



MIKT

CONSULTING
& RESEARCH GROUP

“Evaluación de la Imagen de la DGII”

Marzo, 2009

Santo Domingo, Rep. Dom



DIRECCION GENERAL
DE IMPUESTOS
INTERNOS

Elaborado por MKT Consulting

Obtenga y Mantenga el Posicionamiento Deseado

www.mktglobal.com

Tel.: (809) 262-0333

Índice de Resultados.-

- Objetivos del Estudio
- Metodología:
- Resultados Obtenidos
 - Perfiles
 - Imagen de la DGII
 - Imagen por aspectos
 - Evaluación del desempeño
 - Evaluación de la labor y los aspectos relacionados con el servicio
 - Evaluación de los Servicios conocidos y usados
 - Dificultad con el manejo de impuestos
 - Evaluación con respecto al 2007
 - Evaluación de la evasión fiscal
 - Evaluación con respecto a otras instituciones del Estado
 - Evaluación de la credibilidad de la DGII
- Conclusiones
- Recomendaciones

Objetivos del Estudio.-

Objetivos del Estudio.-

- **General:**
 - *“Conocer la opinión de los contribuyentes sobre el desempeño de la DGII.”*
- **Específicos:**
 - *Conocer la percepción de los contribuyentes sobre el desempeño de la DGII.*
 - *Identificar como los contribuyentes perciben el servicio que ofrece la DGII, así como el nivel de conocimiento que estos tienen sobre las nuevas facilidades para el cumplimiento voluntario.*
 - *Conocer la opinión de los contribuyentes sobre el desempeño de la DGII.*
 - *Identificar fortalezas y debilidades de la DGII.*

Metodología de la Investigación.-

- Perfil:
 - Personas jurídicas con Domicilio en Santo Domingo y en Santiago.
 - Santo Domingo ADM.
 - Santiago ADM.
 - Santo Domingo GGC.
- Alcance:
 - Santo Domingo y Santiago

- ✓ Tipo: Encuestas /Respuestas Codificadas
- ✓ Programa computarizado: SPSS
- ✓ Método de análisis:
 - **Frecuencias:** El numero de veces en que se repite una misma respuesta en porcentajes.
 - **Cross-Tabs:** Muestra la Distribución conjunta de dos o mas variables.

Resultados Obtenidos.-

Perfil de los Entrevistados.-

Administración a las Que Pertenecen.-

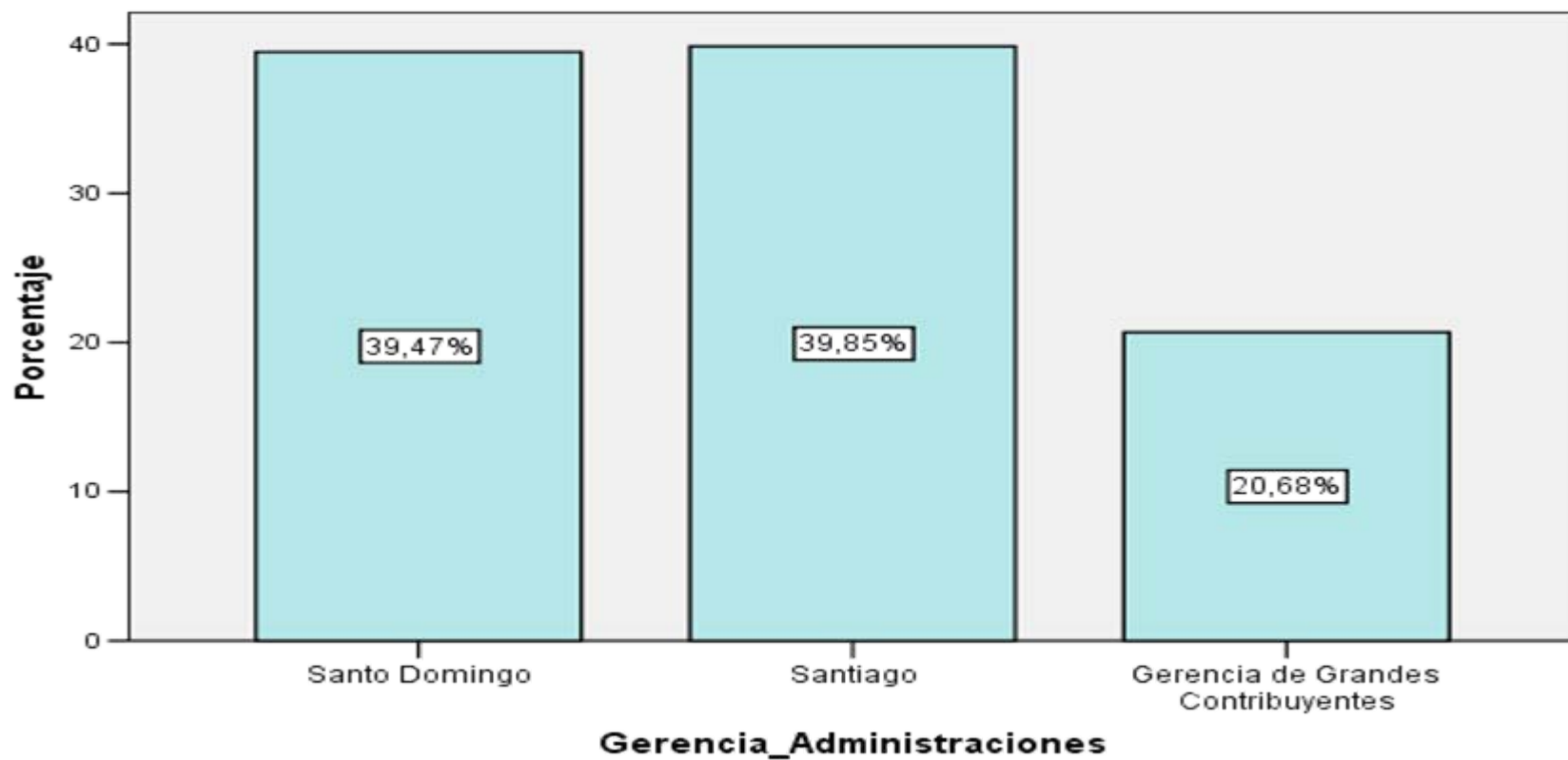


Imagen de la DGII.-

Percepción de la Imagen de la DGII: Un 90.6% de los participantes dijo tener una imagen positiva de la DGII (56.3% Buena y 34.3% Excelente). El 97.7% de los Grandes Contribuyentes tienen una imagen positiva de esta Institución, siendo la que mejor imagen presento. Por otra parte, la peor percepción de la imagen de la DGII la tiene Santo Domingo (87.4%).-

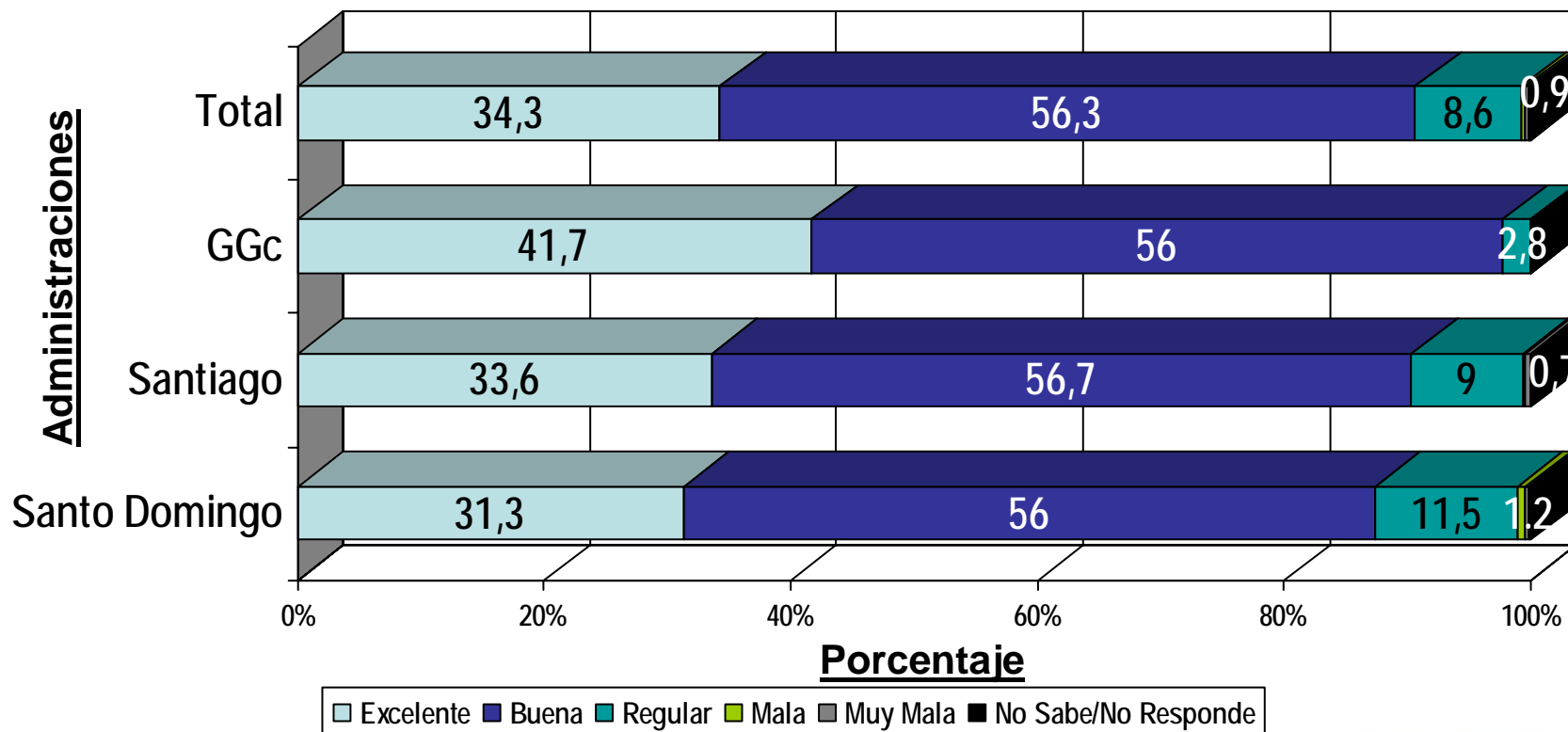
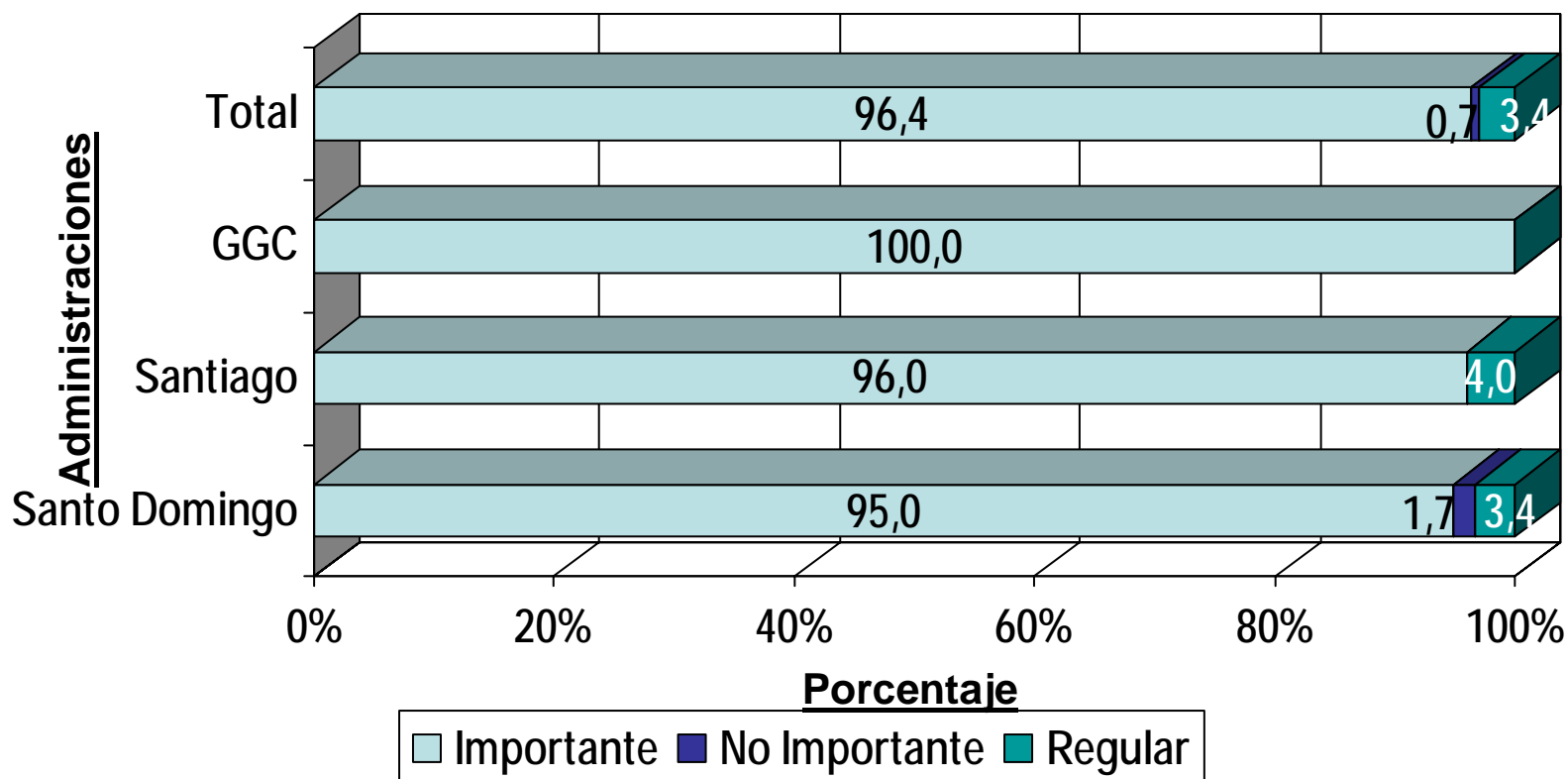
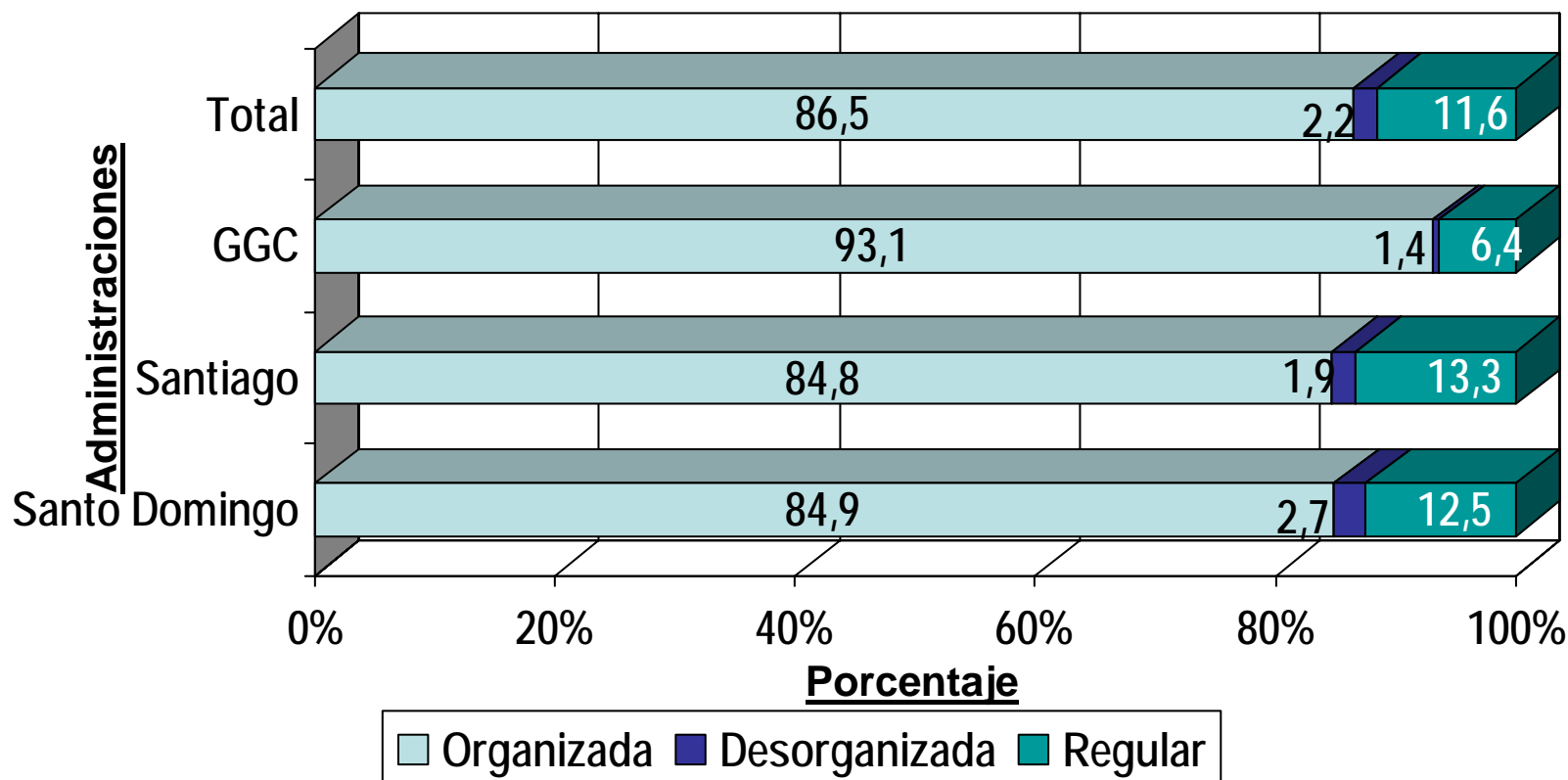


Imagen de la DGII Por Aspectos.-

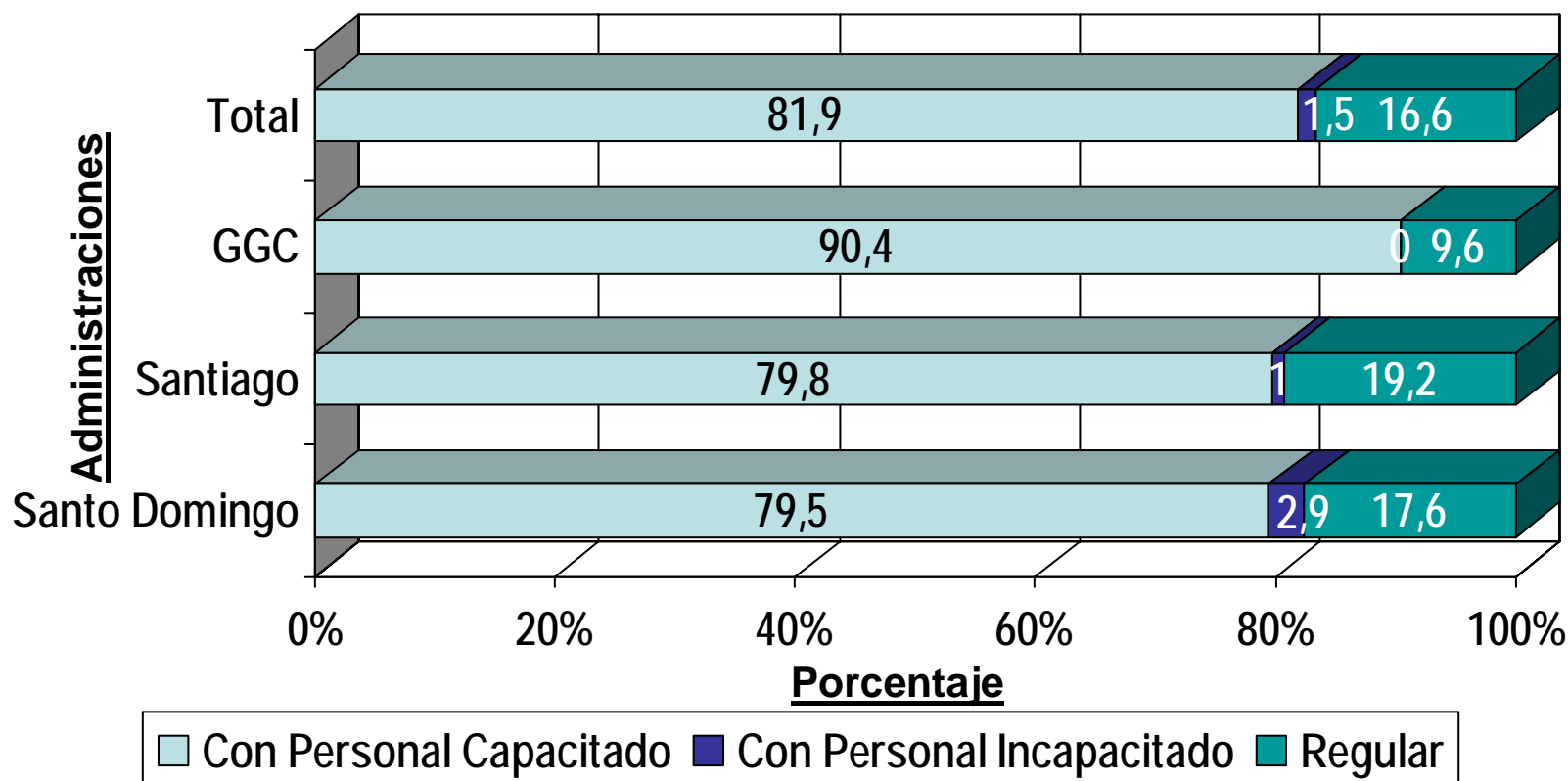
Evaluacion Importancia de la DGII: Un 96.4% de los participantes consideraron que esta institucion es "Importante", siendo considerado en la Gerencia de Grandes Contribuyentes por todos los encuestados.-



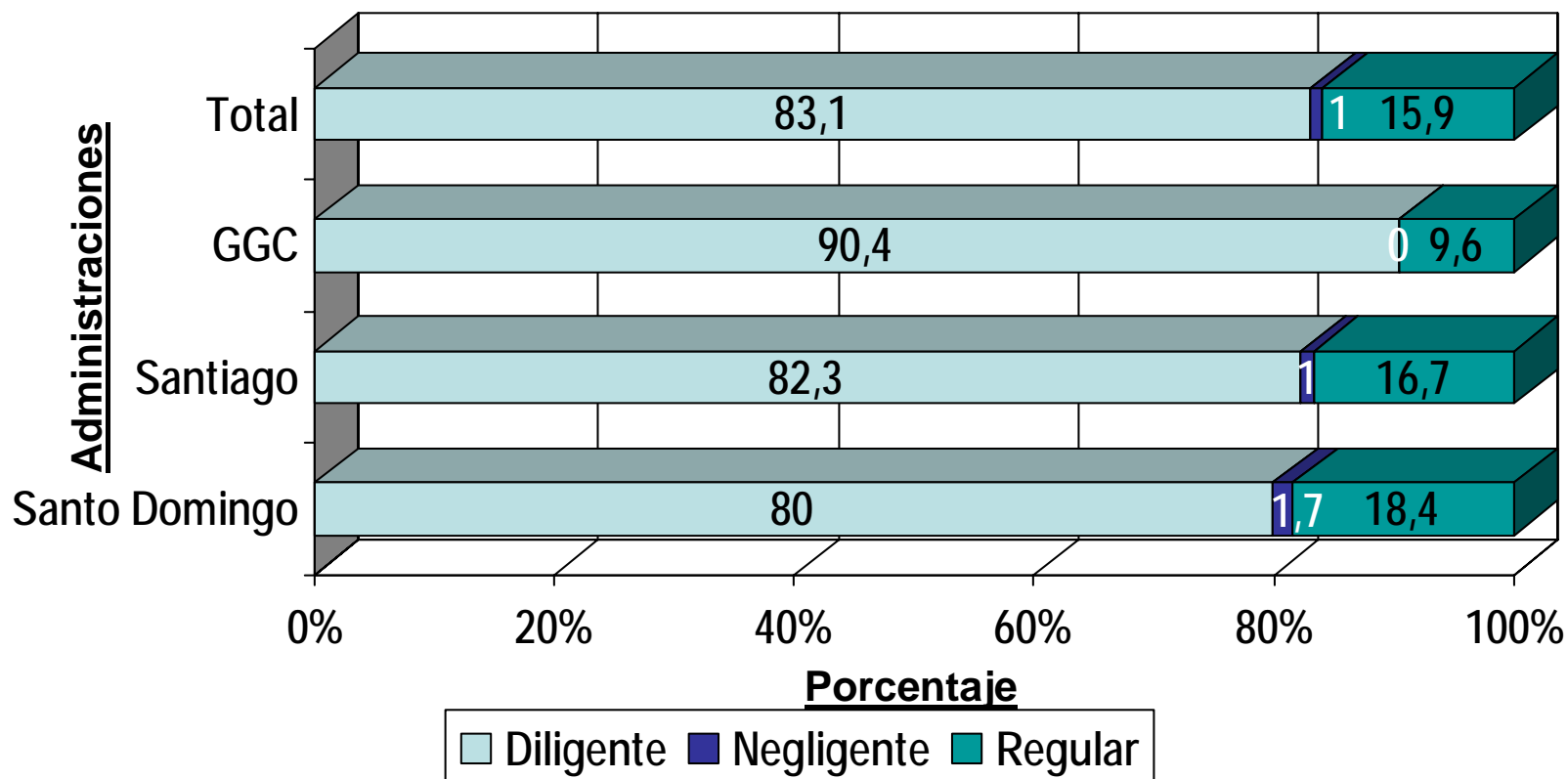
Evaluación de la Organización de la DGII: Un 86,5% de los participantes consideraron que esta institución es Organizada, siendo considerado con un mayor nivel en la Gerencia de Grandes Contribuyentes (93.1%).



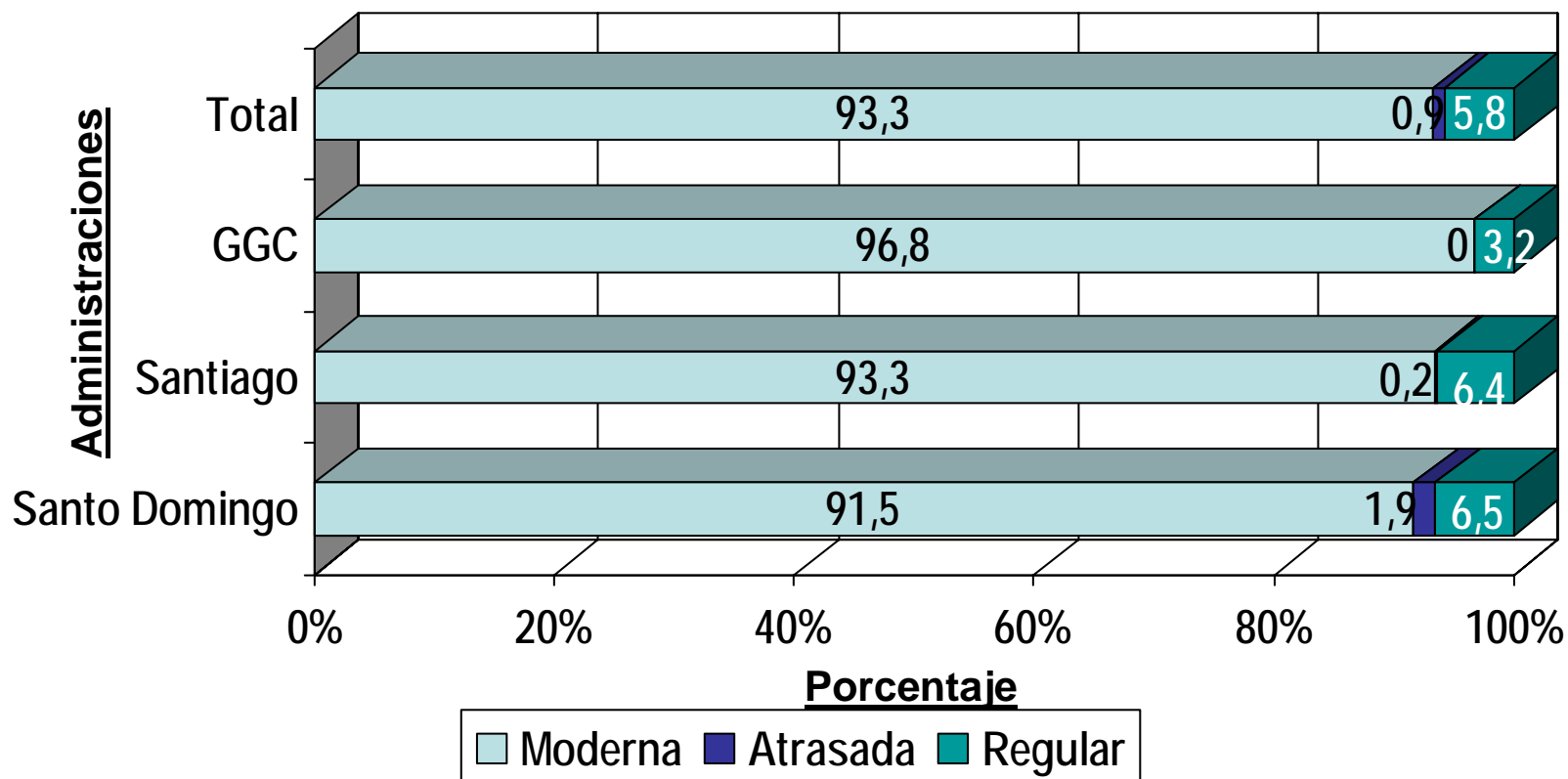
Evaluación de la Capacidad del Personal de la DGII: Un 81,4% de los participantes consideran que esta institución tiene un personal capacitado, teniendo el mayor nivel la Gerencia de Grandes Contribuyentes (90.4%).



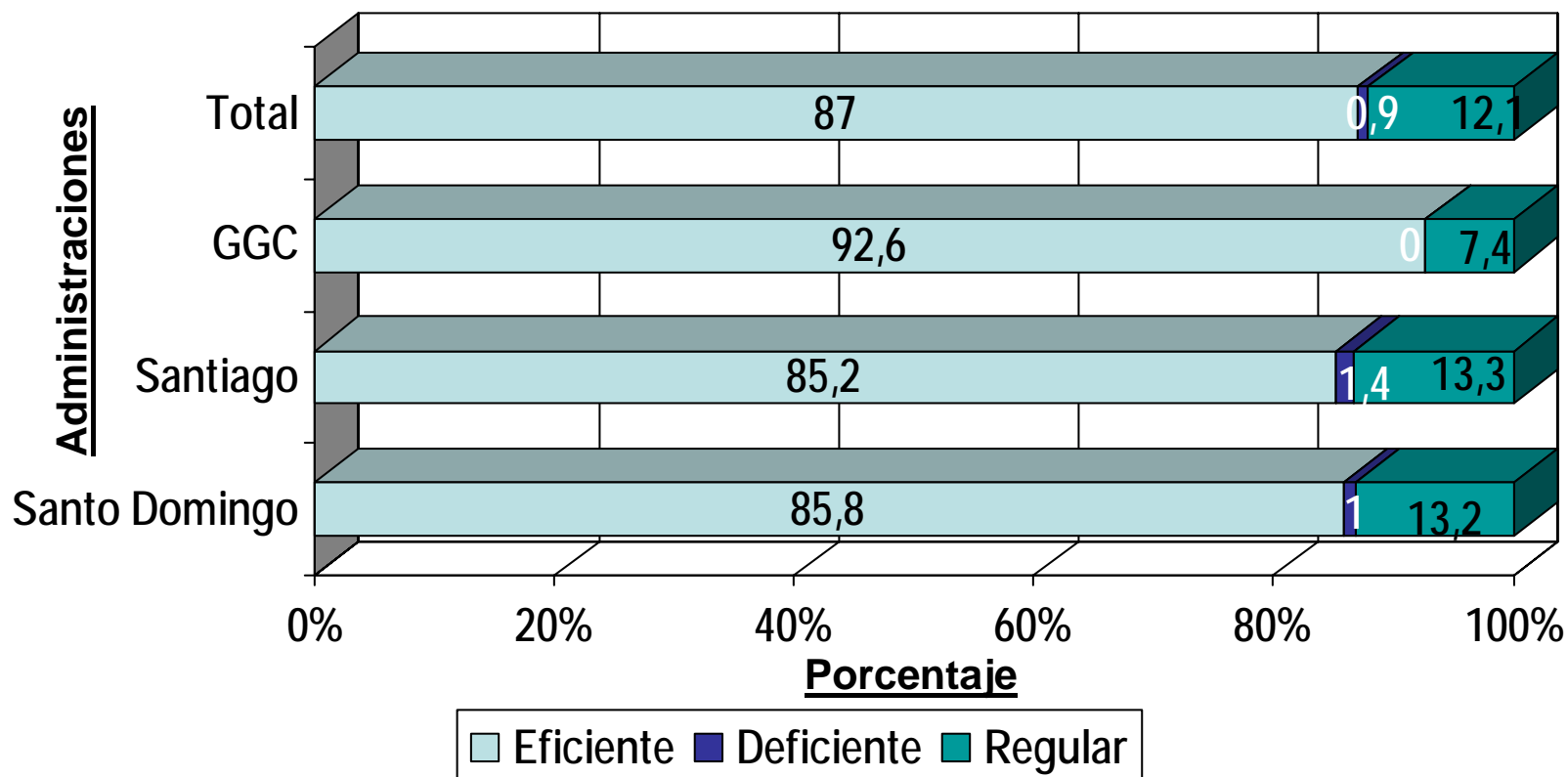
Evaluación de la Diligencia de la DGII: Un 83.1% de los participantes consideran que esta institución es diligente, especialmente considerada así por la GGC (90.4%).-



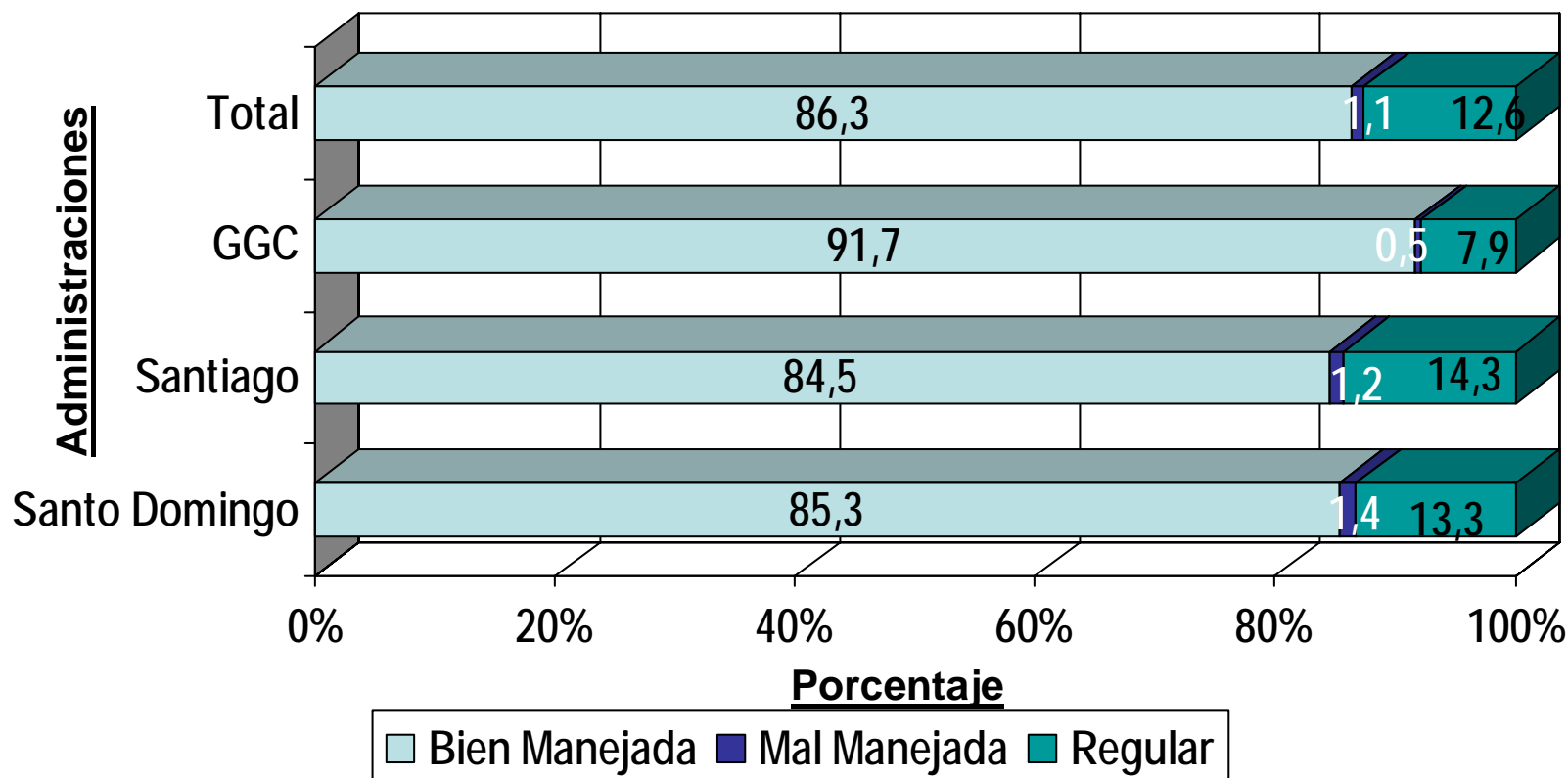
Evaluación de la Modernidad de la DGII: Un 93.3% de los participantes consideran que la DGII es Moderna, teniendo la Oficina de Grandes Contribuyentes la mayor valoración (96.8%).



Evaluación de la Eficiencia de la DGII: Un 87% de los participantes consideraron que es una institución Eficiente. Esta tendencia se mantiene así en todas las administraciones, especialmente en los grandes contribuyentes (92,6%).-



Evaluación del Manejo de la DGII: Un 86.3% de los participantes consideraron que es una institución que esta bien manejada. La oficina que posee mayor valoración en cuanto a la eficiencia es la de Grandes Contribuyentes. Cabe destacar el hecho de que solo un 1.1% considera que es deficiente.-



Resumen Evaluacion Imagen por Aspectos.-

- Como podemos ver en los aspectos de evaluación la importancia de la DGII es el aspecto que mas resalta en relación a la percepción de los contribuyentes, debido a que mas de un 95% de los participantes la consideran así. Si observamos mas detalladamente, vemos que la Oficina de Grandes Contribuyentes es la que recibe la mejor percepción en todos los aspectos relacionados, mientras que la Oficina de Santo Domingo fue la que arrojó la valoración mas baja, en especial en el aspecto de importancia, el personal capacitado, la diligencia, la modernidad y el buen manejo.
- Cabe destacar que el aspecto organizativo es el que posee la valoración negativa mas elevada (2.2%), estando aun así en niveles muy bajos.

Evaluación Desempeño de la DGII.-

Orden de Importancia de los Aspectos del desempeño de la DGII en sentido general: El atributo que los participantes mejor valoraron fue la informacion completa y oportuna y la honradez del personal. En promedio la valoracion es aproximadamente igual.-

Aspectos del Desempeño de la DGII*	Promedio	GGC	Santo Domingo	Santiago
Informacion Completa y Oportuna	4.000	3.989	3.962	4.086
Honradez del Personal	4.017	3.982	3.995	4.120
Actuacion Conforme a lo establecido por la Ley	4.018	4.032	3.952	4.115
Relaciones armoniosas con los Contribuyentes	4.018	4.034	3.968	4.077
Servicio Eficiente	4.019	4.002	3.995	4.091
Reduccion y Combate de la Evasion Fiscal	4.027	4.066	3.957	4.086
Facilidades para el Pago de Impuestos	4.097	4.124	4.047	4.139
Servicio Mejorado con el Uso de la Tecnologia	4.207	4.237	4.146	4.263

***Nota:** Esta pregunta debió hacerse con una escala del 1 al 100, donde se le daba la valoración a cada uno de estos atributos de esta forma; sin embargo, por disposición del cliente tenemos que dando automáticamente la tarjeta a los participantes, la tendencia era a considerar a los primeros atributos en los primeros lugares, mientras que los últimos atributos fueron precisamente los peores valorados.

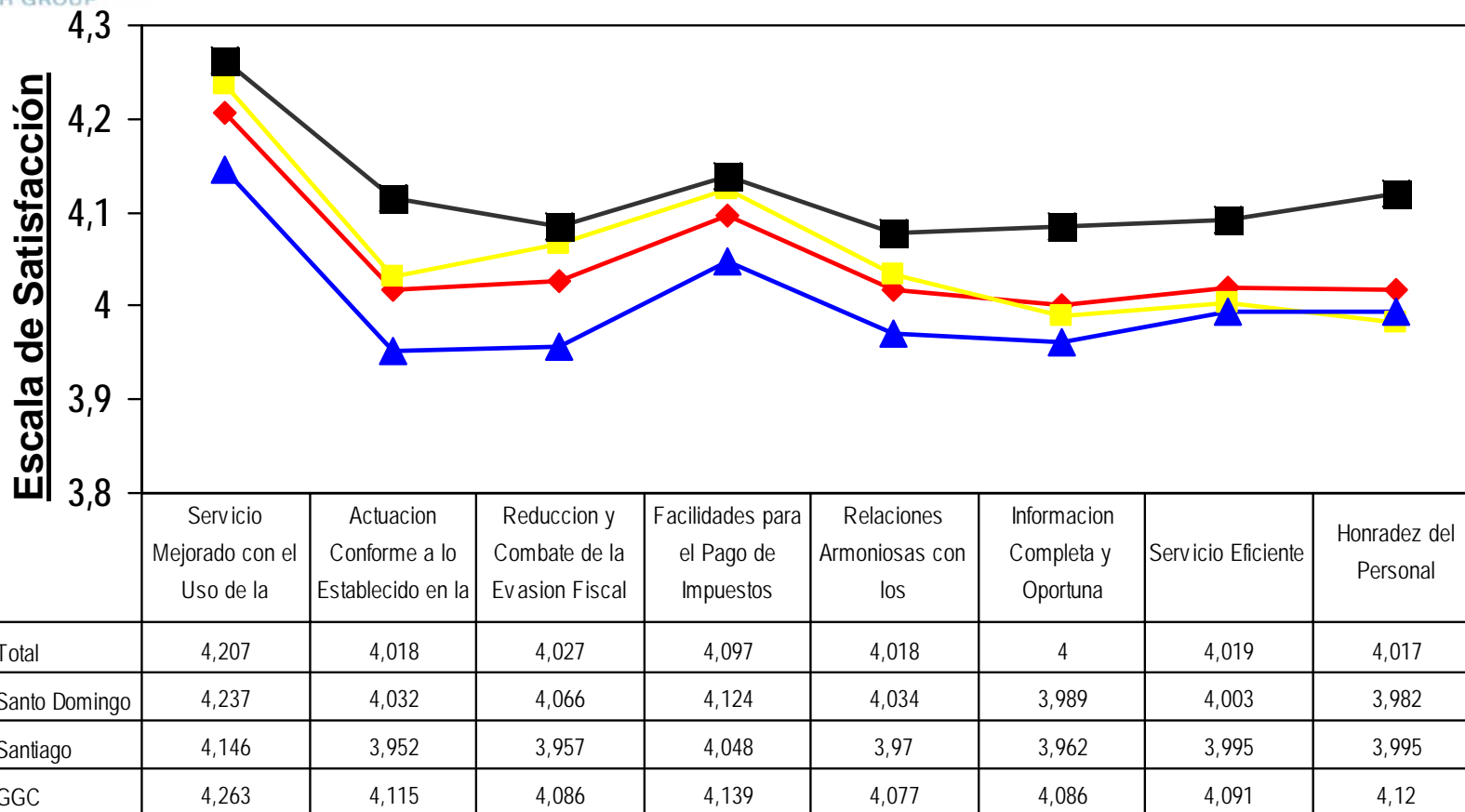
Las Letras en Rojo significa primer y segundo lugar en este Ranking.-

Resumen del Orden de Importancia de los Aspectos del desempeño de la DGII.-

- Los participantes consideraron que la información completa y oportuna y la honradez del personal son los principales aspectos de desempeño de la institución de manera global. Ahora bien, al separarlo por administraciones, la GGC le da importancia a la Información completa y oportuna, mientras que las Administraciones Locales se mantienen en la actuación conforme con la ley.

Evaluación de la Labor y los Aspectos Relacionados con el Servicio de la DGII.-

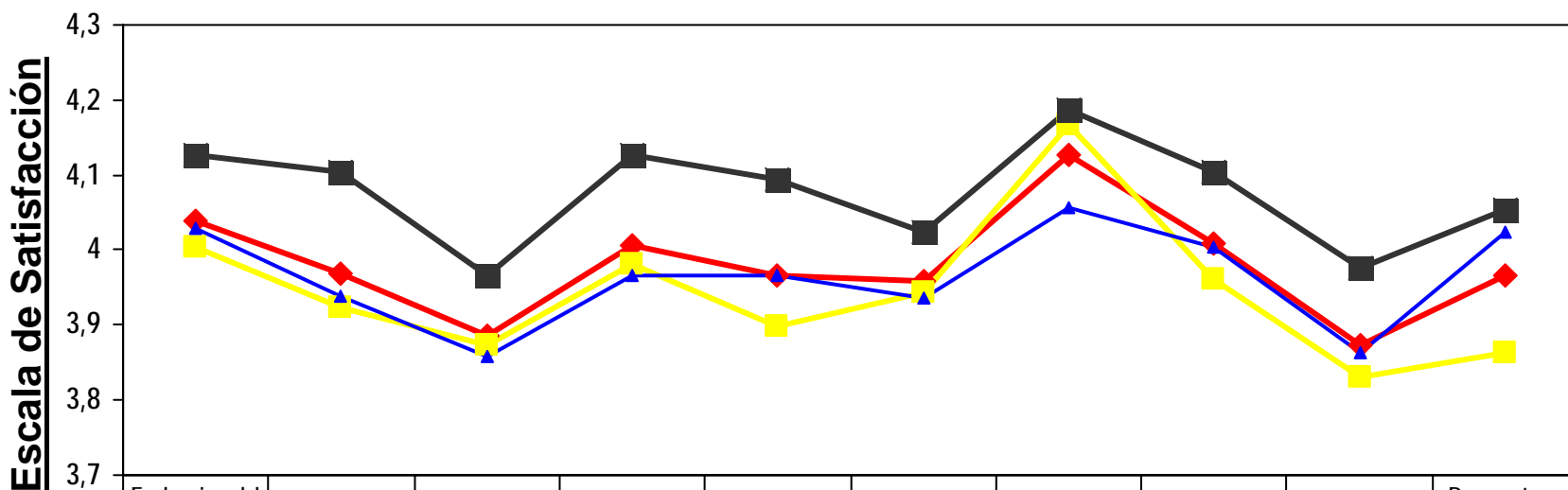
Evaluación de la Labor de la DGII: Los participantes evaluaron con una mayor ponderación el servicio mejorado con el uso de la tecnología (Promedio Total 4.21), seguido de las Facilidades Para el Pago de Impuestos (4.1 en promedio). La Oficina de Grandes Contribuyentes en Promedio es la que estos atributos son mejor valorados (4.12 de promedio), seguido de la Oficina de Santo Domingo con (4.06 de Promedio).



◆ Total ■ Santo Domingo ▲ Santiago ■ GGC

Escala de Evaluación:
1- Muy Malo.
5- Excelente.

Evaluación de los Aspectos Relacionados con el Servicio de la DGII: La Tecnología es el aspecto relacionado con el servicio mas valorado por todos los participantes. Los Grandes Contribuyentes son los que le dan la mayor puntuaciones a este aspecto, mientras que en promedio esta gerencia es la que le da mejor puntuación a todos estos aspectos relacionados con el servicio.-



	Evaluacion del Servicio en General	Facilidades al Contribuyente	Tiempo de Respuesta	Amabilidad en el Trato	Diligencia del Personal	Rapidez en el Servicio	Tecnologia	Personal Capacitado	Respeto de los Turnos	Respuestas a Cualquier Inquietud
Total	4,039	3,968	3,887	4,006	3,967	3,959	4,128	4,009	3,874	3,967
Santo Domingo	4,003	3,924	3,873	3,98	3,898	3,944	4,168	3,962	3,83	3,863
Santiago	4,028	3,939	3,858	3,967	3,967	3,936	4,056	4,005	3,863	4,023
GGC	4,127	4,103	3,966	4,127	4,093	4,025	4,186	4,103	3,975	4,054

◆ Total
 ■ Santo Domingo
 ▲ Santiago
 ■ GGC

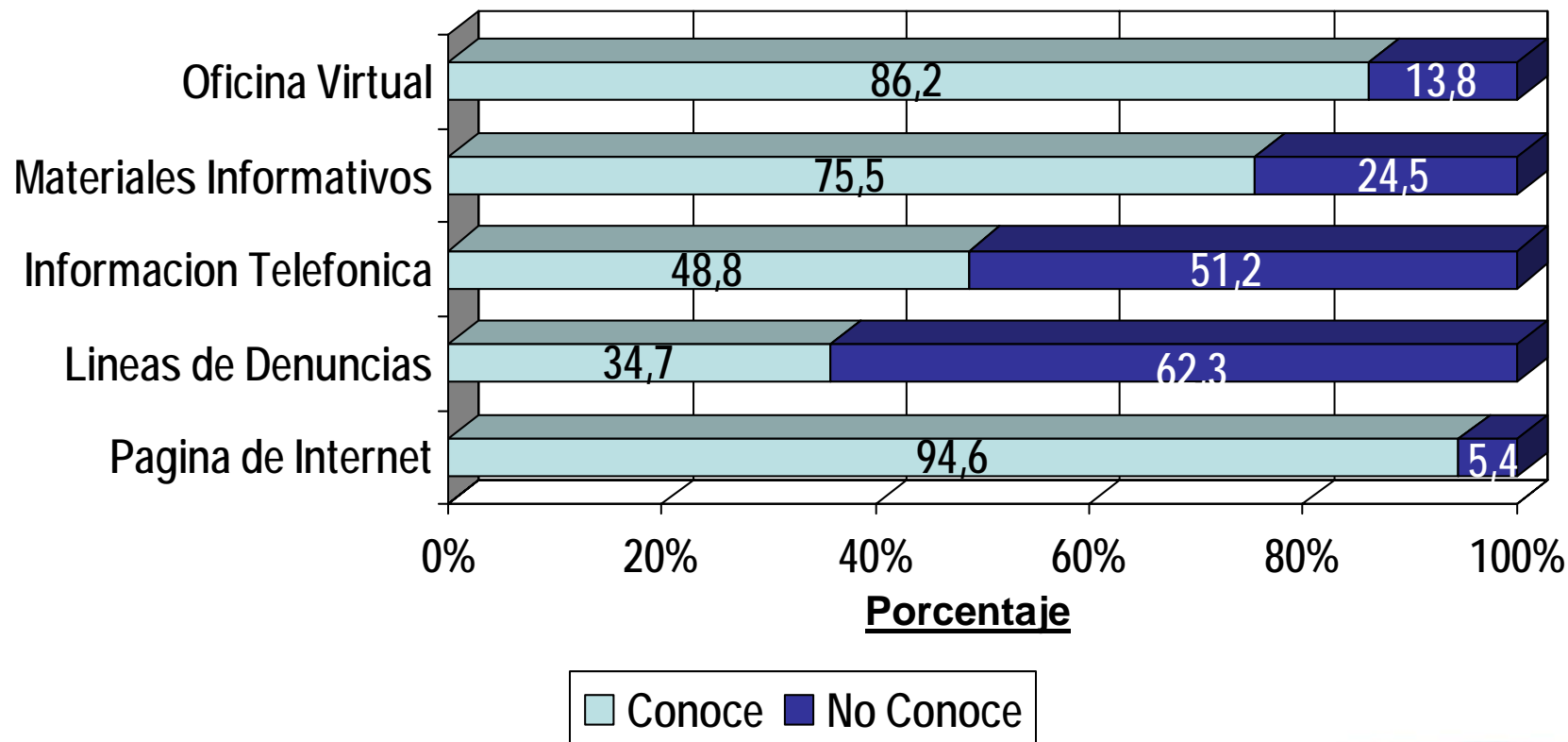
Escala de Evaluación:
 1- Muy Malo.
 5- Excelente.

Resumen Evaluación de la Labor y los Aspectos Relacionados con el Servicio de la DGII.-

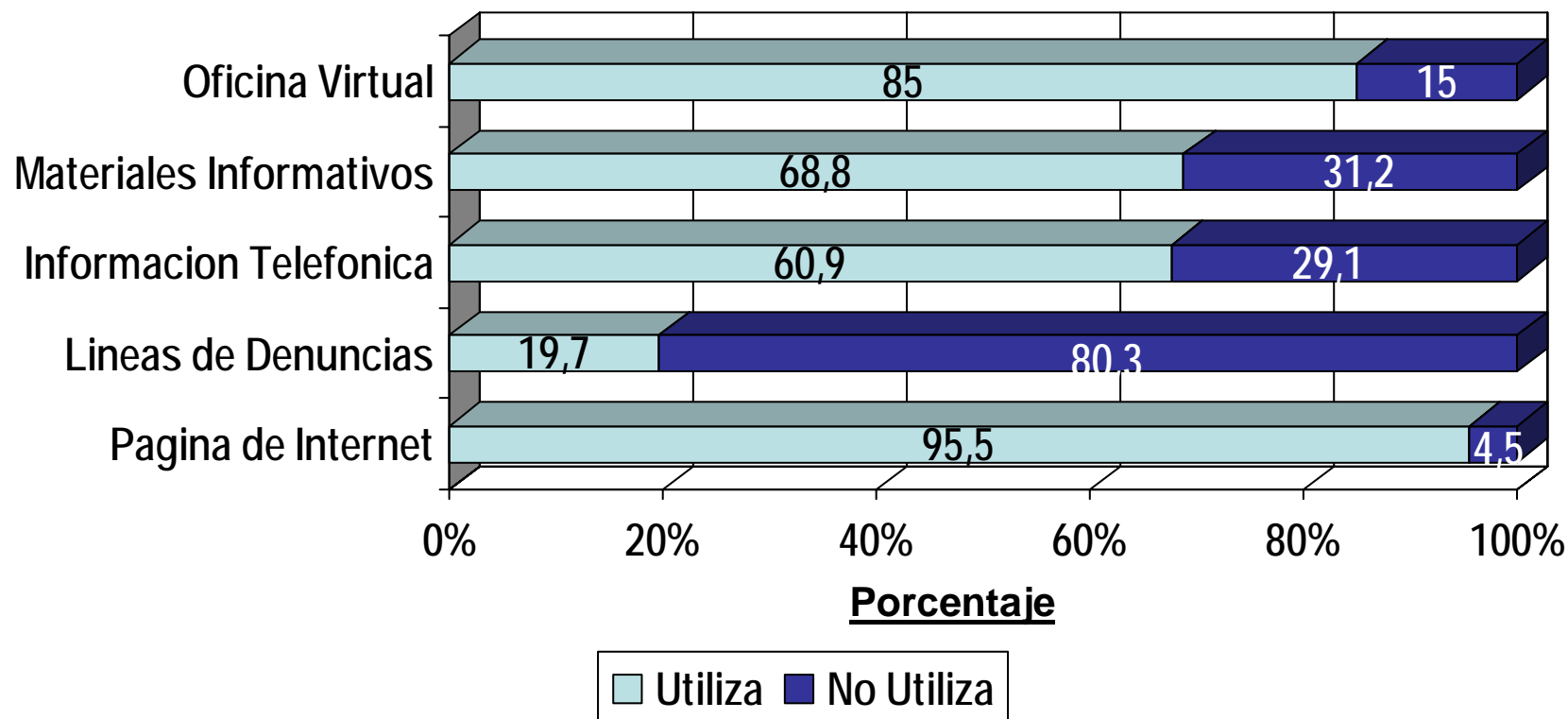
- De manera General todos los tópicos evaluados sobre la labor y los aspectos relacionados con el servicio han sido bien valorados por los participantes (Valoración Promedio de la Labor fue de 4 de 5, que en la escala es Bueno, al igual que los aspectos relacionados con el servicio).
- La mayor puntuación brindada por los participantes se inclino hacia los servicios tecnológicos tanto en la labor como en lo relativo a los aspectos relacionados con el servicio (4.2 Puntos de 5 en la labor y 4.1 puntos de 5 en los aspectos relacionados con el servicio).
- Esto demuestra la buena percepción que los contribuyentes poseen sobre la DGII en cuanto a la labor y a los aspectos relacionados con el servicio que esta brinda.

Evaluación de los Servicios Conocidos y Usados.-

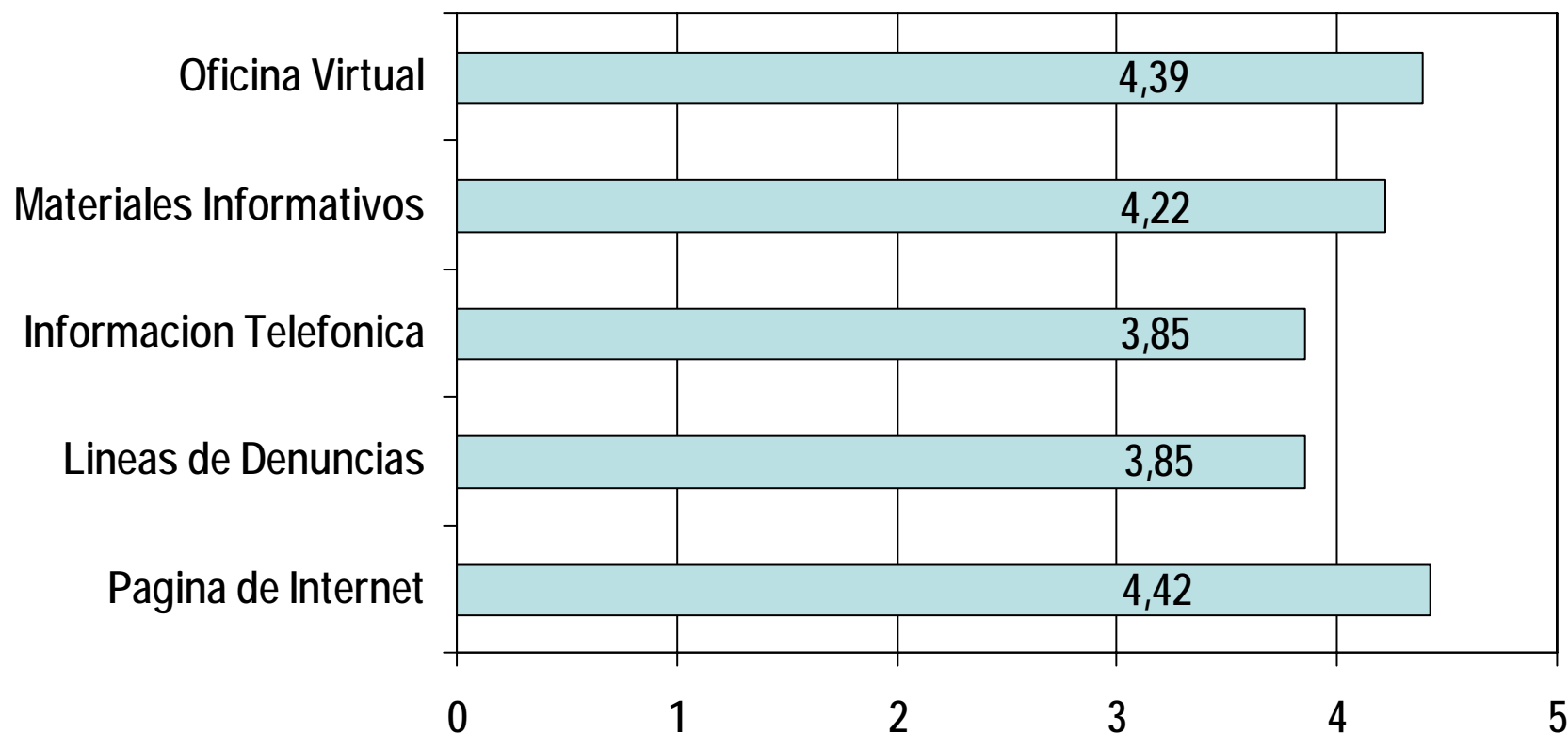
Evaluación del Conocimiento del Servicio de la DGII: El Servicio mas conocido por los participantes es el de la Pagina de Internet (94.6%), seguido de la Oficina Virtual (86,2%). El servicio que los Contribuyentes menos conocen es el de las líneas de denuncias, ya que un poco mas de un tercio de los participantes totales afirman haberlo conocido.-



Evaluación de los Servicios Utilizados de la DGII: El Servicio mas utilizado es la pagina de Internet (95,5% de los que dijeron conocerla reporto utilizarla), seguido de la oficina virtual (71.2% de los que conocen este servicio). Mientras que el menos utilizado es la línea de denuncia, ya que solo el 19,7% de estos nos confirman que han utilizado estos servicios.



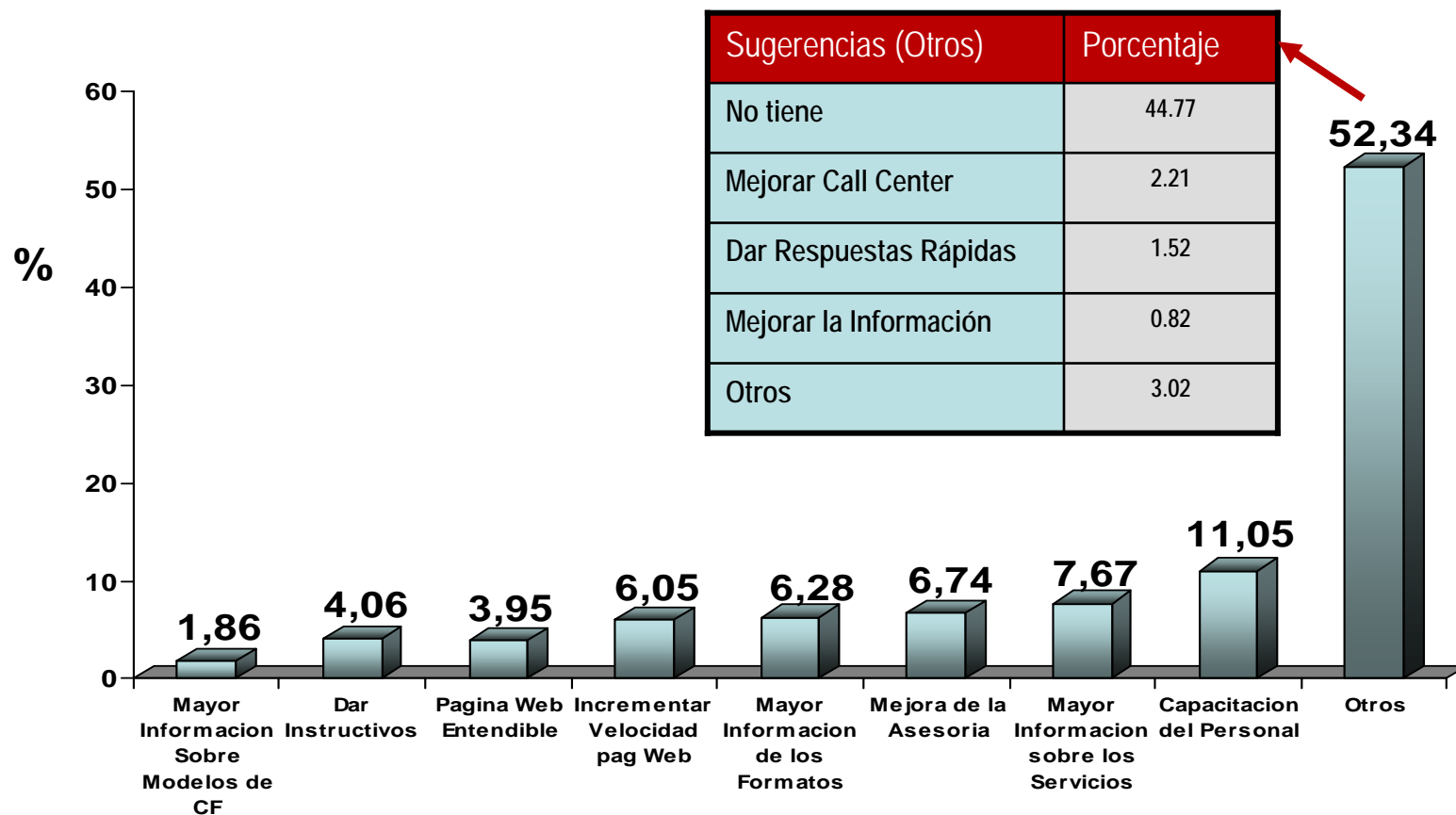
Evaluación de los Servicios Usados: El servicio mejor evaluado por los participantes es la pagina de Internet, quien recibió una evaluación entre 4 y 5 puntos en promedio (Entre Buena y Excelente), seguida de la Oficina Virtual. De manera General todos los atributos fueron bien evaluados, sin embargo los de menor evaluación fueron la líneas de denuncias y la información telefónica (Estando Evaluada entre neutro y bueno).-



Escala de Evaluacion:

1- Muy Malo.
5- Excelente.

Sugerencias para los Servicios Brindados por la DGII.-

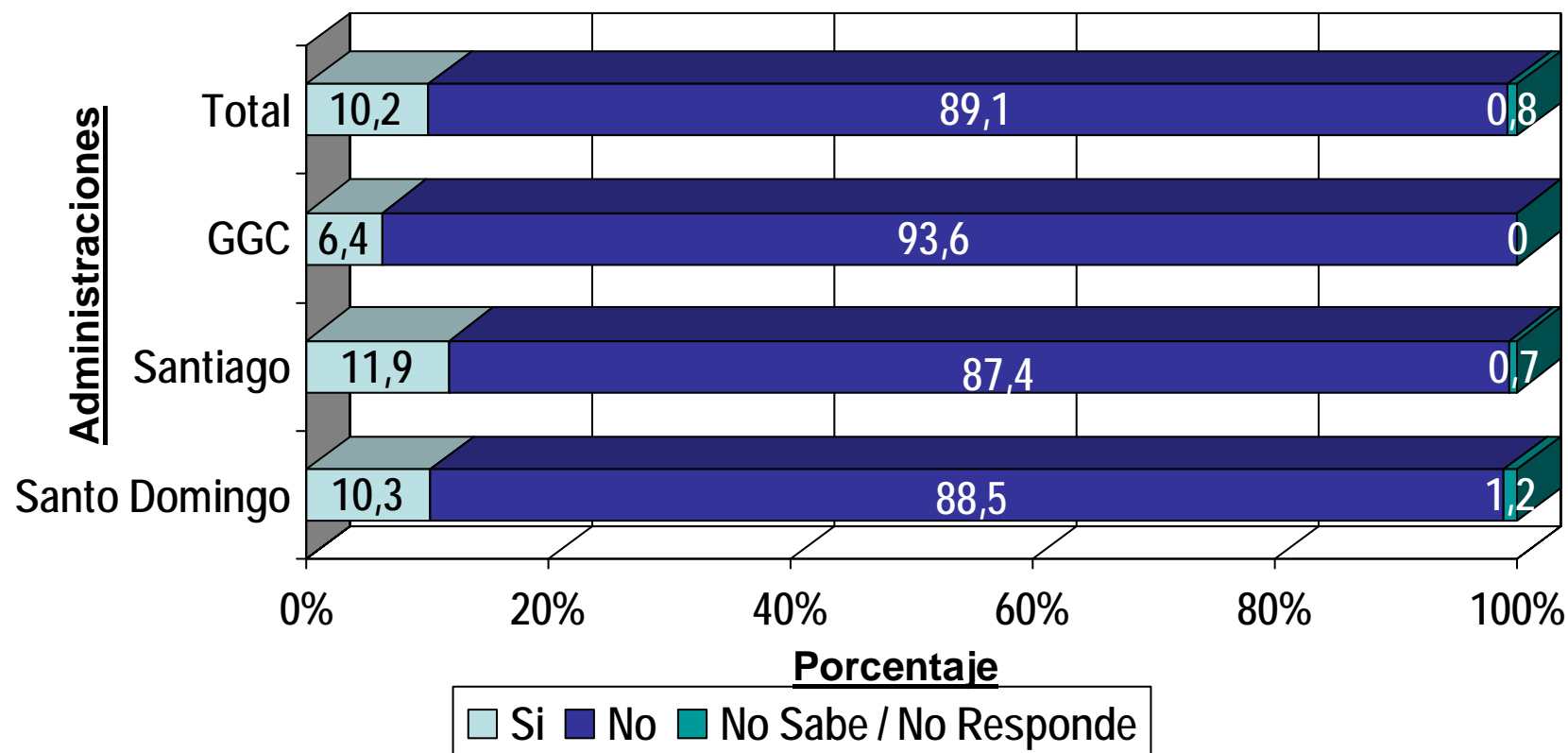


Evaluación de los Servicios Conocidos y Usados.-

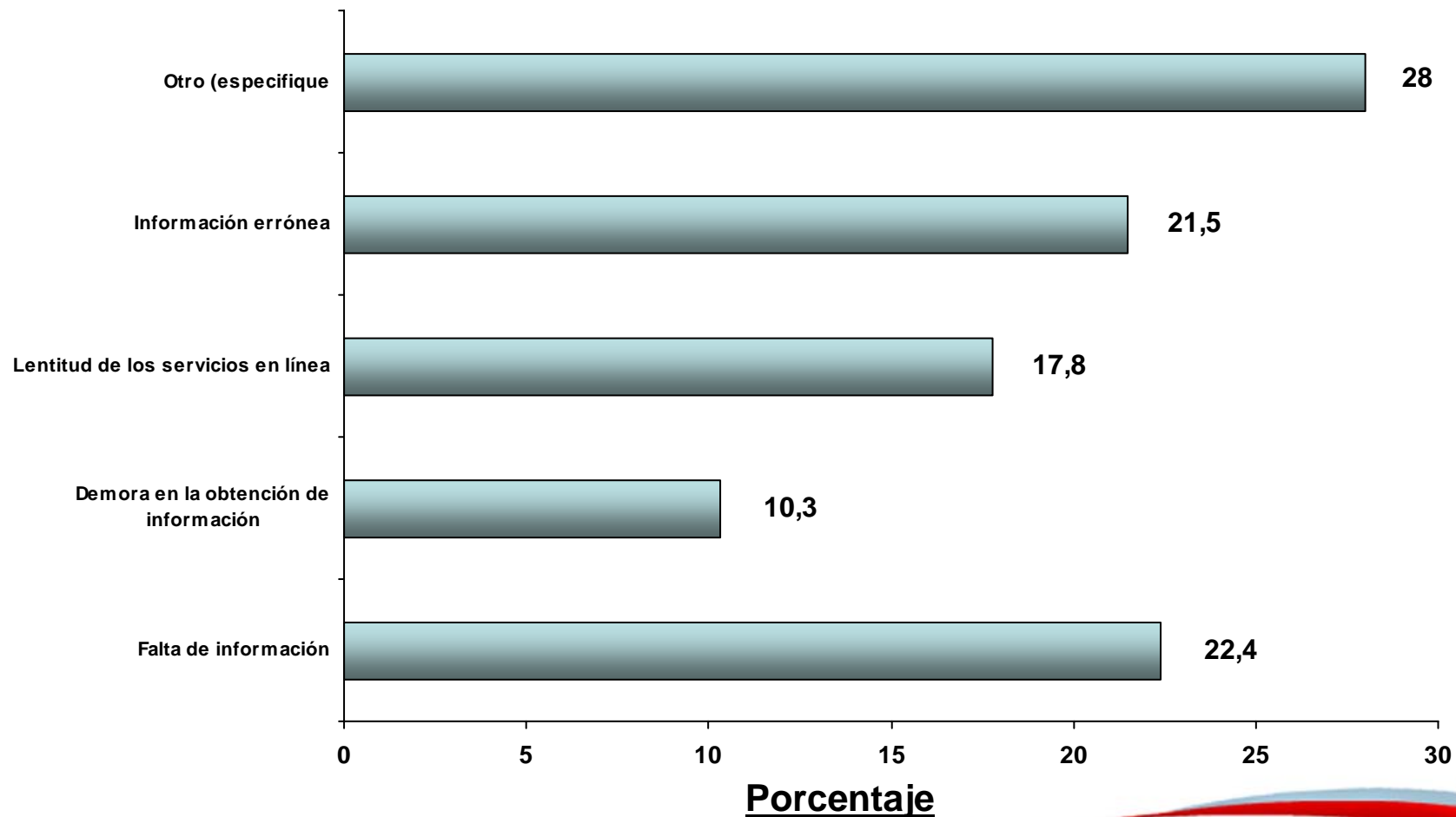
- De los servicios brindados la pagina de Internet es la que posee el mayor nivel de conocimiento, utilización y aceptación de todos los servicios evaluados, seguido de la oficina virtual.
- Cabe destacar el hecho de que de todos los servicios tienen un nivel de satisfacción relativamente alto, siendo los servicios de las Líneas de Denuncias y la Información Telefónica los menos utilizados.
- El 45% de los participantes afirmo que no tiene sugerencia para los servicios de la institución, mientras que la capacitación del personal es considerada por el 11% de los participantes como un área a mejorar, seguida de brindar mas información por los servicios (7.7%).-

Dificultad con el Manejo de Impuestos.-

Dificultad con el Manejo de Pagos de Impuestos: Solo un 10.2% de los participantes considero que ha presentado dificultades con el pago de sus impuestos. Las oficinas de Santo Domingo y Santiago fueron las que presentaron mayor incidencia de estos conflictos, mientras que la Gerencia de Grandes contribuyentes es la que menos incidencia tiene de los mismos.



Dificultades que han Tenido con la DGII: La principal dificultad que se ha tenido con la DGII son la Lentitud en los servicios en línea y en la información errónea, además de la falta de información.-



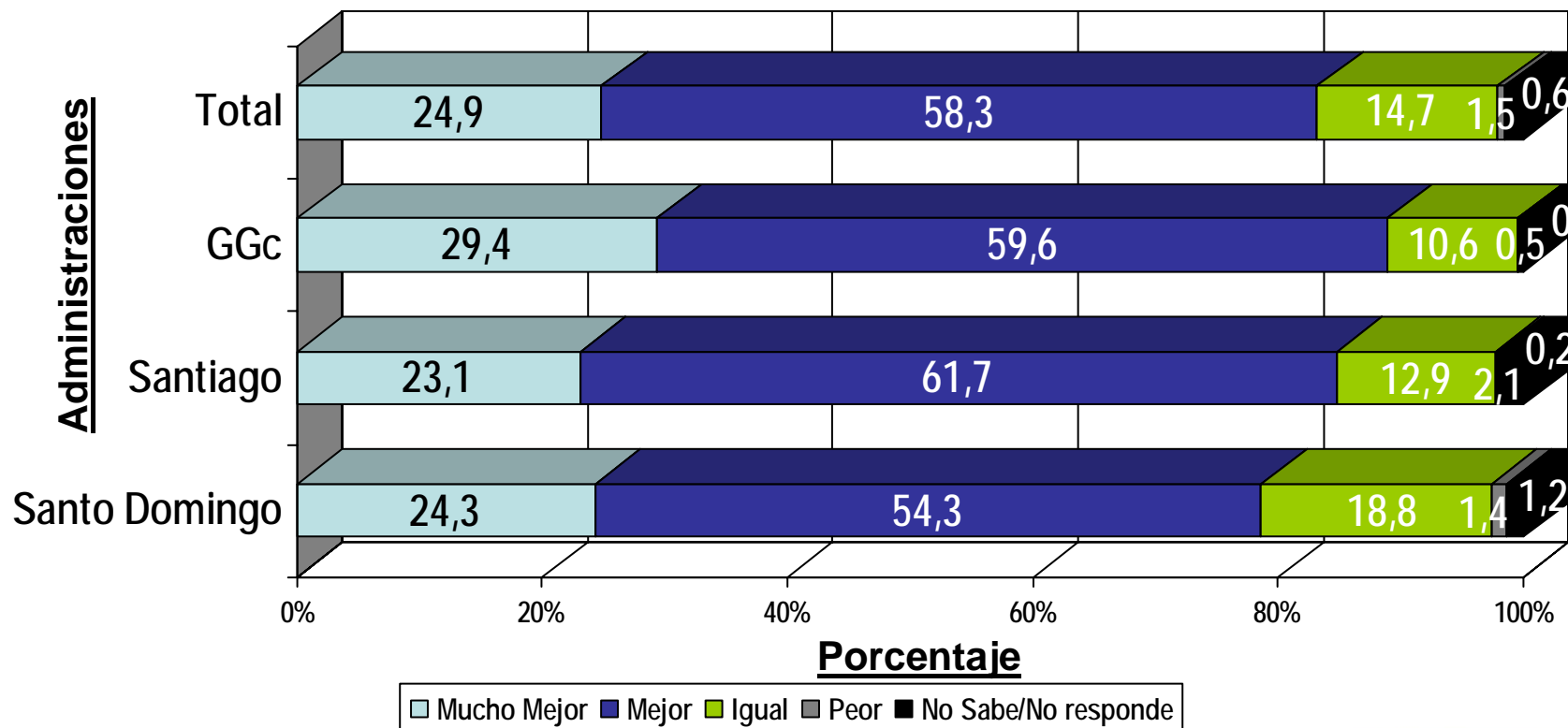
Base: 10.1% de la Muestra Total.-

Resumen Dificultad con el Manejo de los Impuestos.-

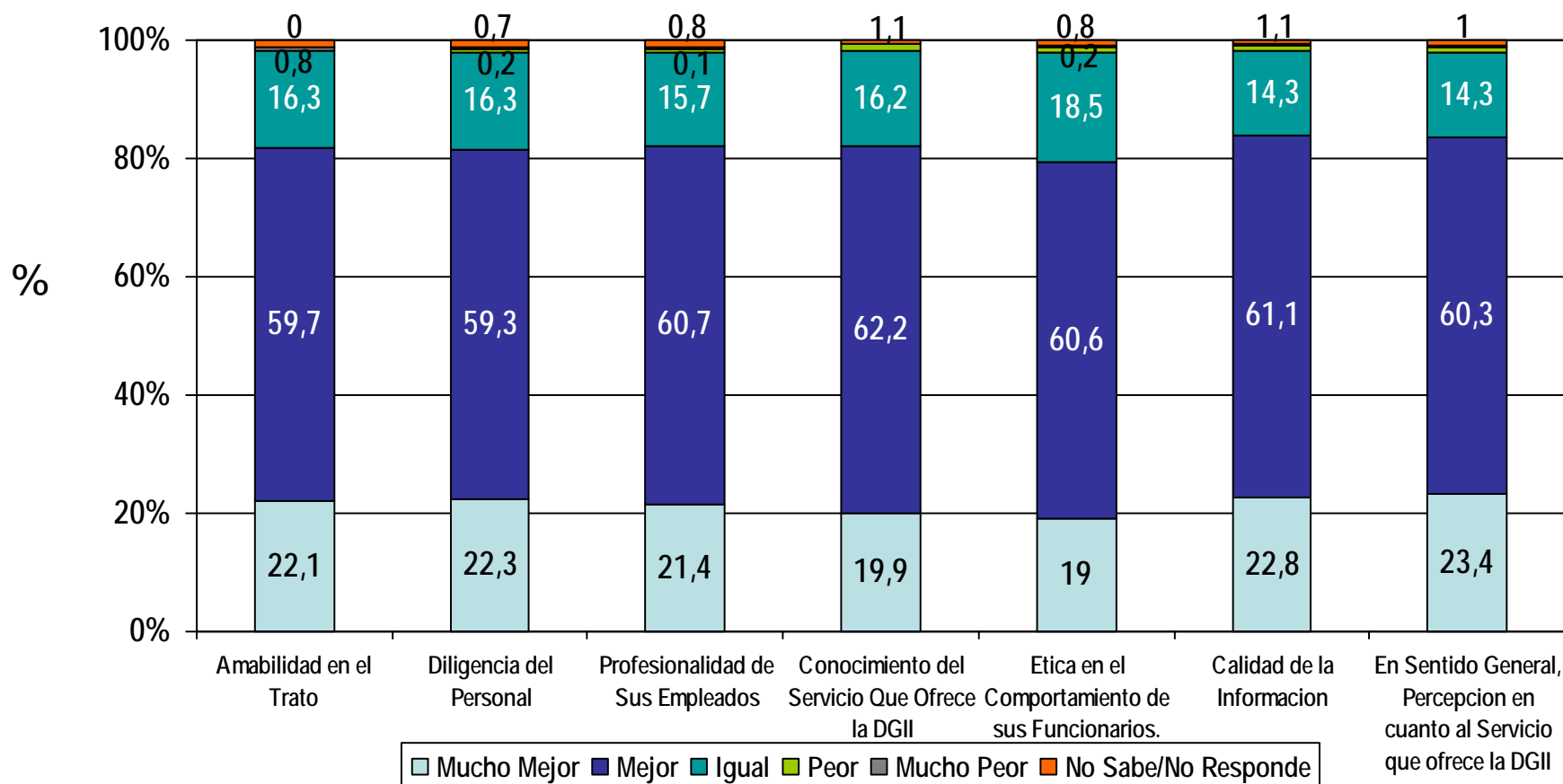
- Un 10.2% de los participantes afirmo que había tenido dificultad con el manejo de la DGII, especialmente lo de la oficina de Santiago. Cuando Vemos las razones un la mayor parte afirmo que es por problemas de informaciones.

Evaluación de la DGII con Respecto al 2007.-

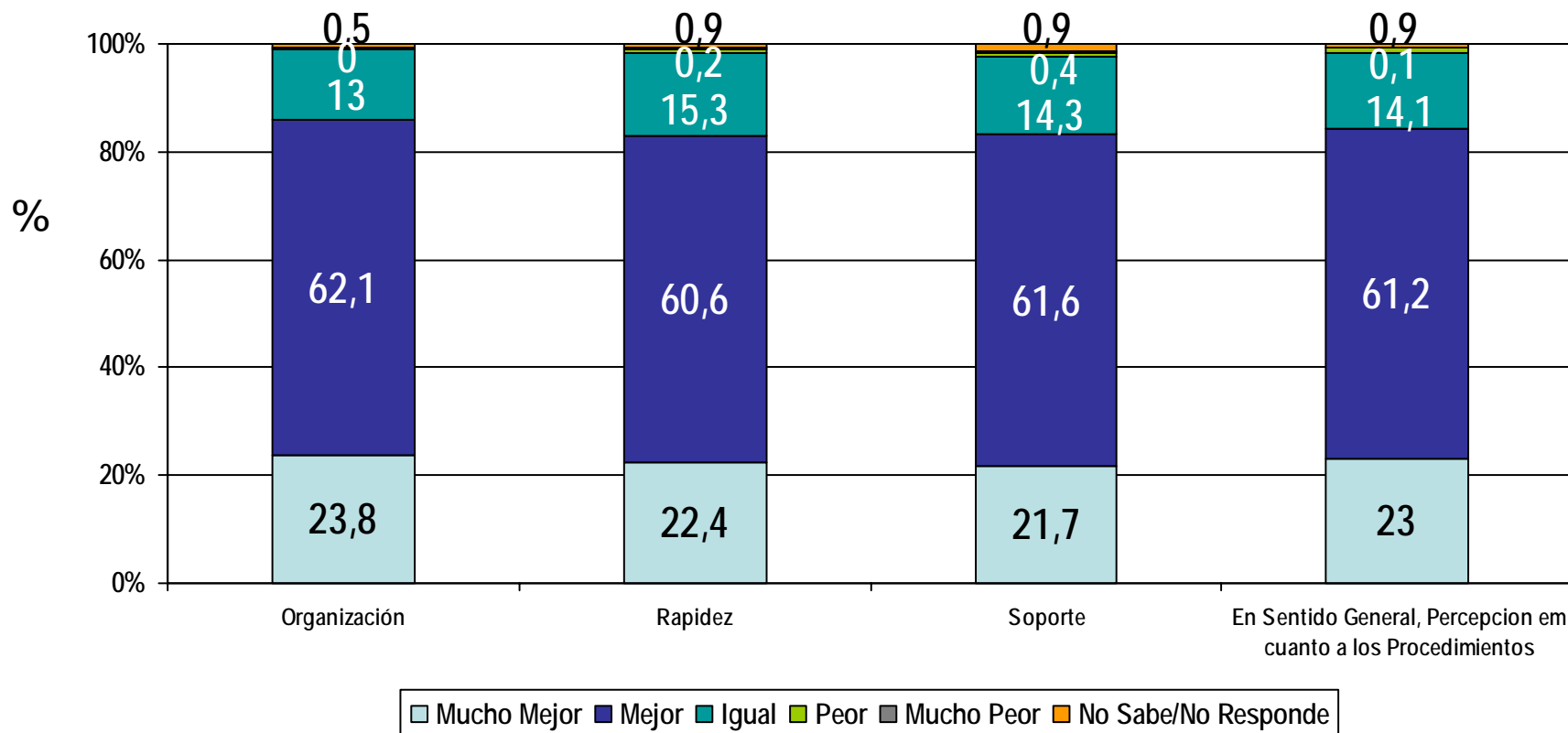
Evaluación de la DGII en comparación con el 2007: El 83,2% de los participantes consideran que ha mejorado la DGII en comparación con el año anterior. Los Grandes Contribuyentes fueron los que consideraron en mayor proporción que la situación mejoro.-



Percepción de Cambios en los Aspectos del Servicios: En comparación con el año 2007 tenemos que la calidad de la información es el aspecto que mas ha mejorado, seguido de la percepción de los servicios en sentido general. En casi todos los casos (Excepto en el comportamiento Ético) mas de un 80% de los participantes consideran que la DGII esta en una mejor situación que el año pasado.-



Percepción de Cambios en los Procedimientos: En comparación con el año 2007, los participantes consideran que en todos los aspectos la DGII esta mejor que el año anterior, siendo la Organización el aspecto mas valorado por los contribuyentes.-

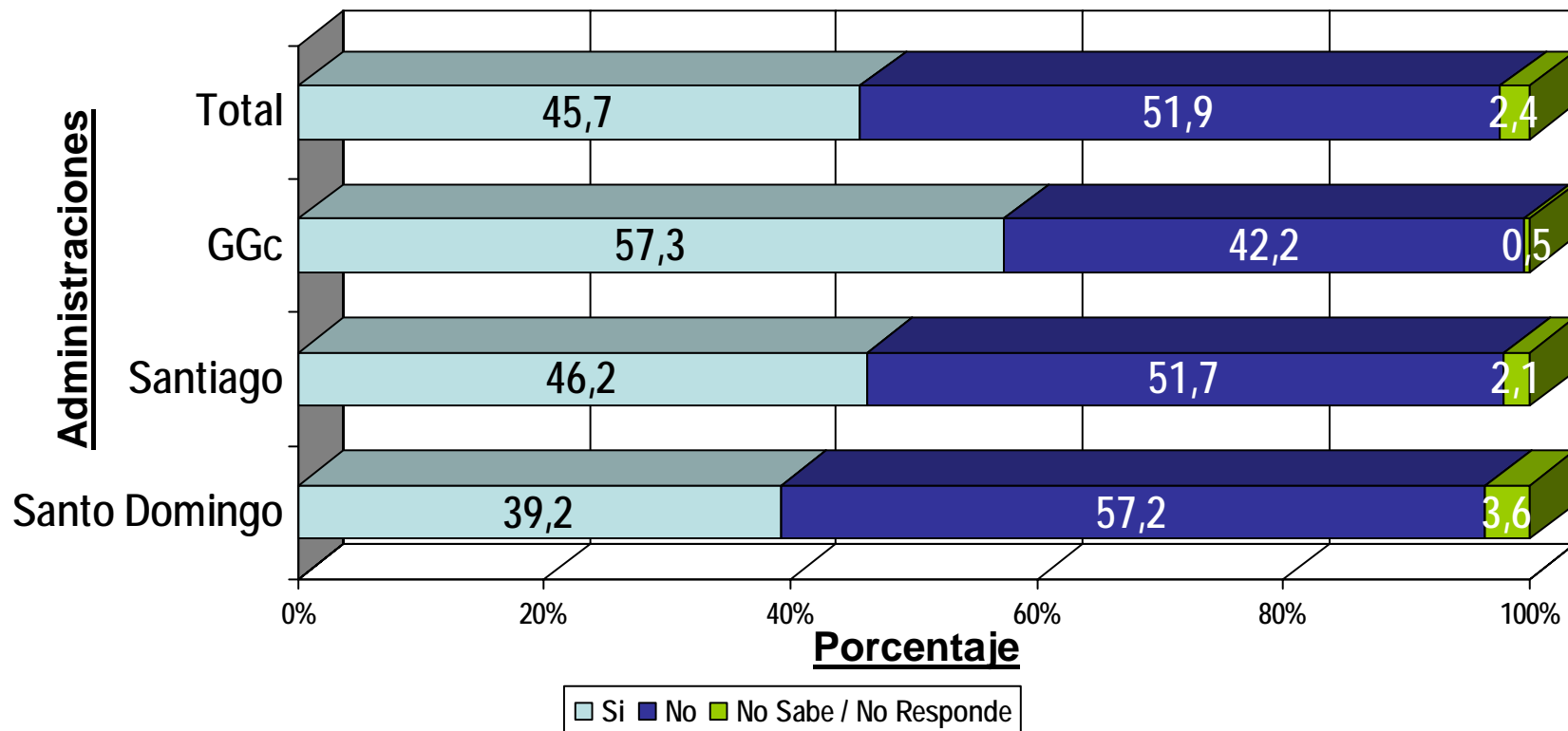


Resumen Evaluación de la DGII con Respecto al 2007.-

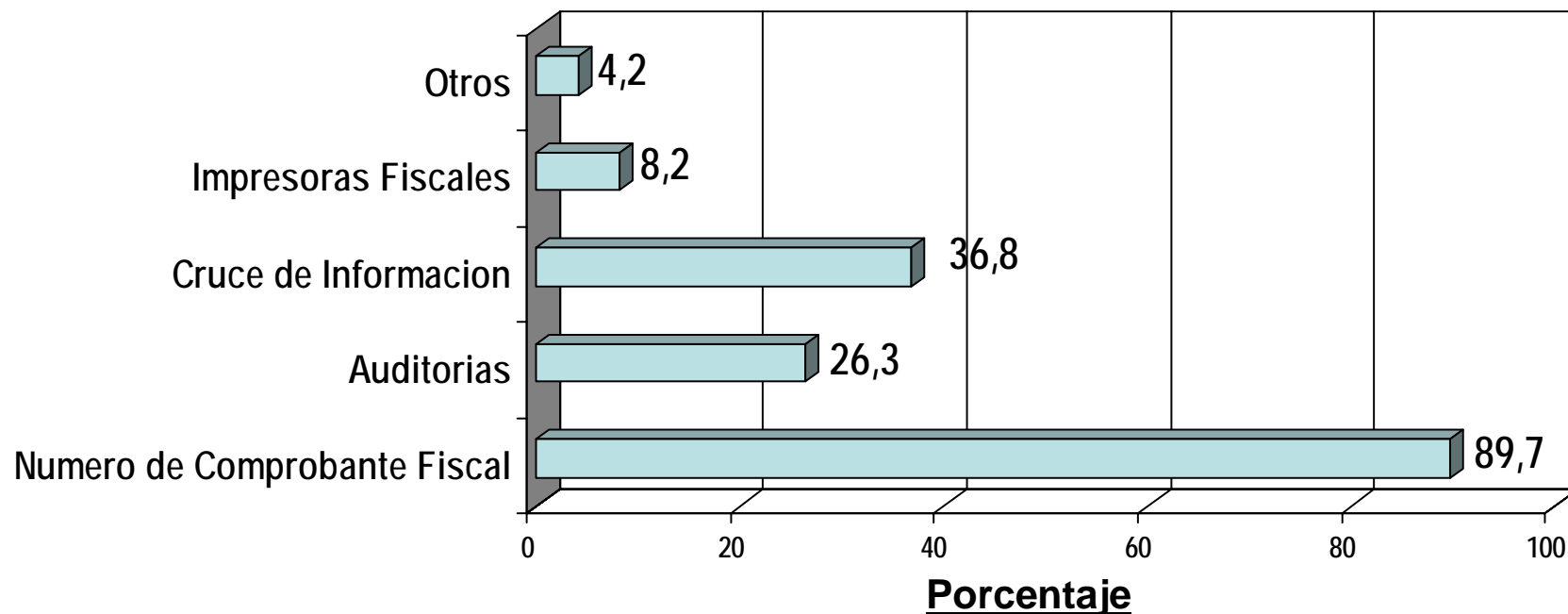
- Cuando Vemos la DGII en comparación con el año anterior nos percatamos del hecho de que un 83% de los participantes consideran que esta institución mejoro, mientras que solo un 0.6% de los mismos piensan que esta peor. Los Grandes contribuyentes son los que le dan mayor valoración a esta opinión.
- Al analizarlo de manera detallada vemos que todos los aspectos relacionados con el servicio y con los procedimientos se mantienen aceptado por mas de un 80% de los participantes, siendo el atributo de menor valoración la ética en el comportamiento de sus funcionarios (78.2%).-

Evaluación de la Evasión Fiscal.-

Conocimiento de las Acciones para Evitar la Evasión Fiscal: Un 45.7% de los contribuyentes dijeron que conocían acciones que encaminadas a controlar la evasión fiscal. Los contribuyentes que pertenecen a la Gerencia de Grandes Contribuyentes fueron los que manifestaron tener mayor conocimiento de acciones en este sentido.-

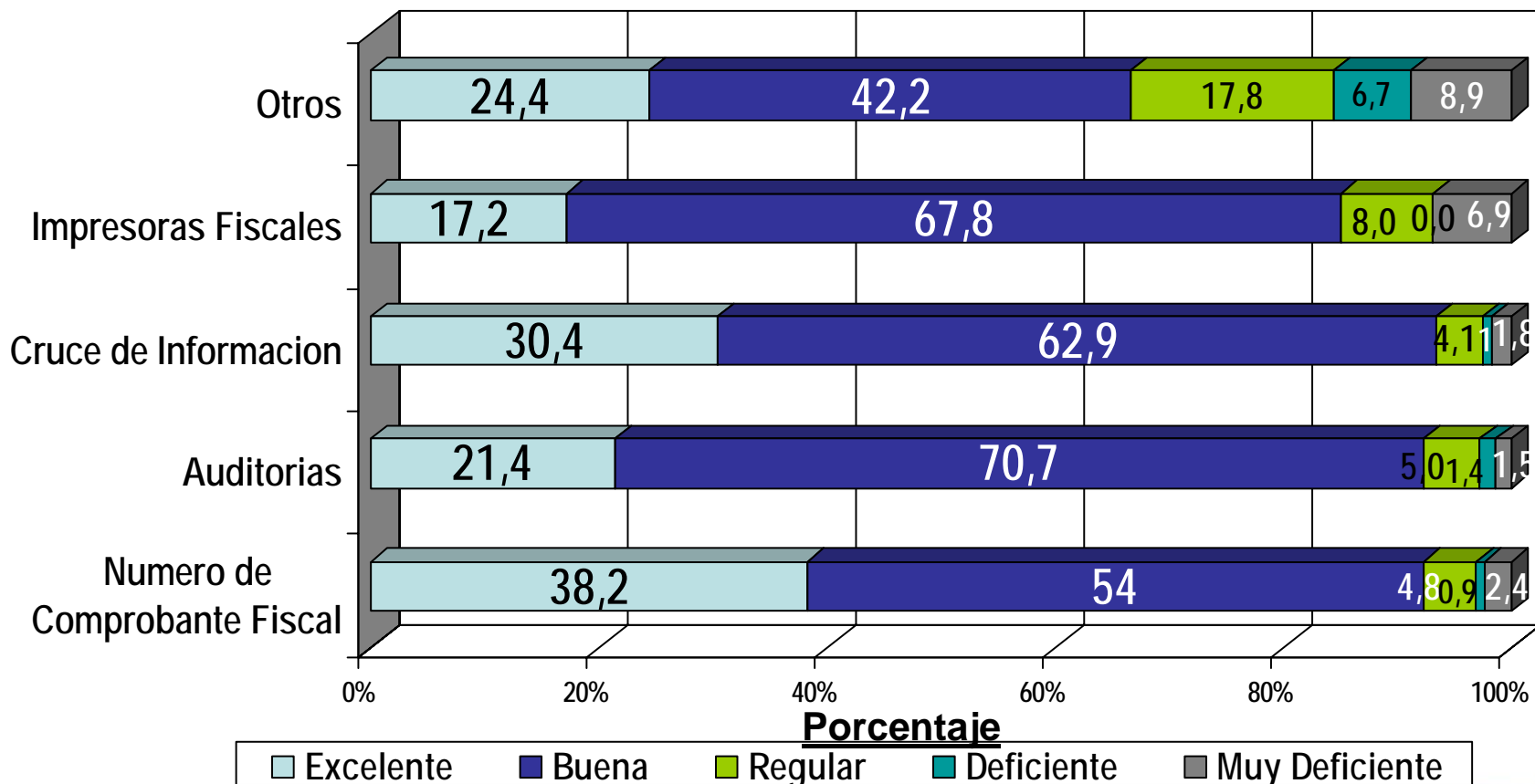


Conocimientos de las Acciones para Evitar la Evasión Fiscal: Un 89.7% de los participantes confirmo haber utilizado el numero de comprobante fiscal, mientras que el cruce de informaciones es utilizado por un 33.7%.-



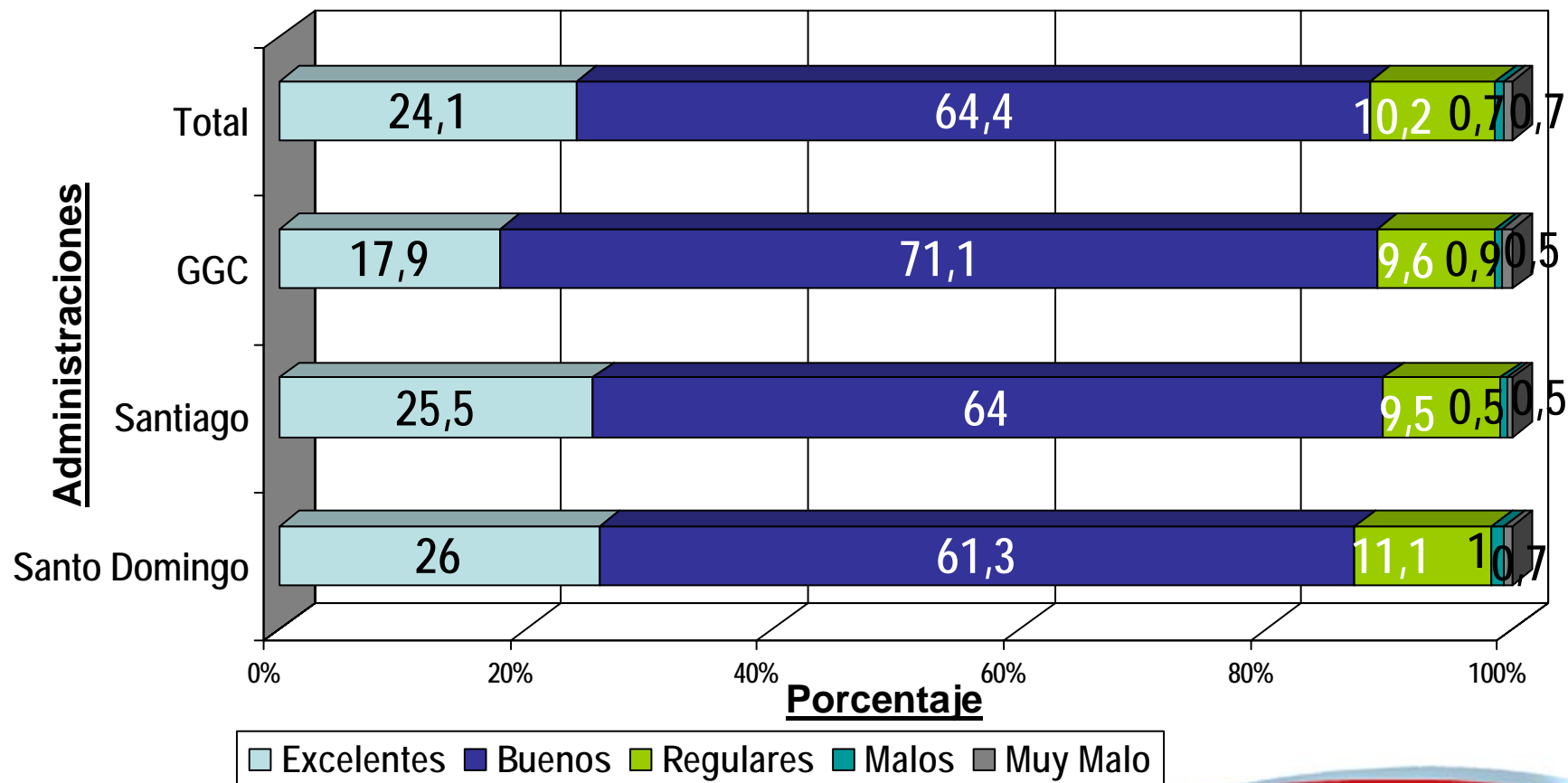
Base: 47.5% de la Muestra Total.-

Evaluación de las acciones tomadas por la DGII para combatir la evasión fiscal: Los contribuyentes evalúan de manera positiva las acciones que ha tomado la DGII para combatir la evasión fiscal. Mas de un 90% de estos entienden como positivas las acciones del numero de comprobante fiscal, el cruce de informaciones y las auditorias.-

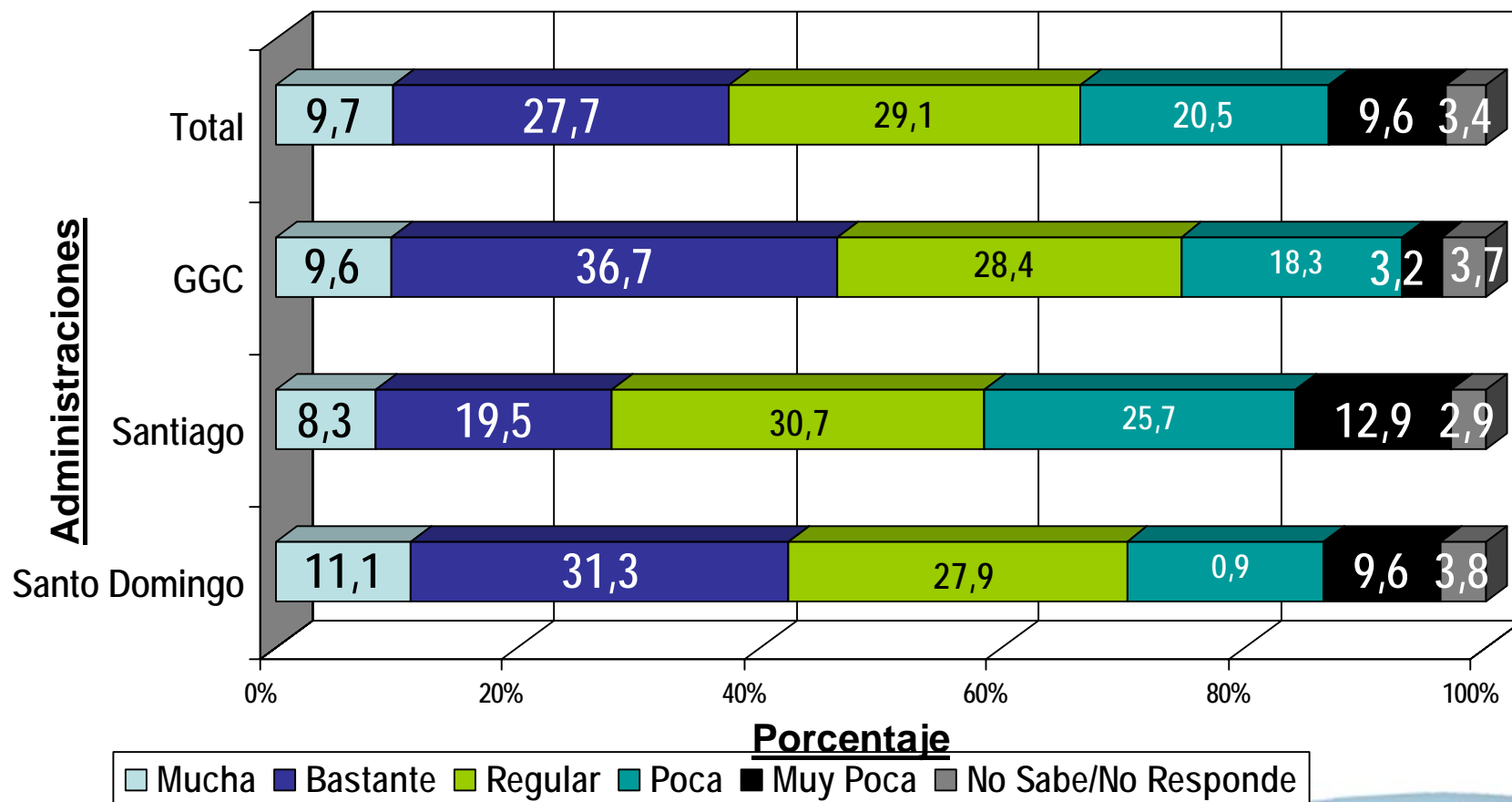


Base: 47.5% de la Muestra Total.-

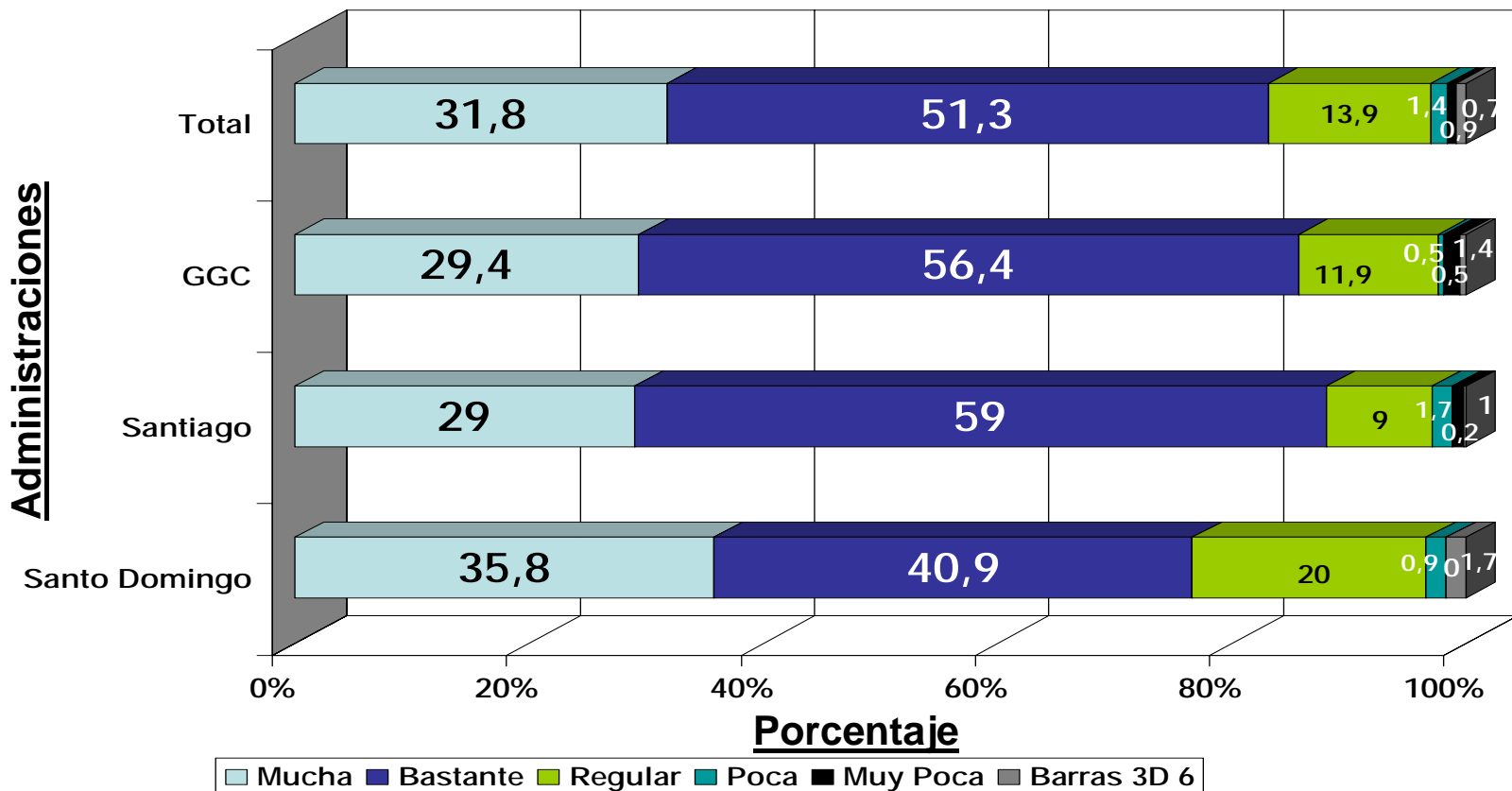
Evaluación en General de las acciones tomadas por la DGII para combatir la evasión fiscal: Los contribuyentes evalúan de manera positiva las acciones que toma la DGII para reducir la evasión fiscal, mantenido así en todas las oficinas evaluadas.-



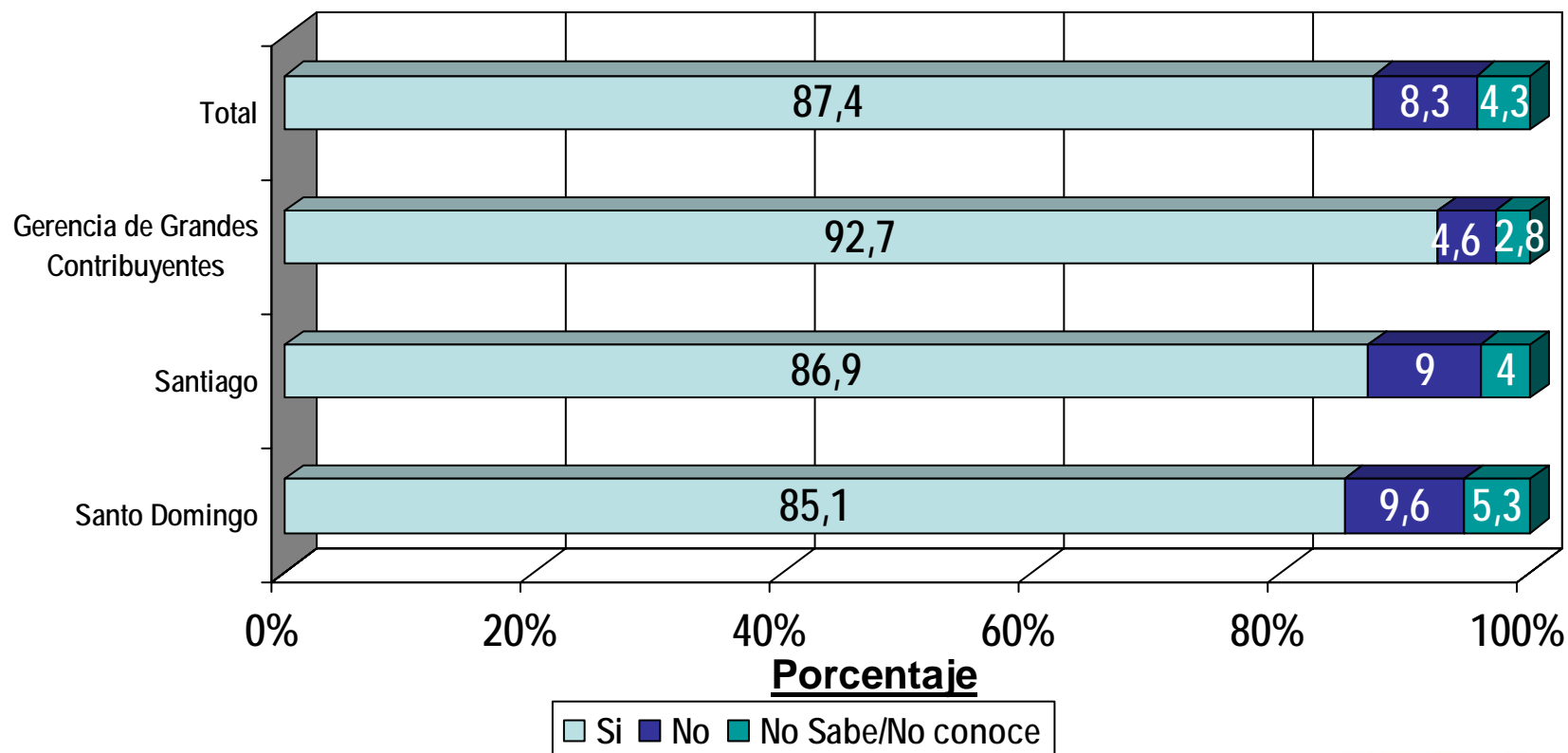
Evaluación del Nivel de Evasión Existente: El 37.4% de los participantes consideran que existe un alto nivel de evasión fiscal, mientras que un 30.1% de los participantes entienden que es poca. Cuando observamos por gerencia, los que consideran que el nivel de evasión es mayor son los de Santiago, mientras que la GGC es la que considera que la relación es menor.-



Evaluación de la Medida de Verificación de los Peajes a los Vehículos de Carga que transporten productos industriales: el 84% de los participantes están de acuerdo con la implementación de esta nueva medida, en especial los contribuyentes de Santiago son los que consideran esta medida como positiva en mayor proporción, mientras que los de Santo Domingo son los que menos de acuerdo están, aunque no deja dicho esto que se encuentren en desacuerdo.-



Opinión Acerca del Sometimiento a los Evasores de Impuestos: el 87.4% de los participantes considera que se debe someter a la justicia a los evasores de impuestos. Esta tendencia es similar en todas las oficinas.-

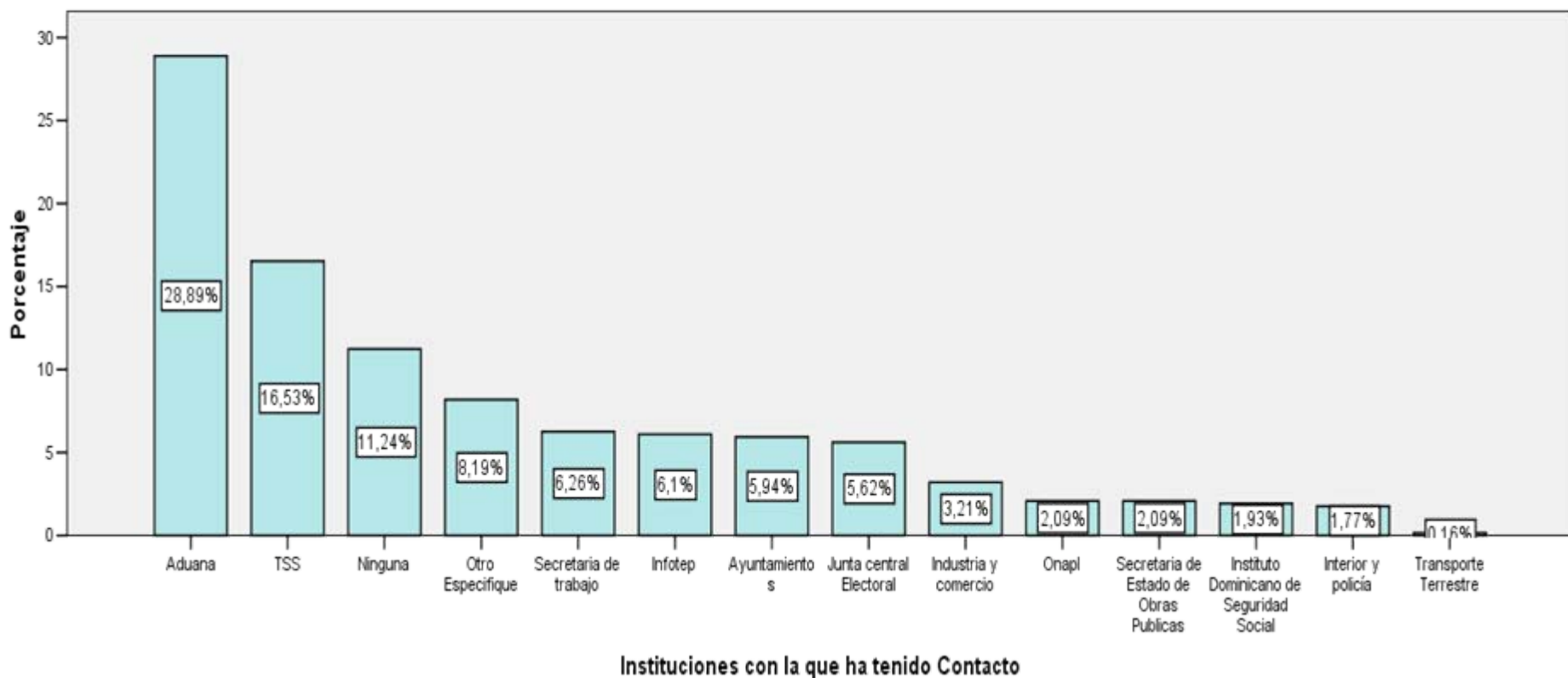


Resumen de la Evaluación de la Evasión Fiscal:

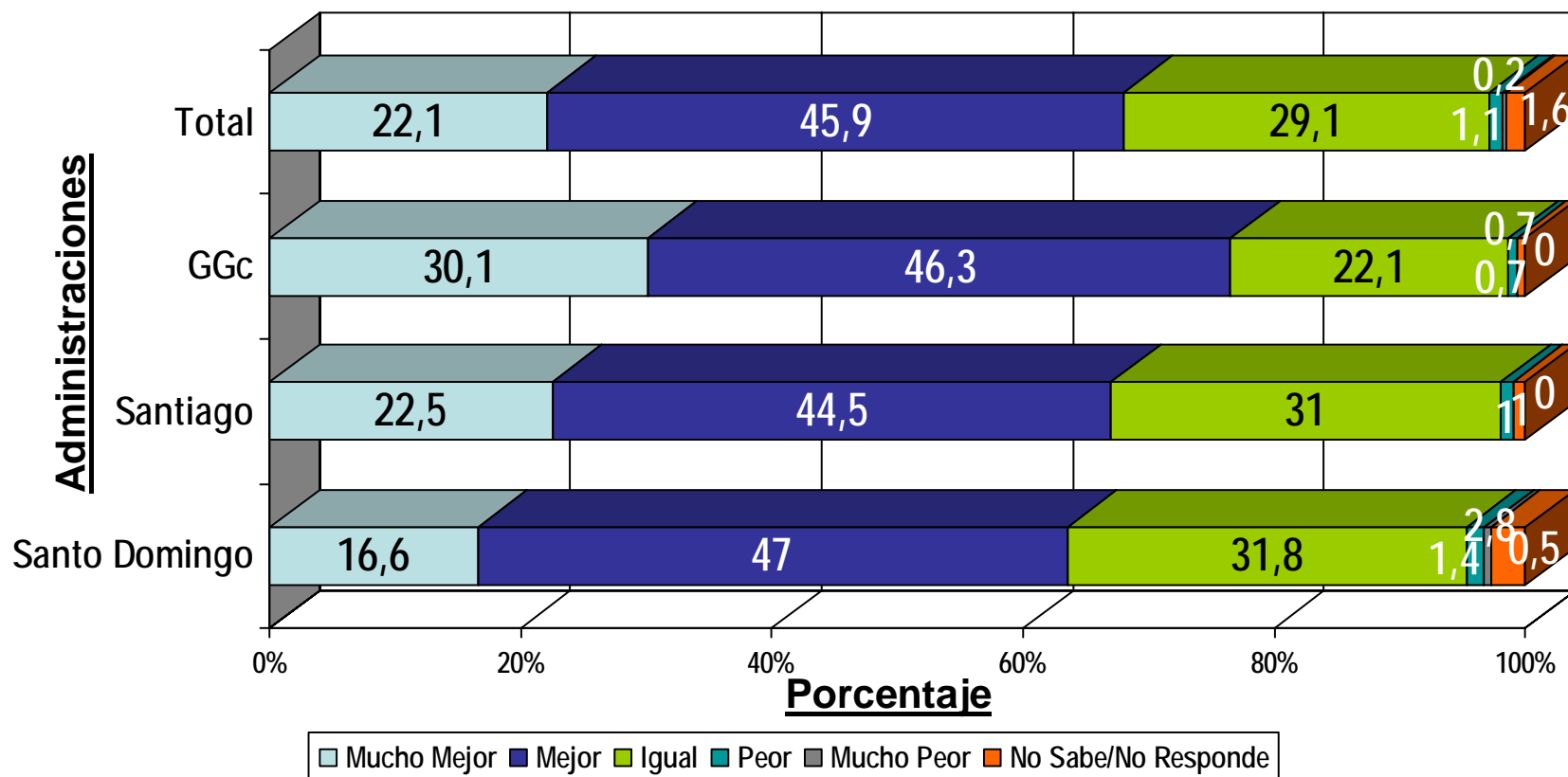
- Solo un 45% de los participantes afirmaron que conocían acciones de la DGII en pos de mejorar la evasión fiscal. Este nivel de conocimiento es mayor en los grandes contribuyentes que en los demás aspectos.
- De los que contestaron conocer medidas en pos de reducir la evasión fiscal, el 90% dijo que conocía el numero de comprobante fiscal, un 37% que conocía el cruce de información, un 26% las auditorias y solo un 8% que conocía el sistema de impresoras fiscales.
- De todos estos aspectos, el numero de comprobante fiscal, el cruce de información y las auditorias fueron las mejor evaluadas por los participantes que las conocían de cara a la reducción de la evasión fiscal. Cabe destacar que de manera general un 89% de los participantes consideran que esta institución realiza buenas acciones en pos de reducir la evasión fiscal, y por ende estas medidas son positivas.
- En cuanto a la medida por la cual la DGII verificara aleatoriamente todos los peajes de los vehículos de carga que transportes productos industriales, con la finalidad de detectar si poseen las documentaciones legales requeridas (tales como comprobantes, conduces, documentos de retiro de mercancías de aduanas, etc.), como una medida de controlar la evasión fiscal, un 84% de los contribuyentes considero que esta era una medida positiva, mientras que la oficina de contribuyentes de Santiago es la que mas de acuerdo esta con dichas acciones.
- El 87.4% de los participantes consideraron que estaban de acuerdo con que se comentan a la justicia a los evadan impuestos, asintiendo de manera similar en todos las oficinas.

Evaluación de la DGII con Respecto a Otras Instituciones del Estado.-

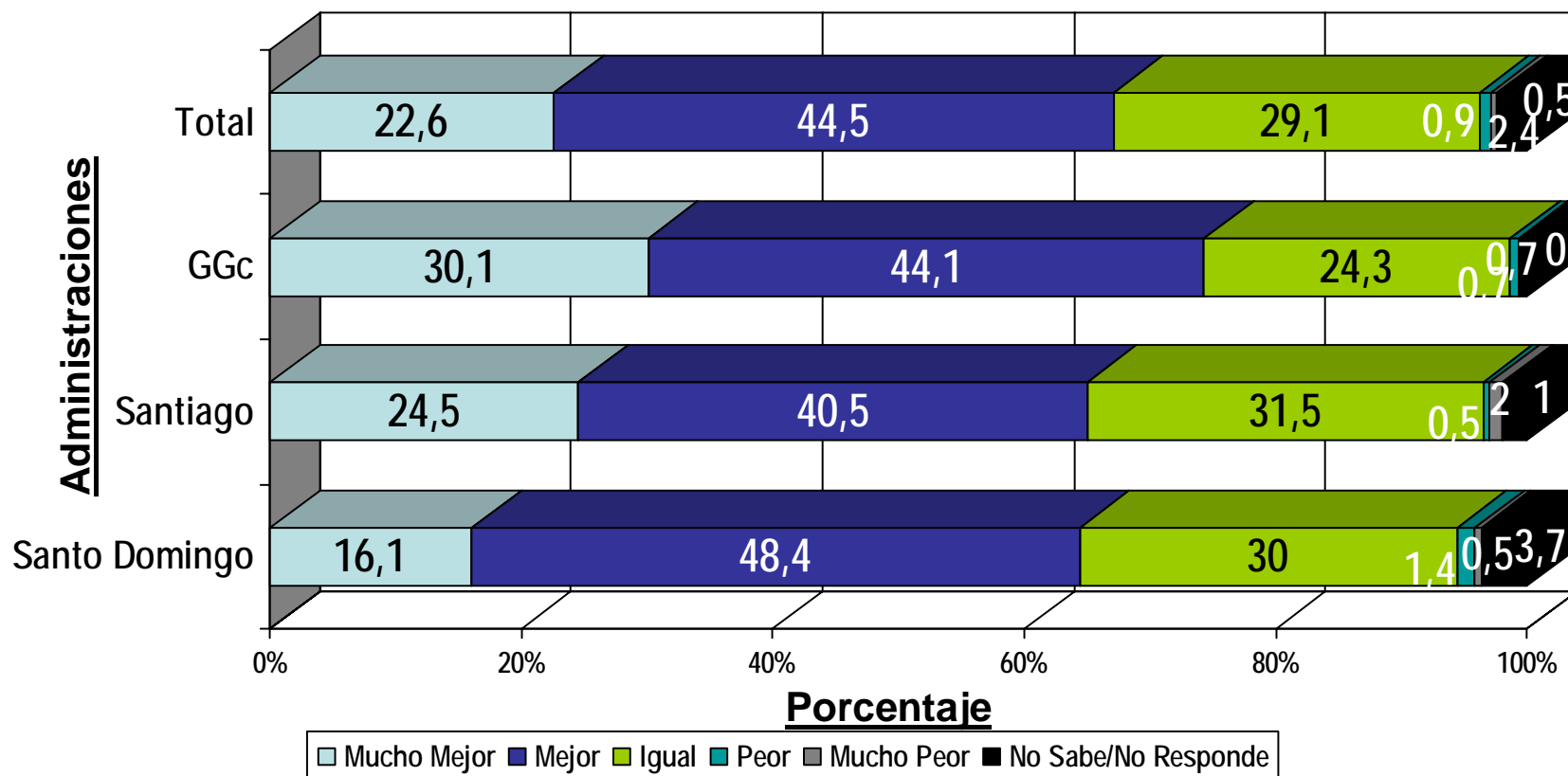
Relación con Otras Instituciones Publicas Aparte de la DGII: La mayor parte de los contribuyentes se ha relacionado mas recientemente con la Dirección General de Aduanas y con la TSS.-



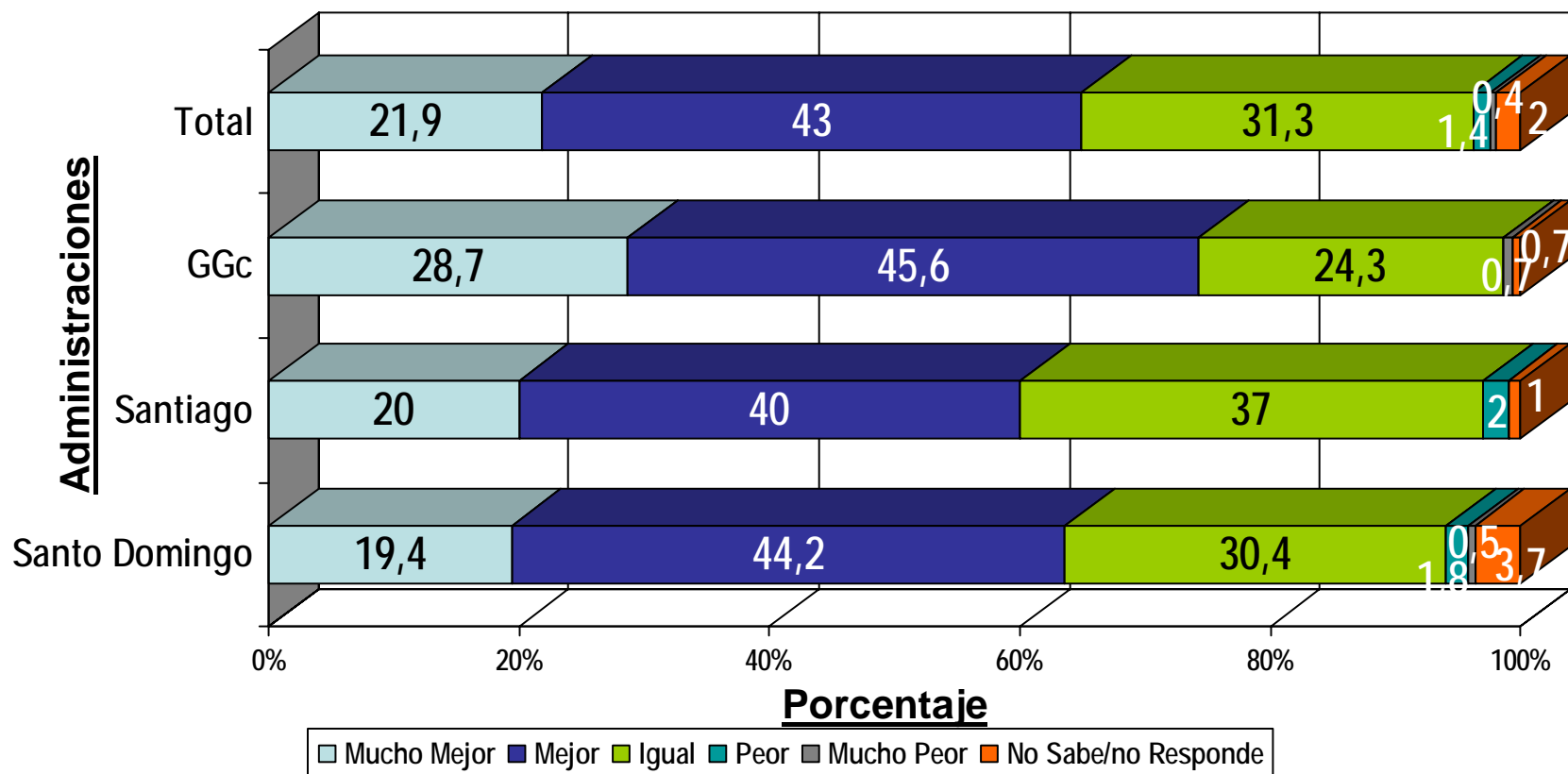
Evaluación de la Amabilidad en el Trato de la DGII: El 68% de los participantes considero que la DGII tiene una mejor amabilidad con el trato que las demás instituciones con las que tiene contacto. Cabe destacar que solo un 1.6% de los participantes consideran esta institución como peor.



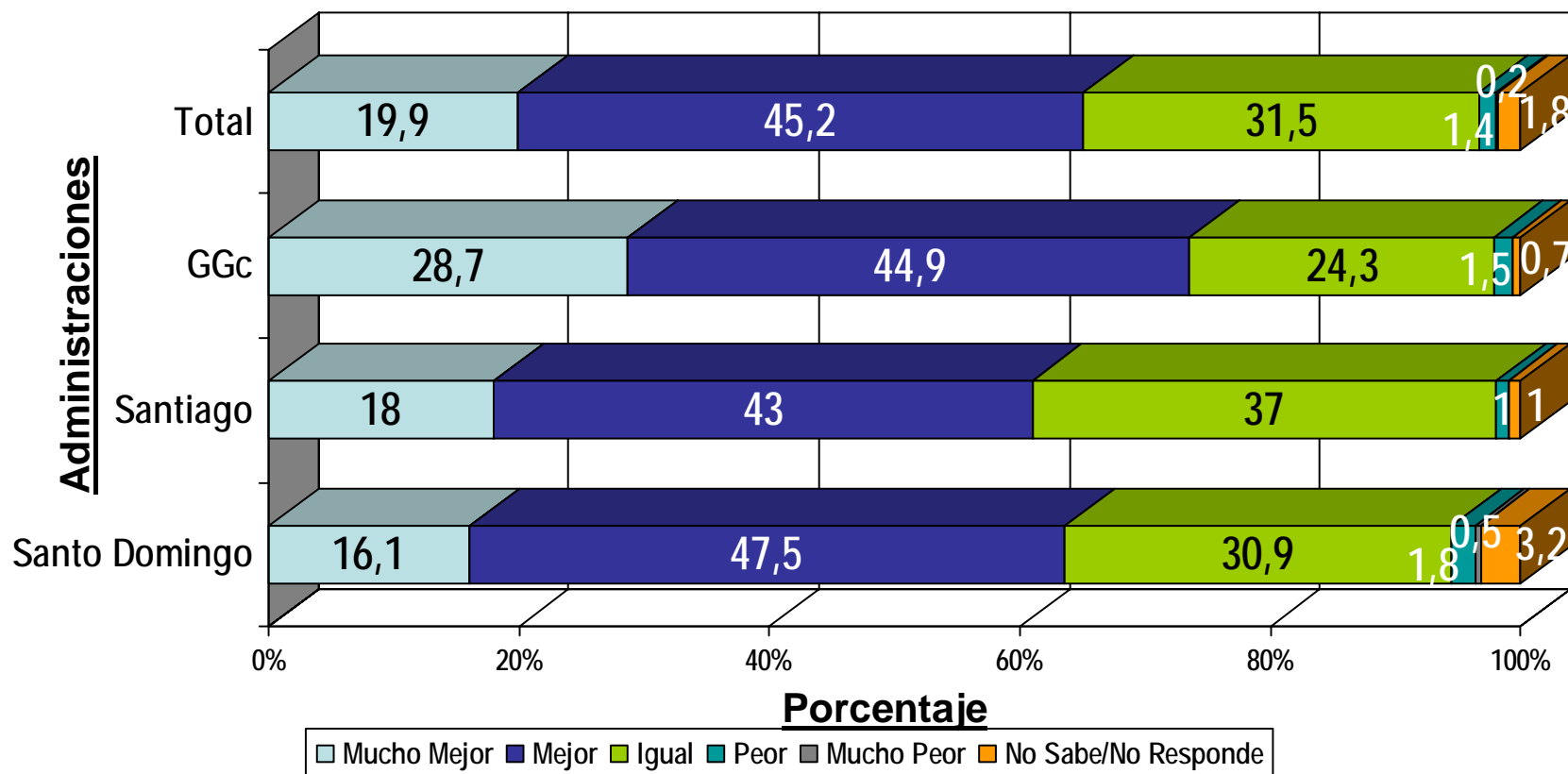
Evaluación de la Diligencia del Personal de la DGII: El 67.1% de los contribuyentes consideraron que el personal de la DGII es mas diligente que las demás instituciones de el Estado. La Gerencia de Grandes Contribuyentes es la que considera esta aseveración en mayor proporción.-



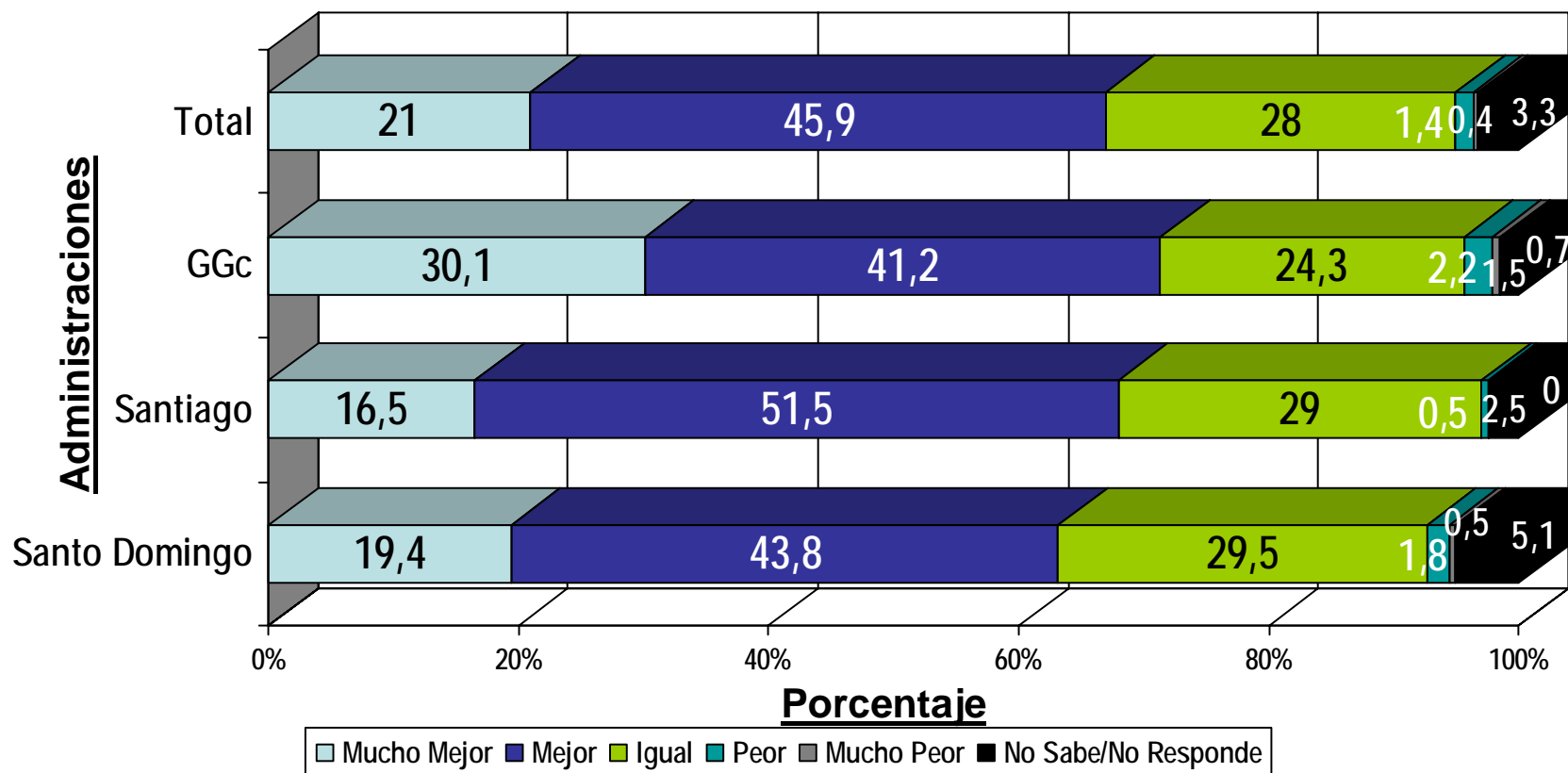
Evaluación del tiempo de espera de la DGII: El 65% de los contribuyentes considera que el tiempo de espera en la DGII es mucho mejor que en las demás instituciones del Estado. La GGC considera este concepto en mayor proporción.-



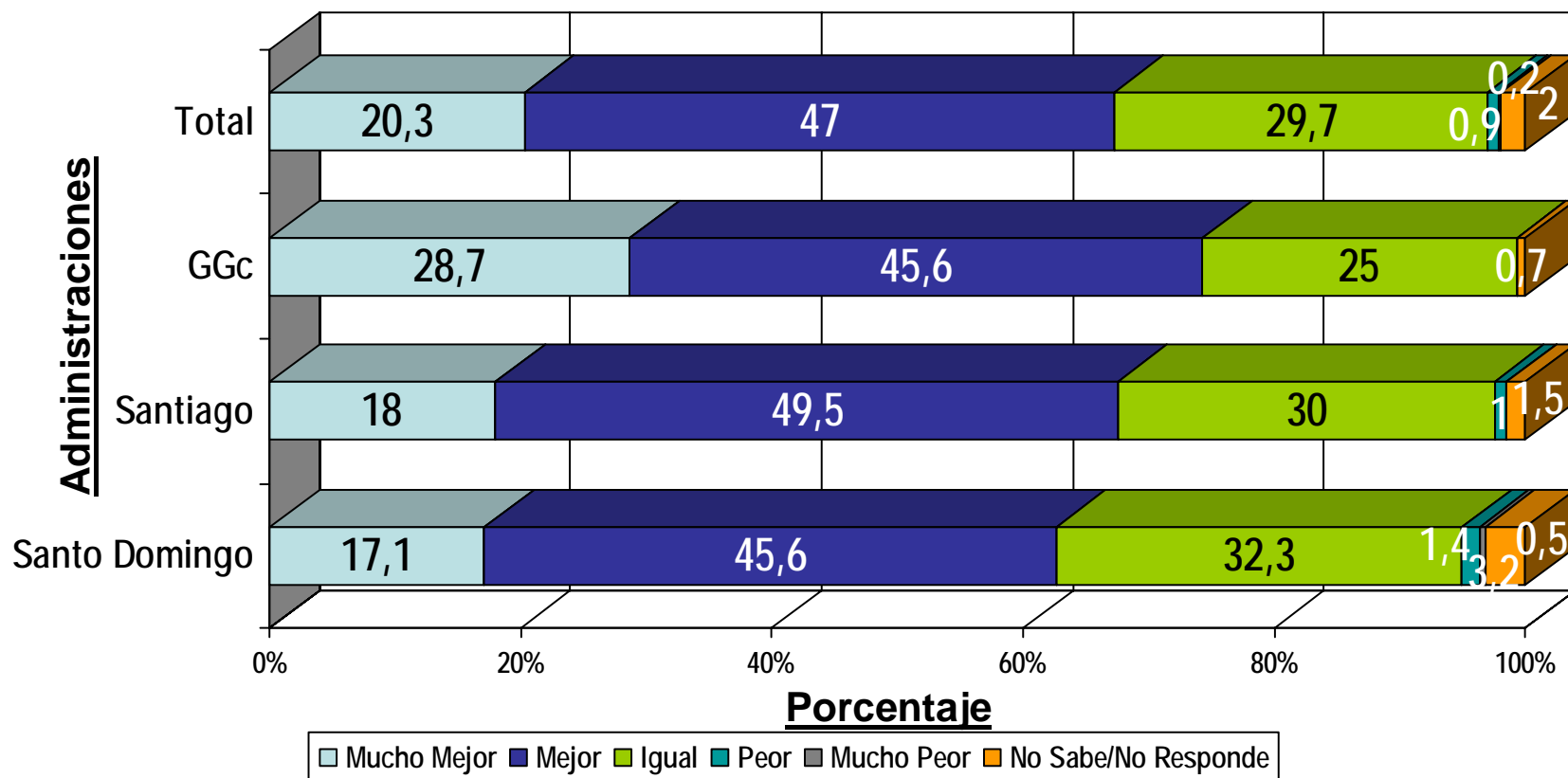
Evaluación de la Calidad de la Información de la DGII: El 65.1% de los contribuyentes considera que la calidad de la información en la DGII es mejor que en las demás instituciones del estado. La Gerencia de Grandes Contribuyentes por igual es la que confirma mas esta afirmación.



Evaluación del Ambiente Físico de la DGII: El 66.9% de los contribuyentes considera que el ambiente físico de la DGII es mejor que el de las demás instituciones del estado con la que tienen contacto. La Gerencia de Grandes contribuyentes es la que tiene la menor proporción de participantes en este sentido, al igual que es la que tiene la mayor proporción de participante que opinan que el ambiente es peor.-



Evaluación en Sentido General de la DGII: El 67.3% de los contribuyentes considera que en sentido general el servicio de la DGII es mejor que el de las demás instituciones del Estado.

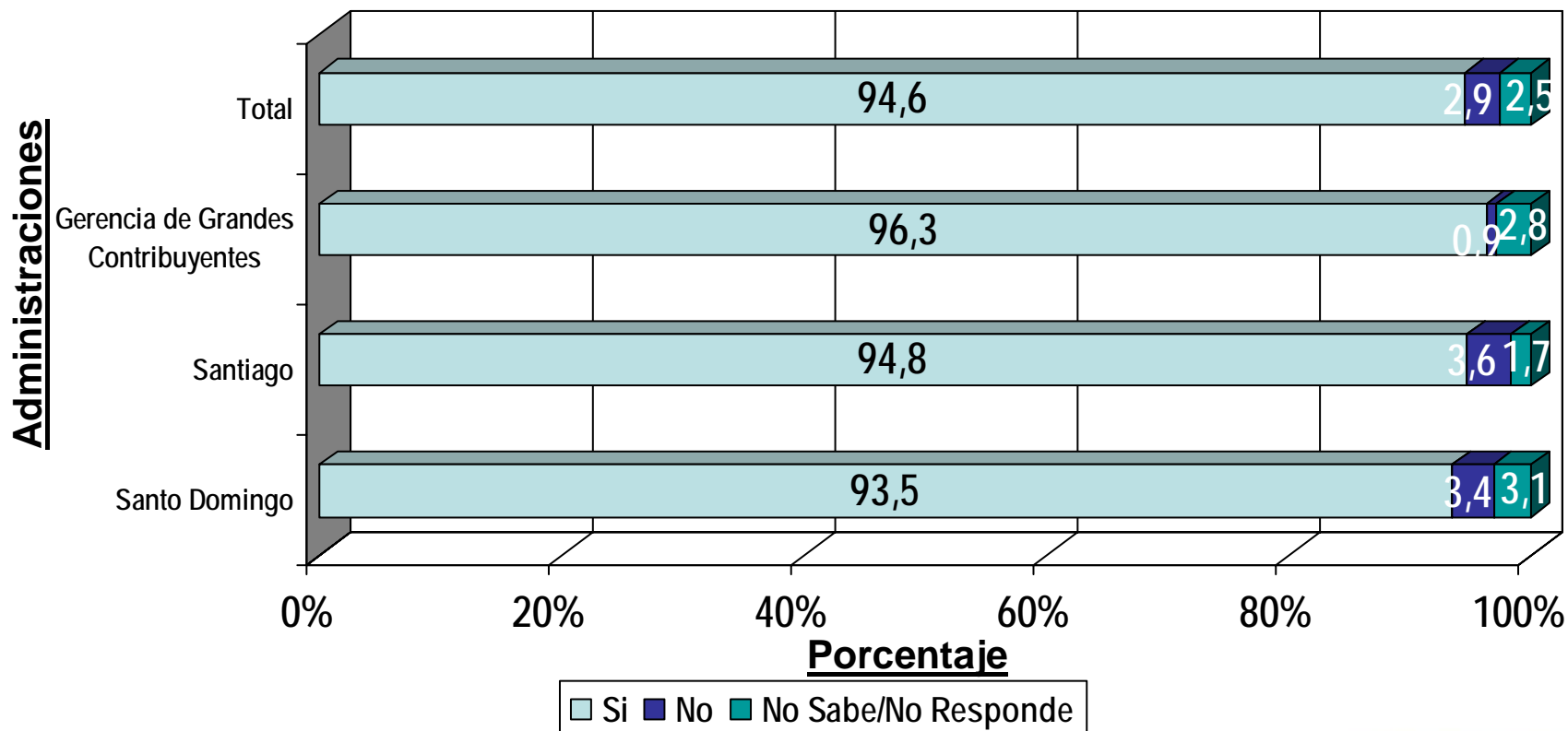


Resumen Evaluación de la DGII con Respecto a otras instituciones.-

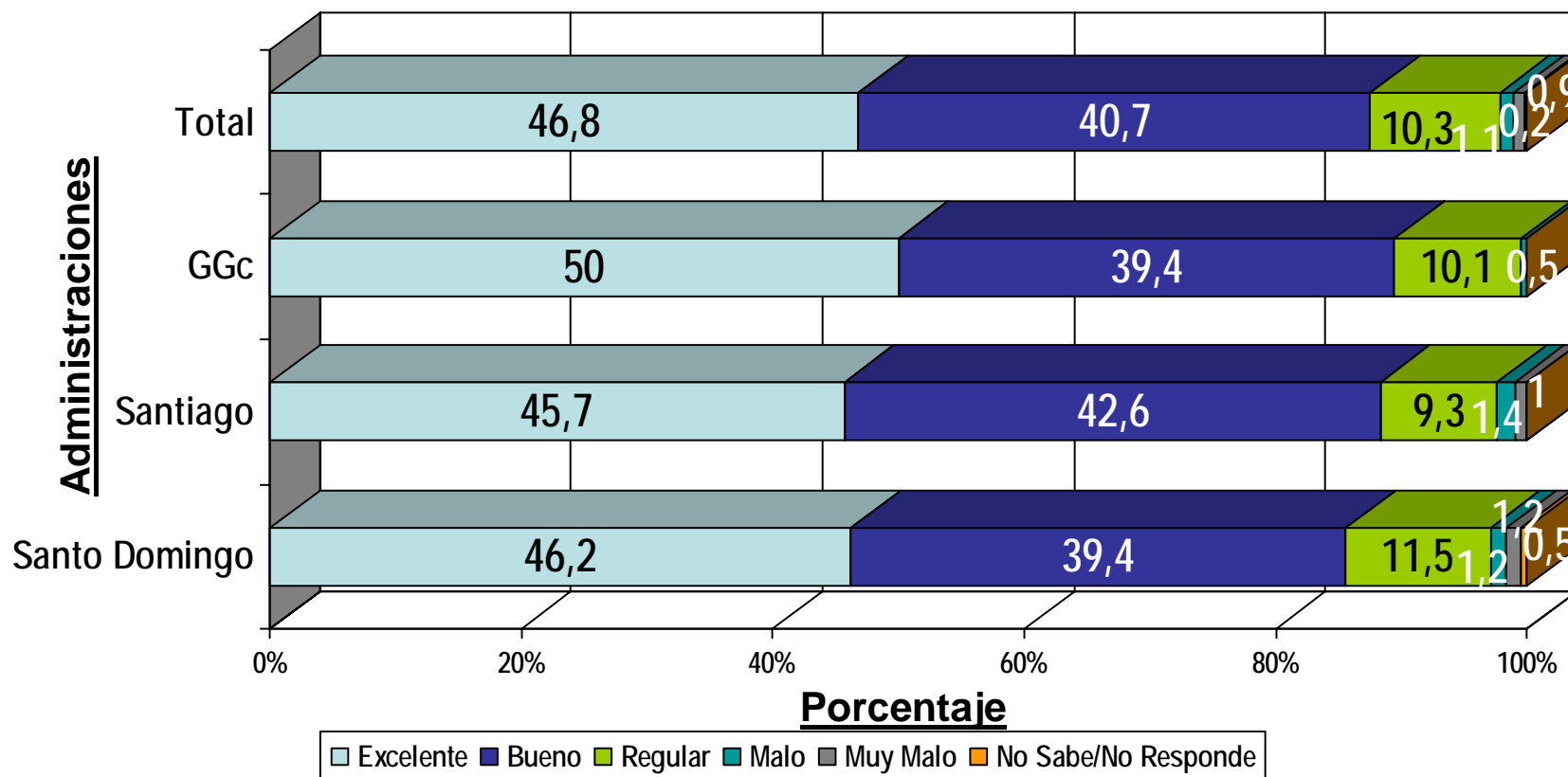
- Al momento de comparar esta instituciones con otras instituciones del estado vemos como los participantes valoran en todos los aspectos a la DGII como superior, siendo considerado así en la misma proporción por casi todos los participantes independientemente de la oficina a la que pertenecen. Por otra parte, vemos la alta valoración que le dan los participantes al ambiente físico en comparación con otras instituciones, a la amabilidad en el trato y a la diligencia del personal. Cabe destacar la baja proporción de participantes que considero que en los aspectos evaluados consideran que esta institución es peor o mucho peor que las demás del estado con las que tienen contacto recientemente.-

Evaluación de la Credibilidad de la DGII.-

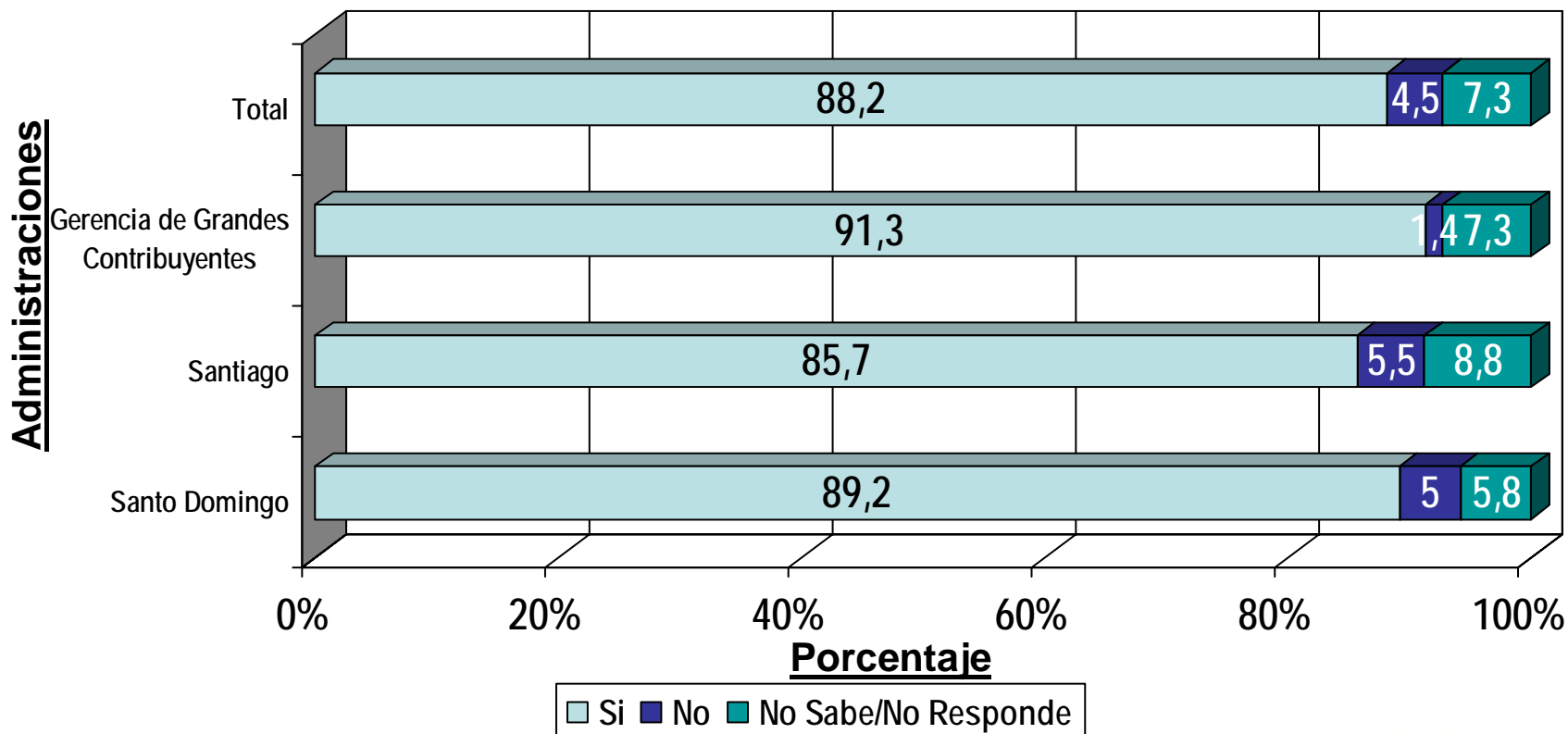
Evaluación de la Confianza en la DGII: El 94.6% de los participantes consideraron que confían en la DGII. Al observar esta tendencia es superior al 93% en todas las oficinas administrativas de la Institución.-



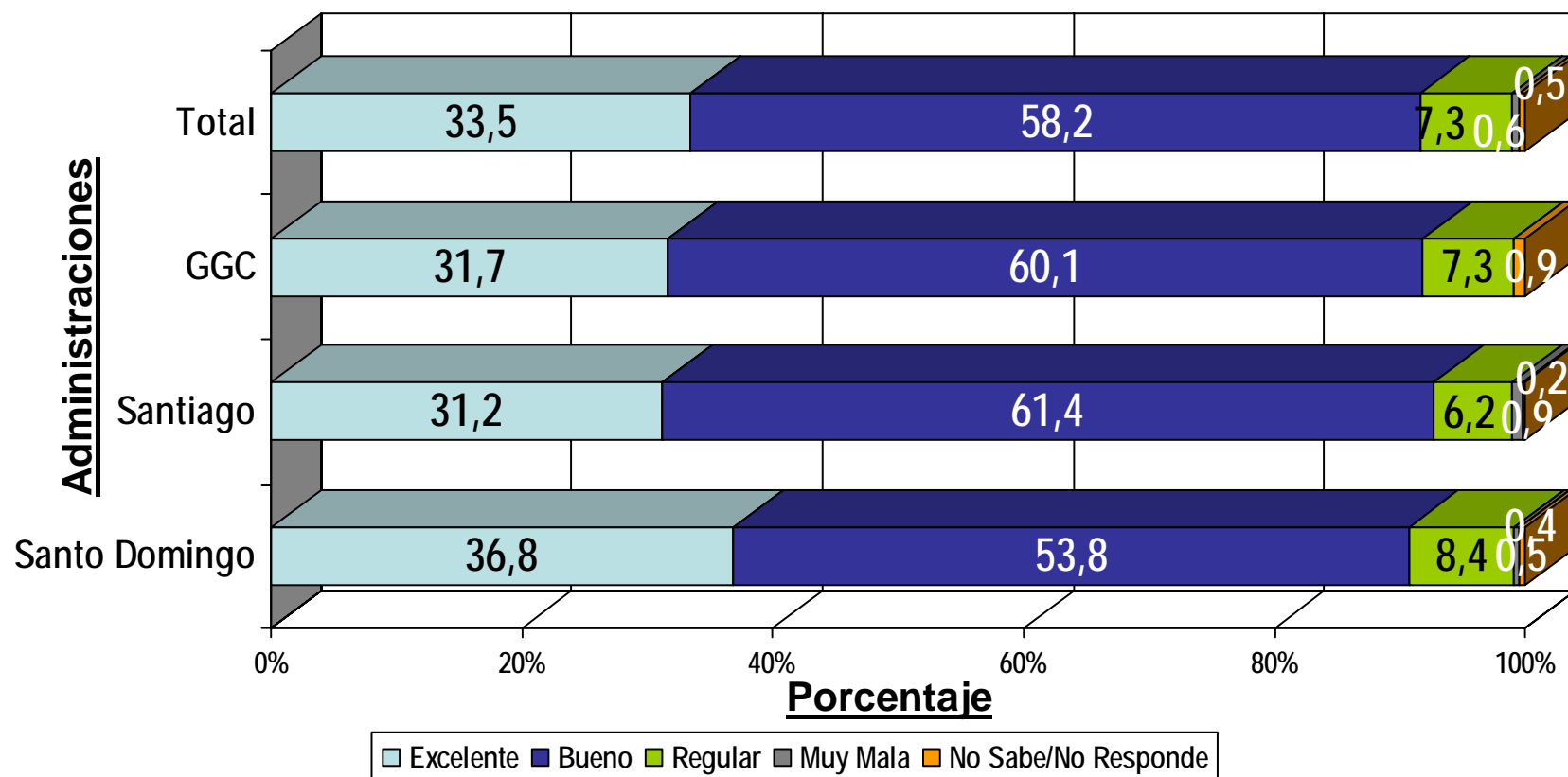
Evaluación de la Credibilidad de la DGII: El 87.5% de los contribuyentes consideran que esta institución tienen un nivel de credibilidad alto, ya que estos lo consideran entre bueno y excelente.



Evaluación de la Transparencia de la DGII: El 88.2% de los contribuyentes considera que la DGII actúa de forma transparente, mientras que esta tendencia se mantiene bien alta en todas las oficinas. En especial cabe destacar la alta valoración que le otorga la GGC a la Transparencia.-



Evaluación de la Imagen desde el Punto de Vista Ético de la DGII: El 91.8% de los participantes consideran que la DGII Tiene una imagen positivo desde el punto de vista ético. Cuando vemos por Oficinas, la de Grandes contribuyentes es la que le da la menor valoración, mientras que la Oficina de Santiago es la que considera esto de mejor manera.-



- Un 95% de los contribuyentes consideran que esta institución es confiable y un 92% considera que esta institución actúa de forma ética, mientras que un 88% consideran que es una institución transparente. Un 87% de los participantes consideran que esta institución es creíble.

Conclusiones.-

Conclusiones del Estudio

- Los contribuyentes poseen una imagen positiva de la DGII, caracterizada por la importancia que esta tiene, la modernidad y el buen manejo. Los contribuyentes consideran que el servicio mejorado de la tecnología y la actuación conforme a la ley son los atributos que los participantes considera debe ser puesto como importancia.
- En cuanto a la labor de la DGII el servicio mejorado de la tecnología y las facilidades del pago de impuestos son los que los contribuyentes consideran que tienen mayor valoración; por otro lado vemos que en el servicio la tecnología brindada y los aspectos relacionados con el servicio general son los que poseen mayor valoración de parte de los contribuyentes.
- Los servicios brindado por la DGII tienen una buena valoración, en especial el de la Pagina de Internet, el cual es el mas conocido, el mas utilizado y el que recibe la mayor valoración en cuanto a la aceptación del mismo.
- Existe una baja proporción de contribuyentes que han tenido inconvenientes con la DGII (Solo un 11% de los contribuyentes), estando enfocados principalmente en la lentitud en el servicio y las informaciones erróneas.

Conclusiones del Estudio

- Al evaluar la DGII en comparación con el año 2007, los participantes opinan que esta institución esta mejor ahora que un año atrás, fundamentalmente en la calidad de la información y en la organización de esta institución. Los demás aspectos evaluados tienen una alta aceptación debido a que aproximadamente un 80% de los contribuyentes consideran que esta institución esta mejor en cada aspecto analizado.
- Al ver la parte de la evasión fiscal solo un 46% de los contribuyentes conocen acciones en pos de mejorar la evasión fiscal. De estos aspectos, el numero de comprobante fiscal, el cruce de información y las auditorias fueron las mejor evaluadas , mientras que un 88% de estos consideran que las acciones tomadas por la institución cumplen su objetivo de reducción de la evasión. El 87% de los participantes consideraron que estaban de acuerdo con que se comentan a la justicia a los evadan impuestos, asintiendo de manera similar en todos las oficinas.
- Al comparar la DGII con otras instituciones vemos que un 68% de los contribuyentes consideran que esta institución esta mejor que las demás instituciones del estado. Es bueno resaltar el hecho de que solo un 1.3% de los contribuyentes consideran que esta institución es peor o mucho peor que la utilizada comúnmente.
- Un 95% de los participantes consideran a la DGII como una institución confiable, mientras que un 87% consideran que es creíble, al igual que un 92% consideran que es una institución de manera ética.

Conclusiones del Estudio

- Entre las fortalezas que se pueden destacar de la DGII podemos mencionar su alto nivel tecnológico (altamente valorado por los participantes, tanto en su labor como en el servicio brindado), las facilidades de pago, su arduo empeño en pos de reducir la evasión fiscal (Visto de manera positiva por los contribuyentes), su alto nivel de confianza, importancia, actuaciones éticas, su eficiencia y su modernidad.
- Entre las áreas de oportunidad se puede mencionar el ordenamiento de la organización de la institución, de la capacitación del personal, el tiempo de respuesta, la espera de los turnos, mejoría de la asesora, de las líneas de denuncias (Call Center), reducción de la información errónea, mejoramiento de la ética en el comportamiento de sus funcionarios y en el nivel general de evasión fiscal. En estos aspectos antes mencionados es bueno saber que la institución tienen una buena valoración, pero esta se encuentra por debajo de el promedio y de los demás atributos evaluados.

Conclusiones.-

Recomendaciones.

- Mejorar el aspecto organizativo de la institución, es pos de tener una mejor percepción de este atributo de tal importancia para este tipo de instituciones.
- Realizar un mayor nivel de propaganda en pos de promover servicios como la línea de denuncia, las impresoras fiscales, las informaciones telefónicas y el cruce de informaciones.
- Enfocar una campaña encaminada a mejorar el nivel de credibilidad de la institución.
- Implementar la medida mediante la cual la DGII verificara aleatoriamente todos los peajes de los vehículos de carga que transporten productos industriales, con la finalidad de detectar si poseen las documentaciones legales requeridas (tales como comprobantes, conduces, documentos de retiro de mercancías de aduanas, etc.), como una medida de controlar la evasión fiscal.
- Someter a la justicia a los evasores de impuestos.
- Incrementar la velocidad de la pagina Web, con el propósito de hacer mas eficiente el proceso para pagos y verificación de balances.



MIKT

CONSULTING
& RESEARCH GROUP



Gracias!

Elaborado por MKT Consulting

Marzo 2009

Santo Domingo, Rep. Dom

Obtenga y Mantenga el Posicionamiento Deseado

www.mktglobal.com

Tel.: (809) 262-0333