidas dentro del plazo establecido, con un tiempo promedio de respuesta de **9 días laborables** y sin superar el límite de 25 días, cumpliendo con los estándares de calidad:



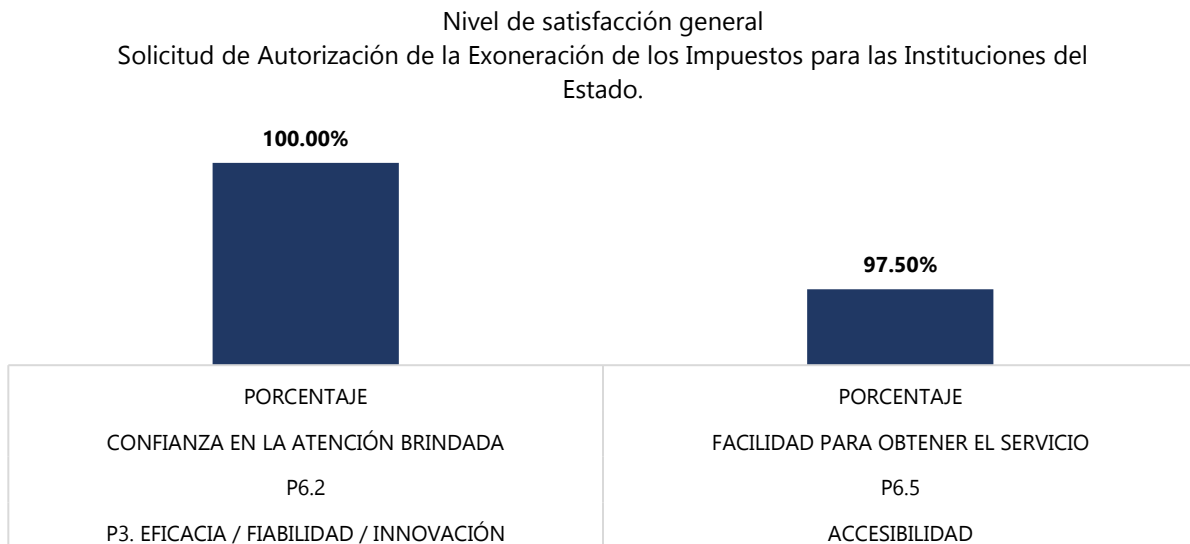
### 2.2.2. Tramitación de exequatur:

Los resultados reflejan un nivel de satisfacción superior al umbral establecido en todos los atributos evaluados, confirmando la calidad del servicio y la adecuada interacción del personal con los usuarios:



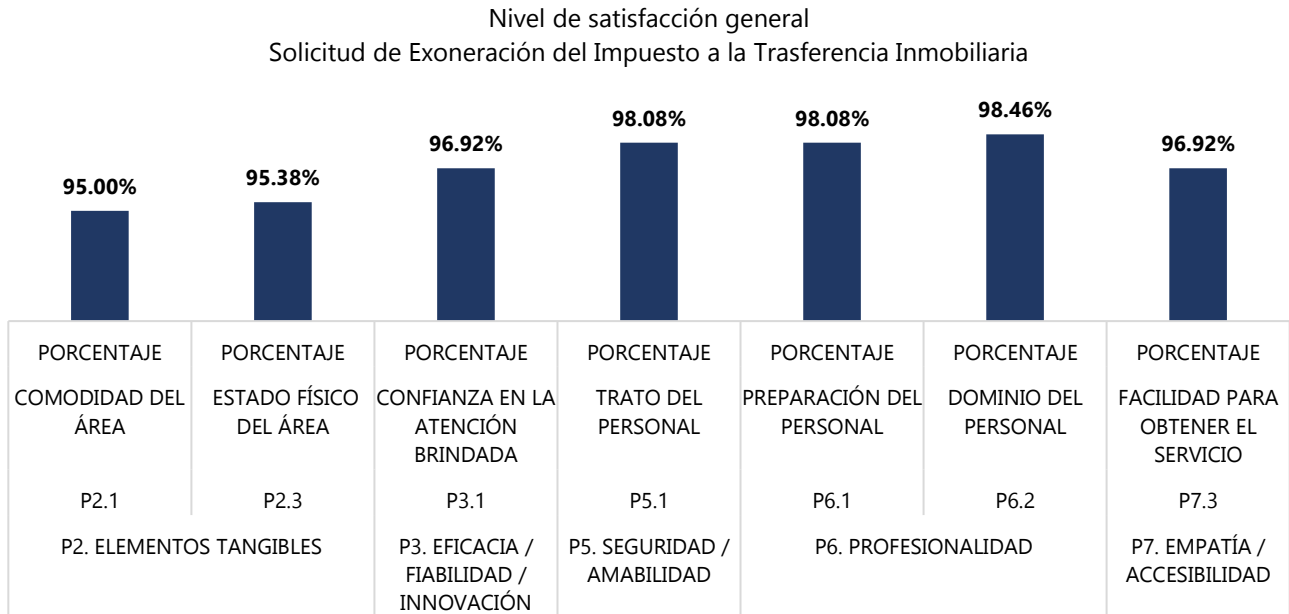
### 2.2.3. Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado:

En su modalidad virtual, el servicio evidencia altos niveles de fiabilidad y accesibilidad, lo que valida la efectividad del canal digital y la estabilidad del proceso de atención institucional:



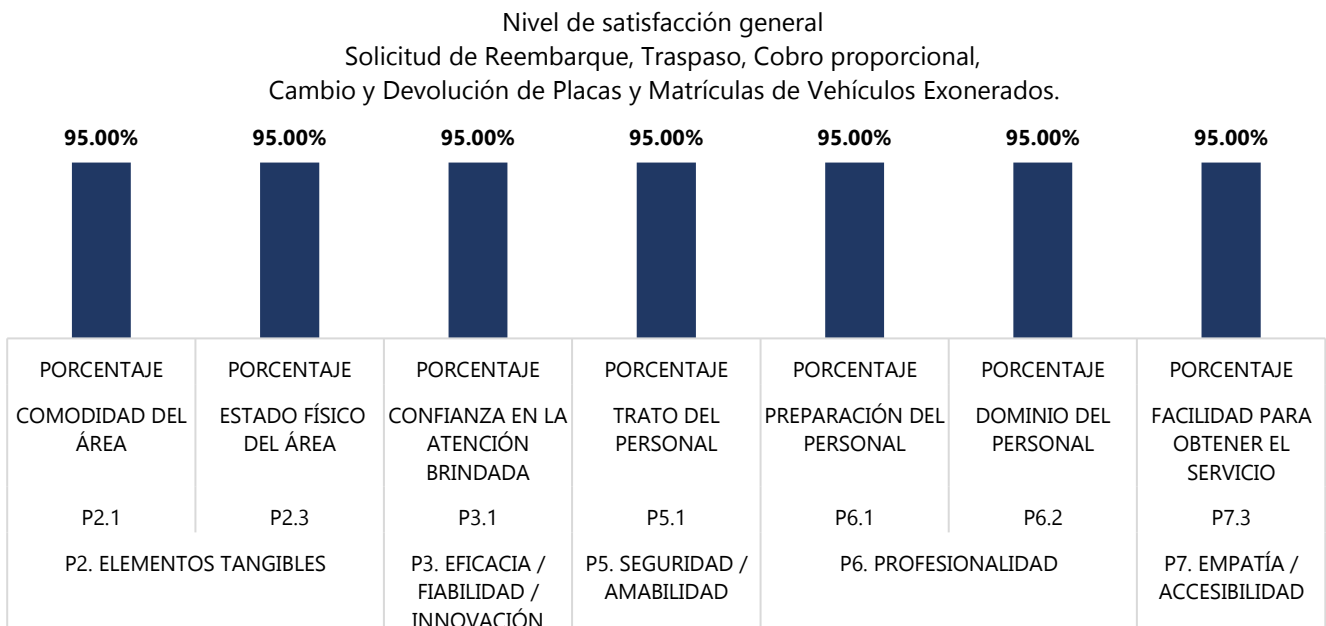
### 2.2.4. Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria:

El desempeño observado es homogéneo y consistente en todos los atributos, superando el estándar definido y reflejando una correcta aplicación de los procedimientos establecidos:



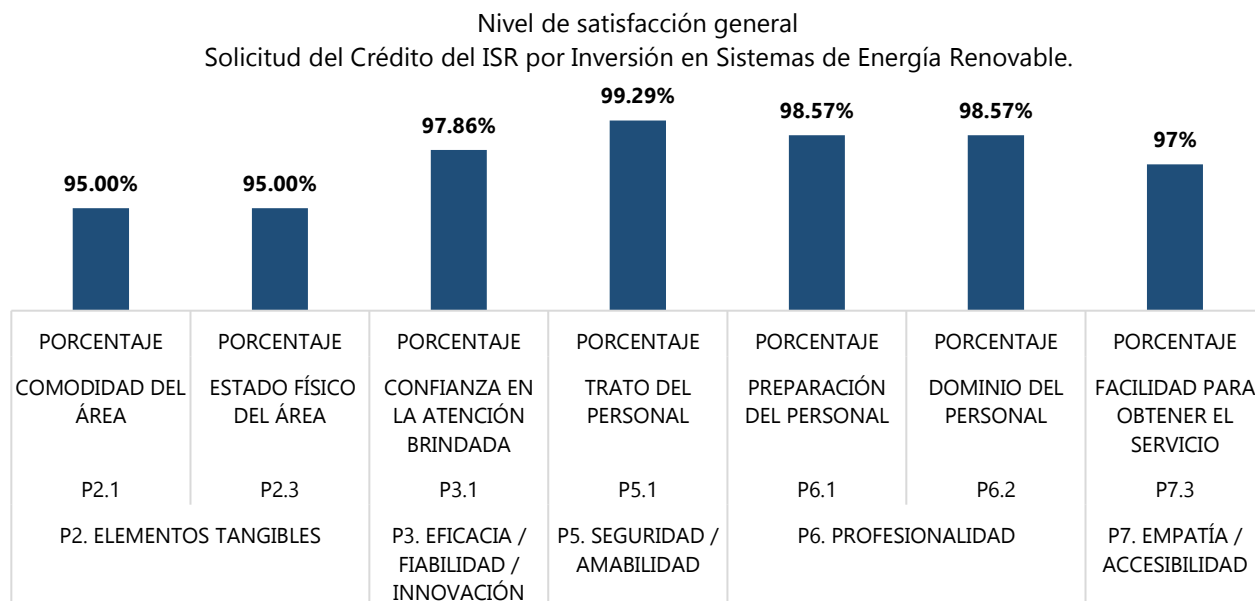
### 2.2.5. Expedición de reembarque, traspaso, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados:

Los resultados confirman un cumplimiento sostenido de los criterios de calidad, con altos niveles de satisfacción, evidenciando control y eficiencia en la gestión del servicio:



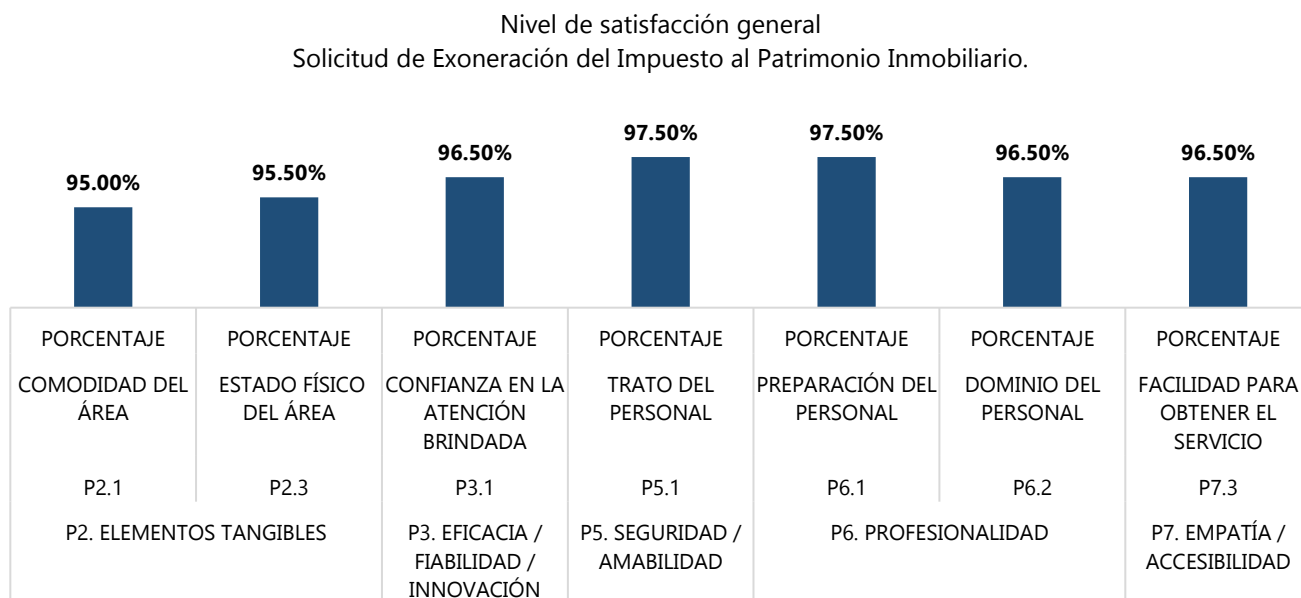
## 2.2.6. Exoneración del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable:

El servicio alcanza niveles de satisfacción acordes con los compromisos asumidos, reflejando una prestación estable y conforme a los parámetros de calidad definidos:



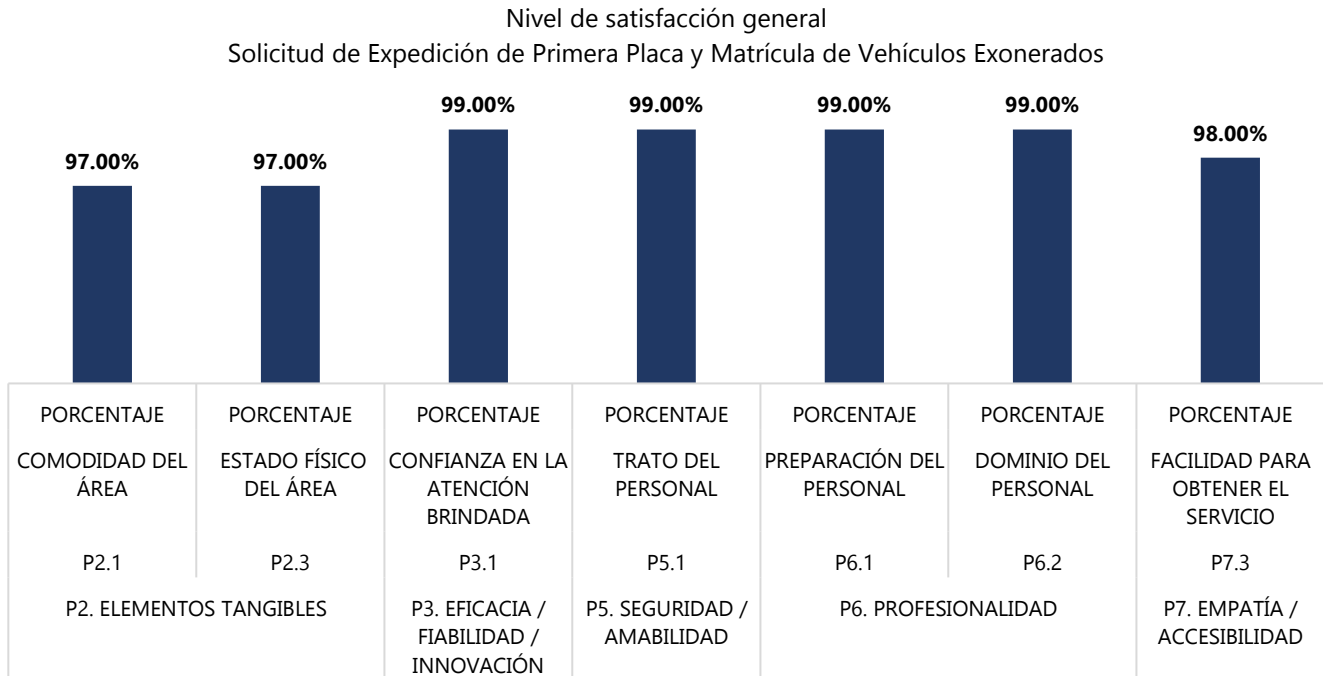
## 2.2.7. Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI)

La medición de los atributos muestra un desempeño favorable y superior al estándar, lo que indica una adecuada gestión del servicio y cumplimiento de los compromisos de calidad:



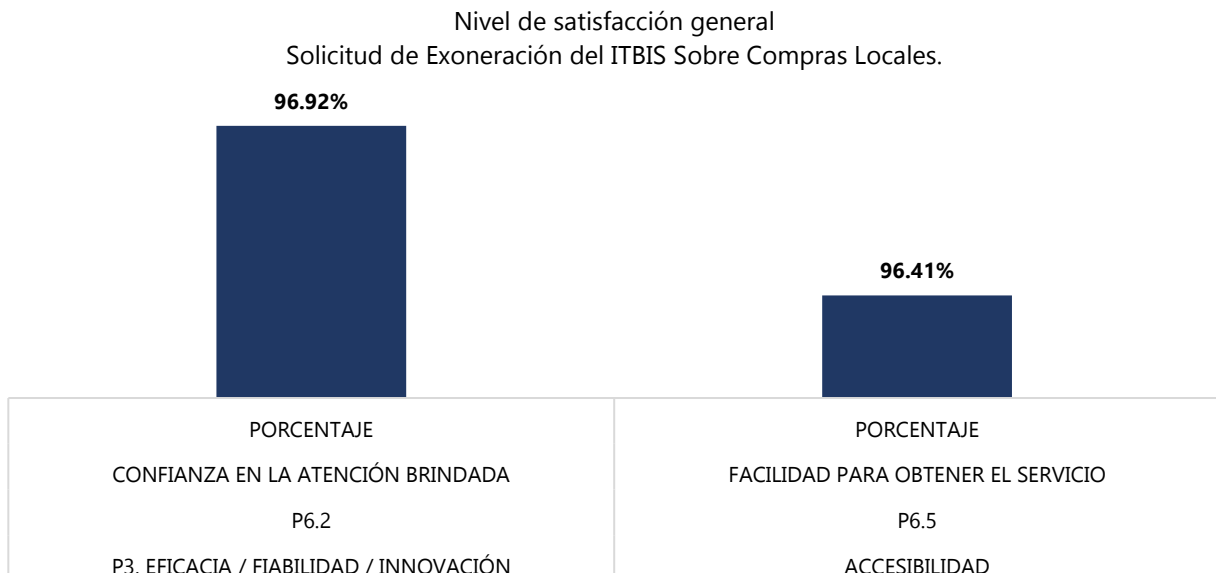
### 2.2.8. Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados:

Los atributos de fiabilidad y accesibilidad presentan resultados satisfactorios, confirmando la efectividad de los procesos asociados y la consistencia en la atención al usuario:



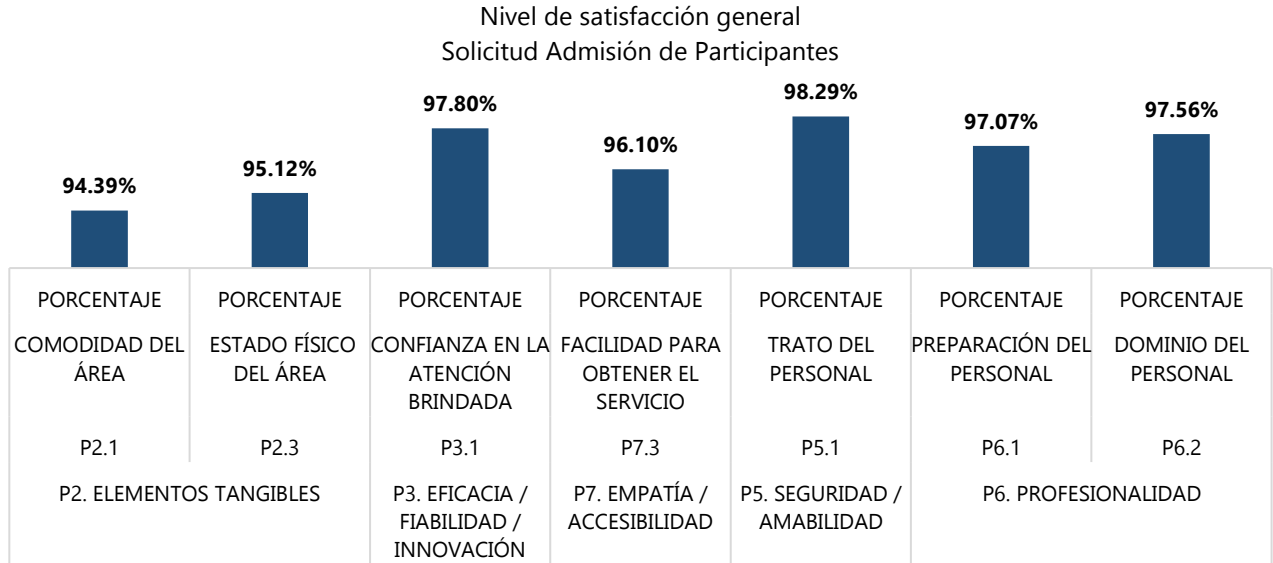
### 2.2.9. Solicitud de exoneración del ITBIS sobre compras locales

En la modalidad virtual, el servicio evidencia altos niveles de satisfacción en los atributos evaluados, respaldando la confiabilidad y facilidad de acceso del proceso:



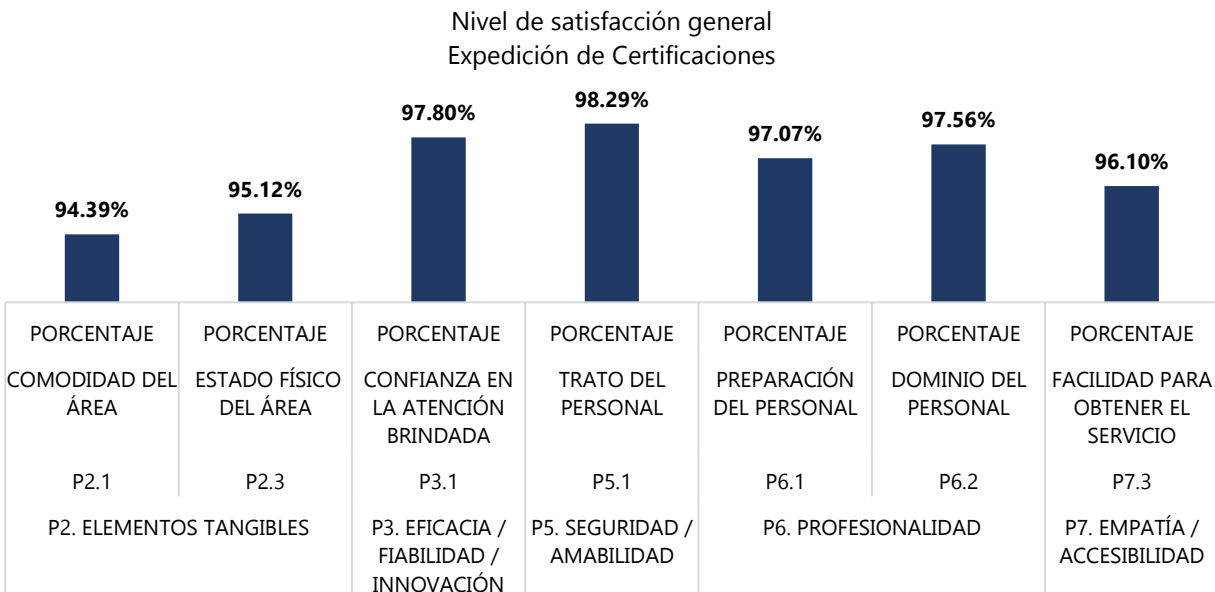
### 2.2.10. Admisión de Participantes

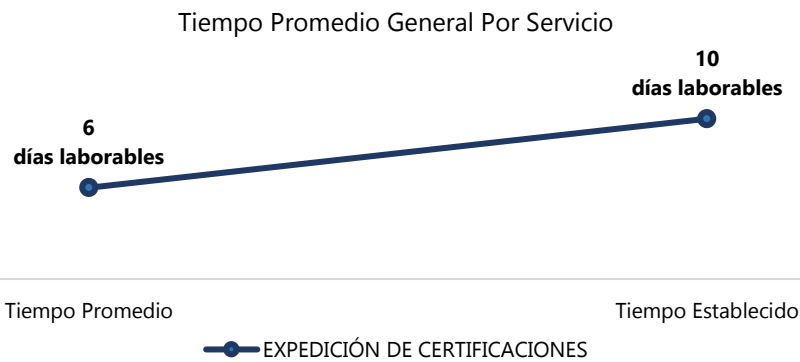
Los resultados reflejan un desempeño conforme a los estándares establecidos, constituyendo una base para el seguimiento continuo y la optimización progresiva del servicio.



### 2.2.11. Expedición de Certificaciones

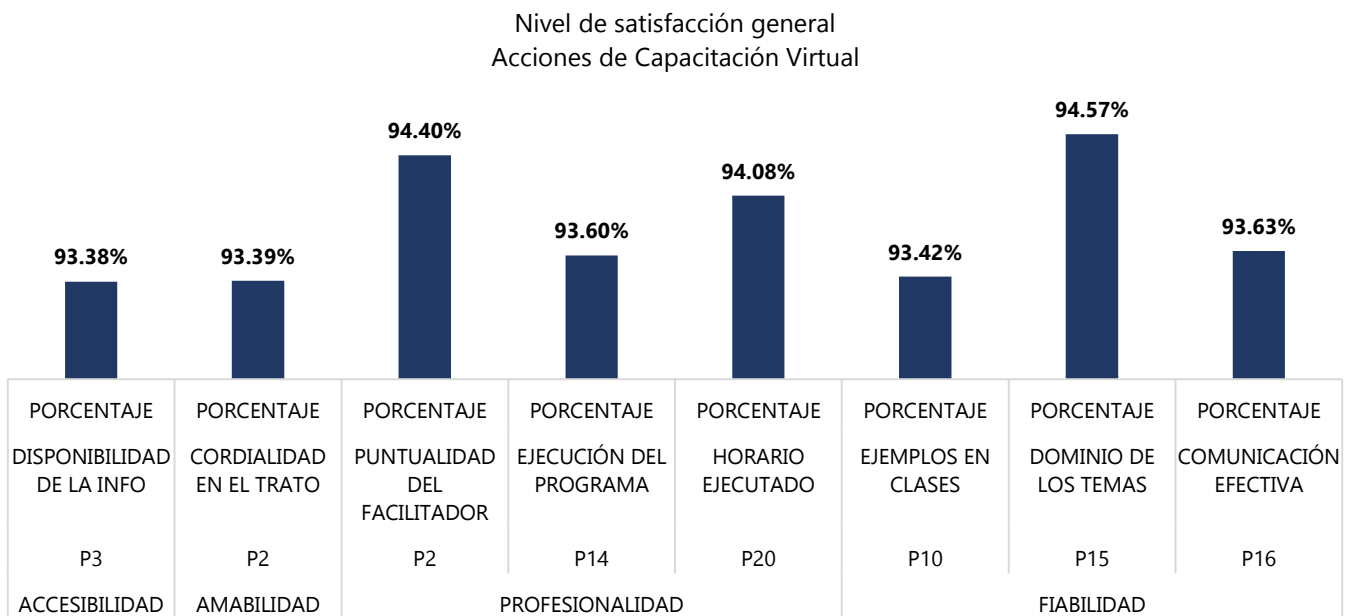
Si bien el servicio presenta niveles elevados de satisfacción en accesibilidad y fiabilidad, se identifican desviaciones en el cumplimiento de los plazos comprometidos, lo que señala la necesidad de fortalecer los mecanismos de control de tiempos de respuesta:





Las solicitudes fueron atendidas con un tiempo promedio de respuesta de **6 días laborables** y sin superar el límite de 10 días, cumpliendo con los estándares de calidad.

### 2.2.12. Acciones de Capacitación Virtual



La evaluación evidencia un desempeño adecuado del servicio, confirmando la capacidad del modelo virtual para garantizar accesibilidad y fiabilidad en la oferta formativa.

## 2.2.12. Acciones de Capacitación Presencial

Los resultados muestran un comportamiento satisfactorio en los atributos evaluados, reflejando una adecuada planificación y ejecución de las actividades formativas presenciales.

Nivel de satisfacción general  
Acciones de Capacitación Presencial

