



# Informe – Estudio cuantitativo

## Satisfacción Oficina Virtual - Servicio Portal Web

*República Dominicana*





# Index

---

<b>1. Presentación del estudio</b>	<b>3</b>
<b>2. Diseño Metodológico</b>	<b>6</b>
<b>3. Resumen</b>	<b>8</b>
<b>4. Los Tipos de Usuarios</b>	<b>10</b>
<b>5. La Experiencia con el Servicio</b>	<b>12</b>
<b>6. Índice de Satisfacción Global</b>	<b>19</b>
<b>7. Sugerencias y Comentarios a la DGII</b>	<b>24</b>



# 1. Presentación del estudio



**Nobody's Unpredictable**



# Introducción

---

- La Oficina Virtual de la Dirección General de Impuestos Internos permite a los contribuyentes tener acceso a diferentes servicios de la Institución como Declaración de ITBIS, Declaración Jurada, Envío de Datos, Solicitudes de NCF, entre otros.
- Este servicio está disponible las 24 horas del día, accedendo a través del link [www.dgii.gov.do/e-dgii](http://www.dgii.gov.do/e-dgii), ofreciendo de manera electrónica una forma eficiente y segura de que los contribuyentes cumplan con sus deberes y obligaciones.
- Es de interés de la DGII evaluar el servicio a través de una encuesta de satisfacción sobre el servicio ofrecido por la Página Web de la Oficina Virtual.

# Objetivos del estudio

---

## ■ General

- Conocer la opinión de los contribuyentes con relación al desempeño del servicio de la Oficina Virtual

## ■ Específicos

- Identificar cómo los contribuyentes evalúan los servicios de la Oficina Virtual en cuanto a la Facilidad, Utilidad y Disponibilidad
- Determinar los beneficios que ofrece la Oficina Virtual a los contribuyentes que la utilizan
- Identificar el tipo de personal que trabaja directamente con los trámites tributarios
- Identificar sugerencias de los contribuyentes para implementar mejoras en los servicios ofrecidos de la Oficina Virtual





## 2. Diseño metodológico



**Nobody's Unpredictable**



## Metodología

---

- **Universo observado:** contribuyentes que utilizan los servicios de las Oficinas Virtuales de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- **Lugar de la entrevista:** entrevistas autosuministradas enviadas a los emails de base de datos facilitada por la DGII.
- **Tiempo de empleo:** promedio de **10-15** minutos por entrevista
- **Tamaño de la muestra:** **642 casos**
- **Fecha de Campo:** del 7 al 15 de diciembre, 2009

Las marcas ✓ • ↑ ↓ ○ y comentarios han sido utilizados para guiar tanto la presentación oral como la lectura del presente informe.



## 3. Resumen



**Nobody's Unpredictable**

## Satisfacción global

- Los usuarios de las Oficinas Virtuales (OV) le otorgan un muy buen índice de satisfacción (89.1). Esta cifra se encuentra por encima de las estimaciones de Internas Ipsos en toda la región de Latinoamérica para con los estudios de satisfacción (en diferentes servicios, por ejemplo, bancarios, telecomunicación, etc.). Ipsos considera una evaluación buena a partir de 85.5, luego esto, se traduce en altas estimaciones con todas las experiencias en Operaciones por parte de los Usuarios.
- Los Asesores son los usuarios más satisfechos con el servicio (90.1), seguido por los empleados (88.5) y por últimos los Propietarios obtienen el menor índice de satisfacción (87.9)

## Drivers/Dimensiones

- A priori se seleccionaron tres aspectos muy importantes en la relación con el servicio, resultando la **Facilidad** el mejor evaluado con un índice de 88.5, seguido por la **Utilidad** que le ven al servicio con un 91.0, por último el **Acceso** obtuvo 85.6. Se observó la gran estimación que tienen los usuarios con la UTILIDAD del servicio.
- La disposición a continuar utilizando los servicios de las Oficinas Virtuales dice mucho sobre la relación de las empresas y los “problemas” que está ayudando a resolver en ella este servicio, el 98% de los encuestados dice estar dispuesto a continuar.
- Tres variables explican el 62% de las razones por la que los usuarios continuaría usando el servicio.
  - Ahorro de Tiempo (33%)
  - Fácil acceso/manejabilidad (15%)
  - Ahorro de Costos (14%)

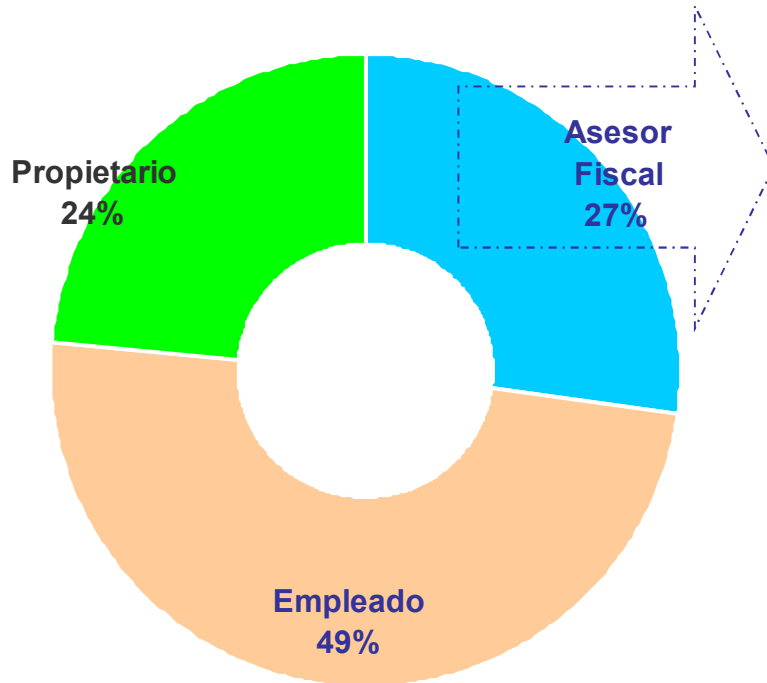


## 4. Los Tipos de Usuarios



**Nobody's Unpredictable**

# Tipos de usuario



Base: Total Entrevistas (642). Datos no ponderados.



% - Base: Total Entrevistas Asesores Fiscales (175). Datos no ponderados.



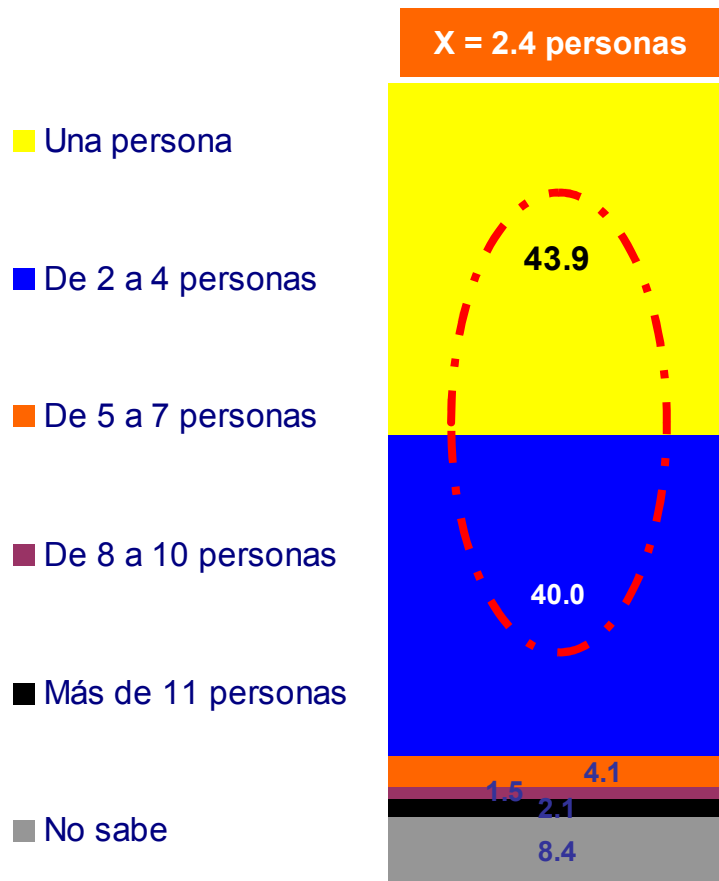
## 5. La Experiencia con el servicio



**Nobody's Unpredictable**

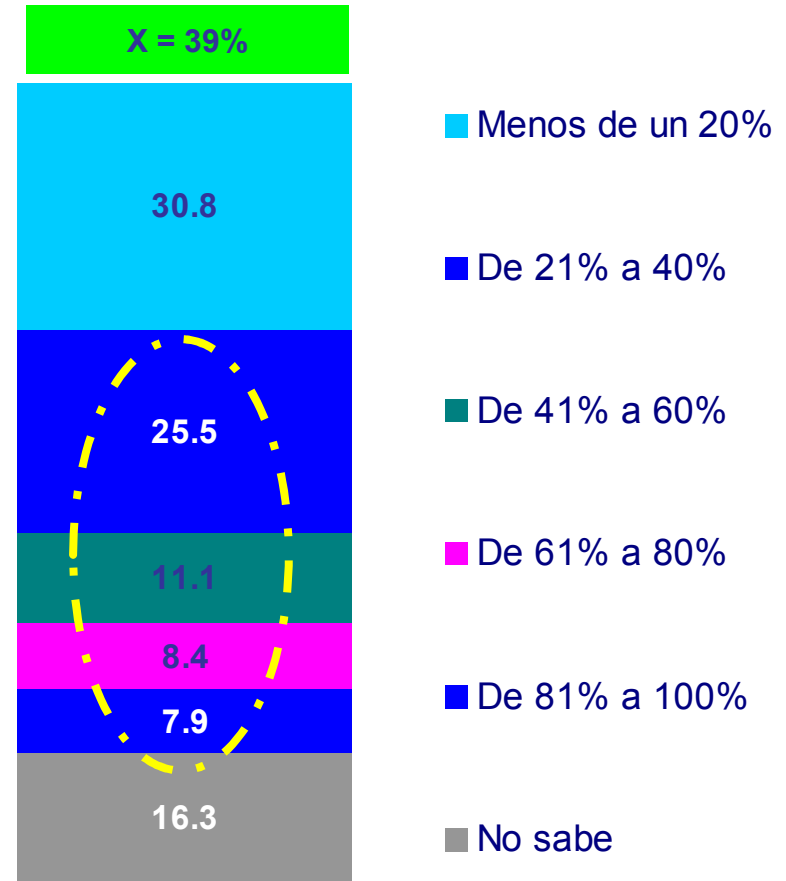
# Las Operaciones

## Empleados Vinculados a trámites



% - Base: Total Entrevistas Empleados (467). Datos no ponderados.

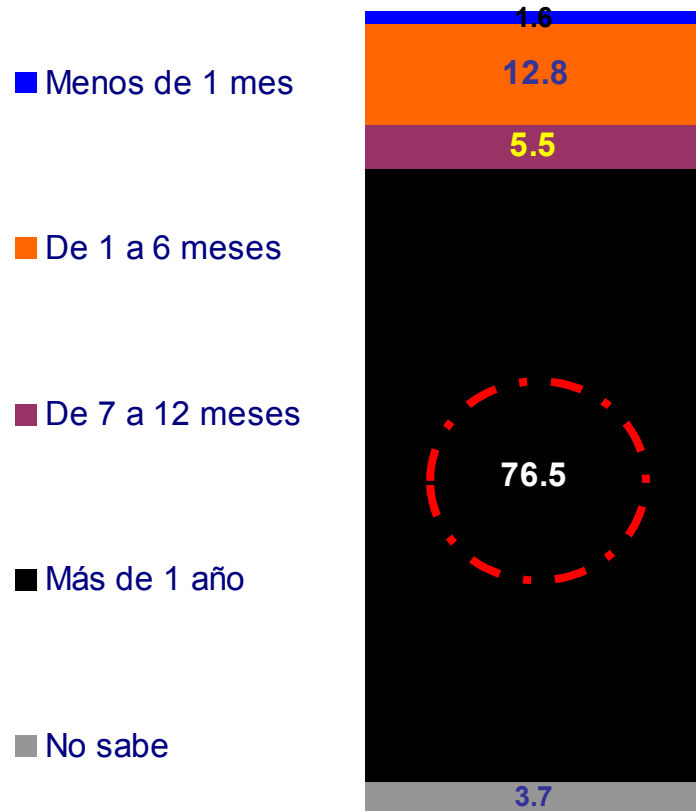
## Inversión de tiempo, parte impositiva



% - Base: Total Entrevistas Empleados (467). Datos no ponderados.

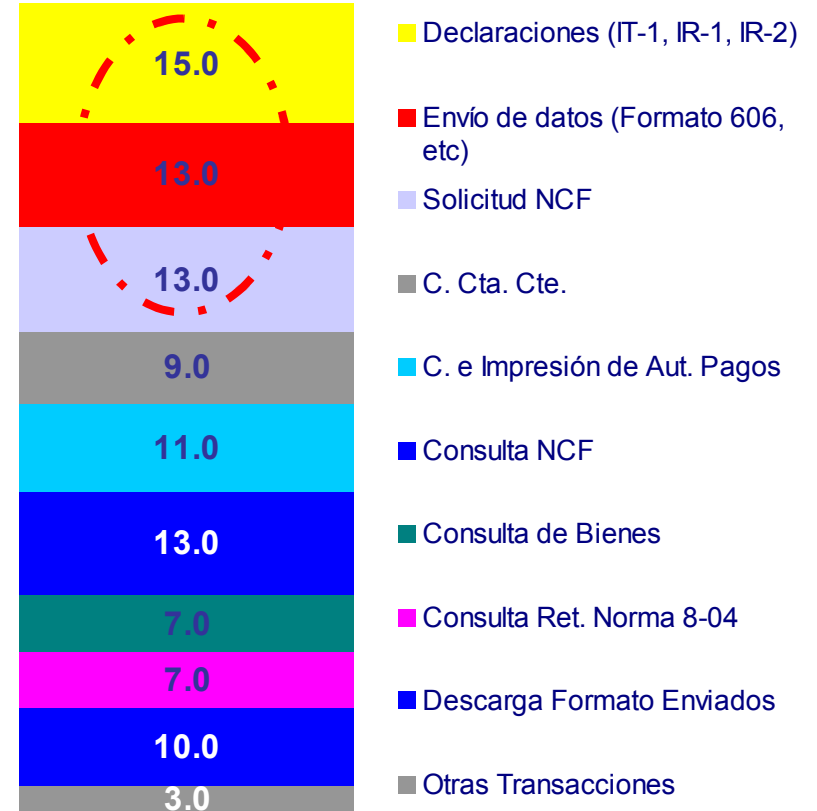
# Las Operaciones

## Tiempo con acceso a Oficina Virtual



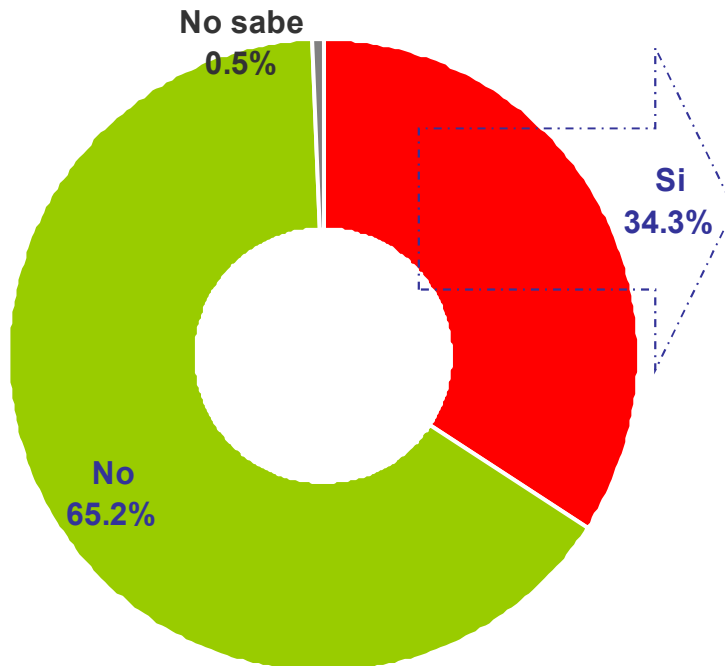
% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.

## Servicios usados



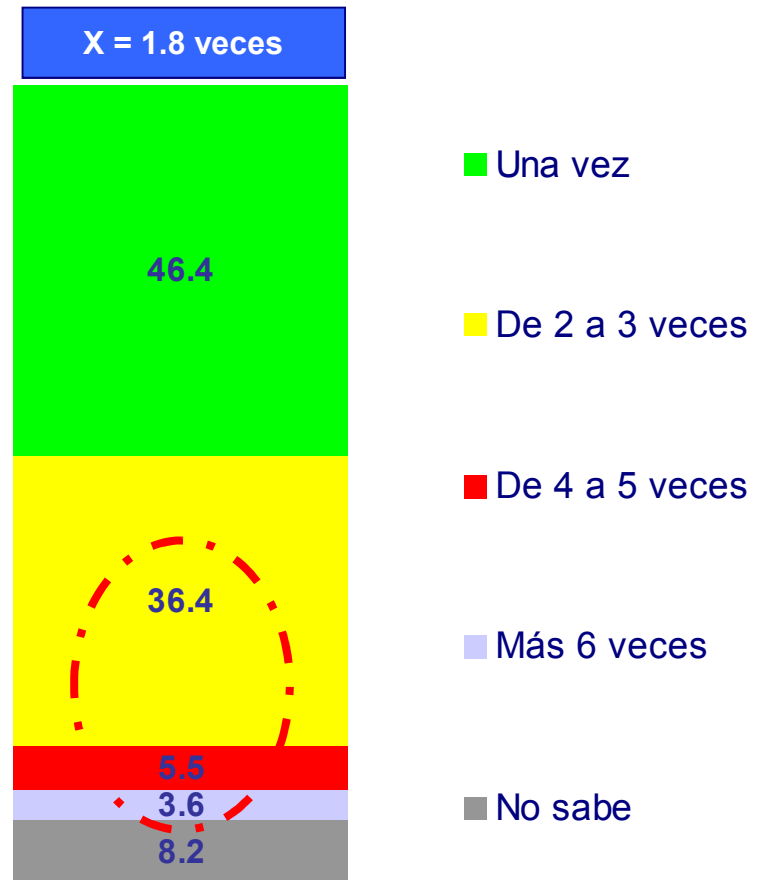
% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.

## Bloqueo de la clave?



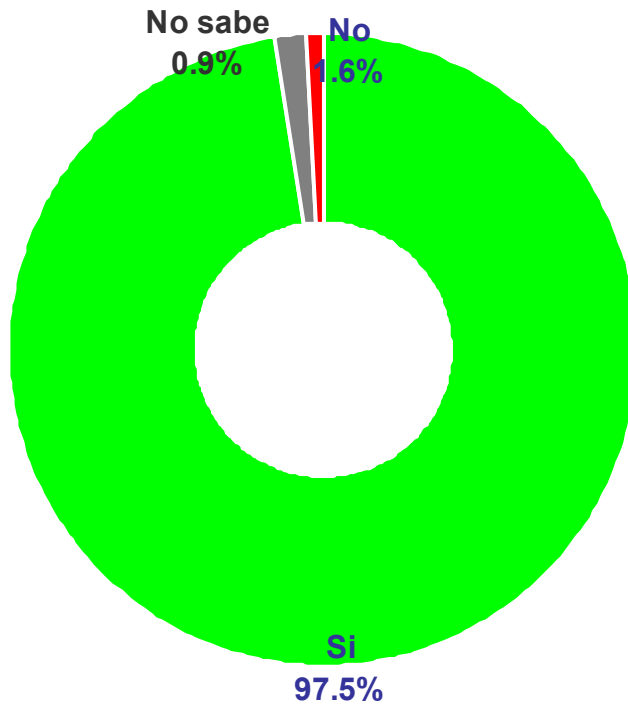
Base: Total Entrevistas (642). Datos no ponderados.

## Veces en el último año

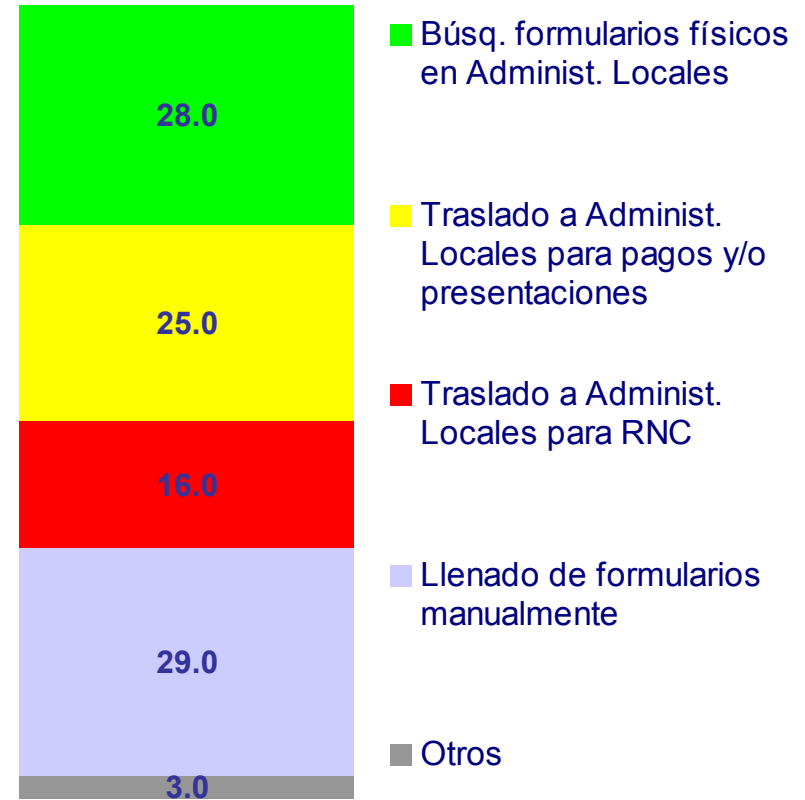


% - Base: Total Entrevistados que sen han bloqueado la clave (220). Datos no ponderados.

## La Oficina Virtual Facilita el Trabajo?

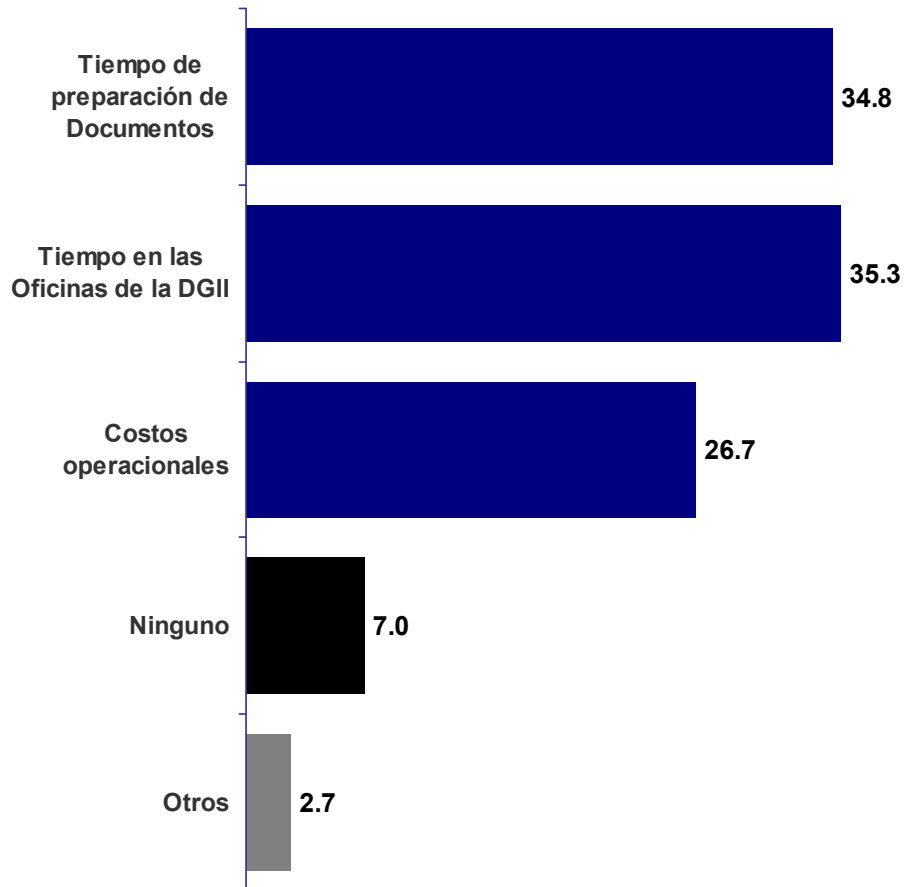


## Actividades dejadas de hacer

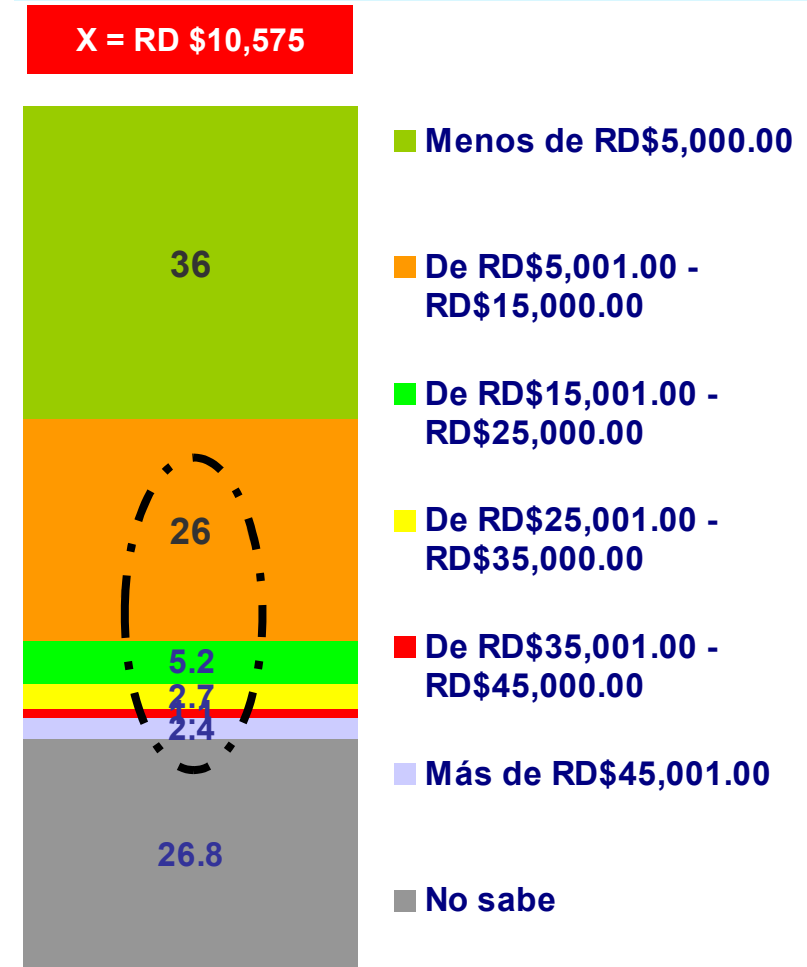


% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.

## Tipo de Ahorro Representado



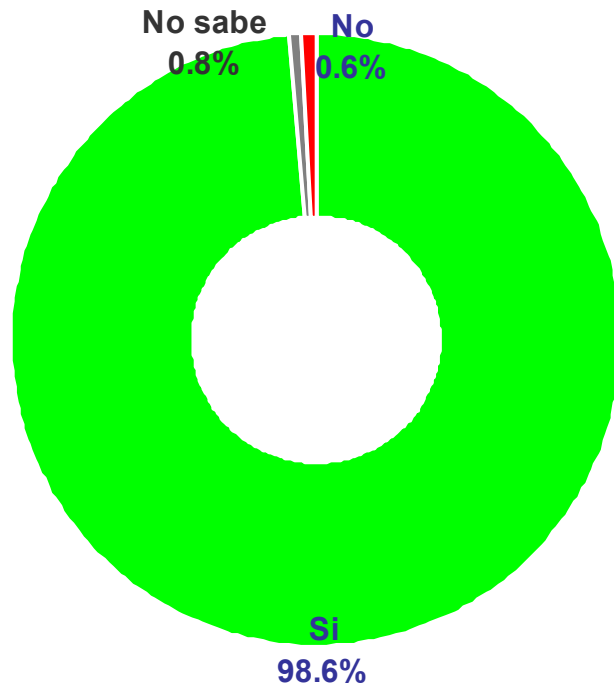
## Cuanto significa ese ahorro en el mes?



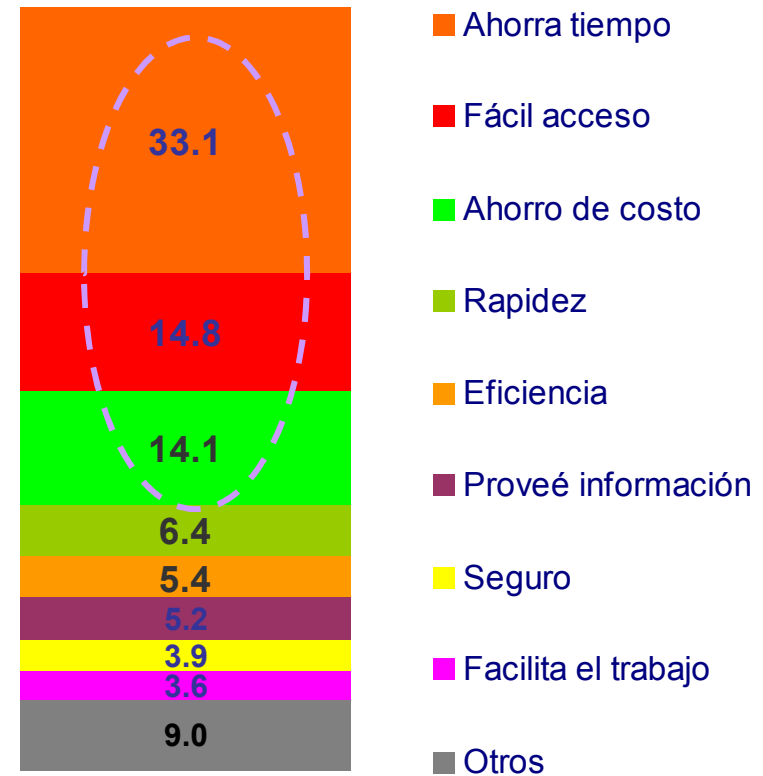
% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.

# Disposición a continuar

## Continuaría utilizando la Oficina Virtual?



## Por qué?



% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.



## 6. Índice de Satisfacción global



**Nobody's Unpredictable**

# El Índice de Satisfacción Global (IS)

## Cálculo del índice de satisfacción (IS):

### Escala del 1 al 5

- % “Muy Malo” x 0
- % “Malo” x 0.25
- % “Regular” x 0.50
- % “Bueno” x 0.75
- % “Excelente” x 100

## Qué es el índice de satisfacción?

Expresa el grado de satisfacción de los clientes, sobre una escala del 0 al 100%

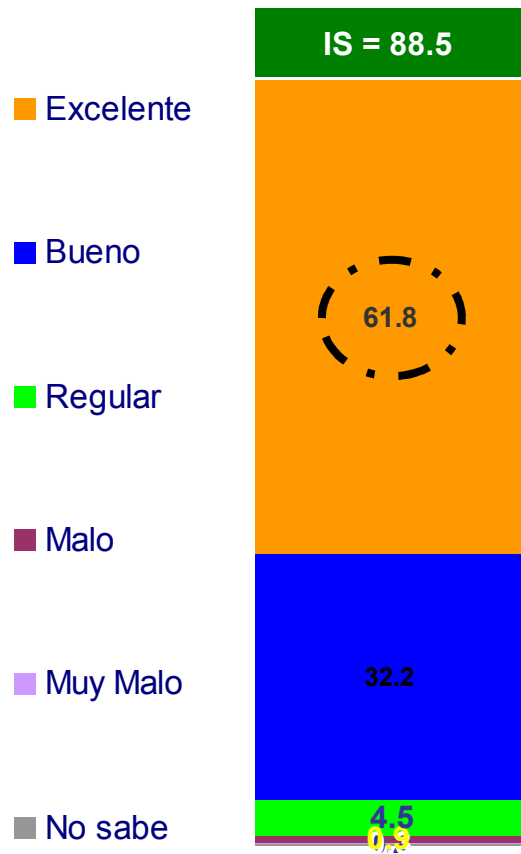
## Estándares Ipsos

- Índice bueno > 85.5
- Índice correcto 73.5 - 85.5
- Índice mediocre < 73.5



# Nivel de Satisfacción - Índice

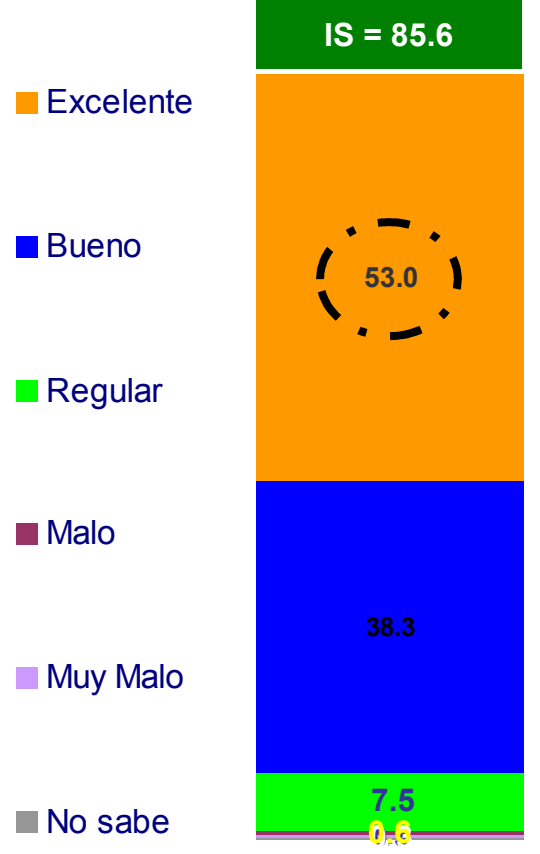
## Facilidad de Uso



## Utilidad de este servicio

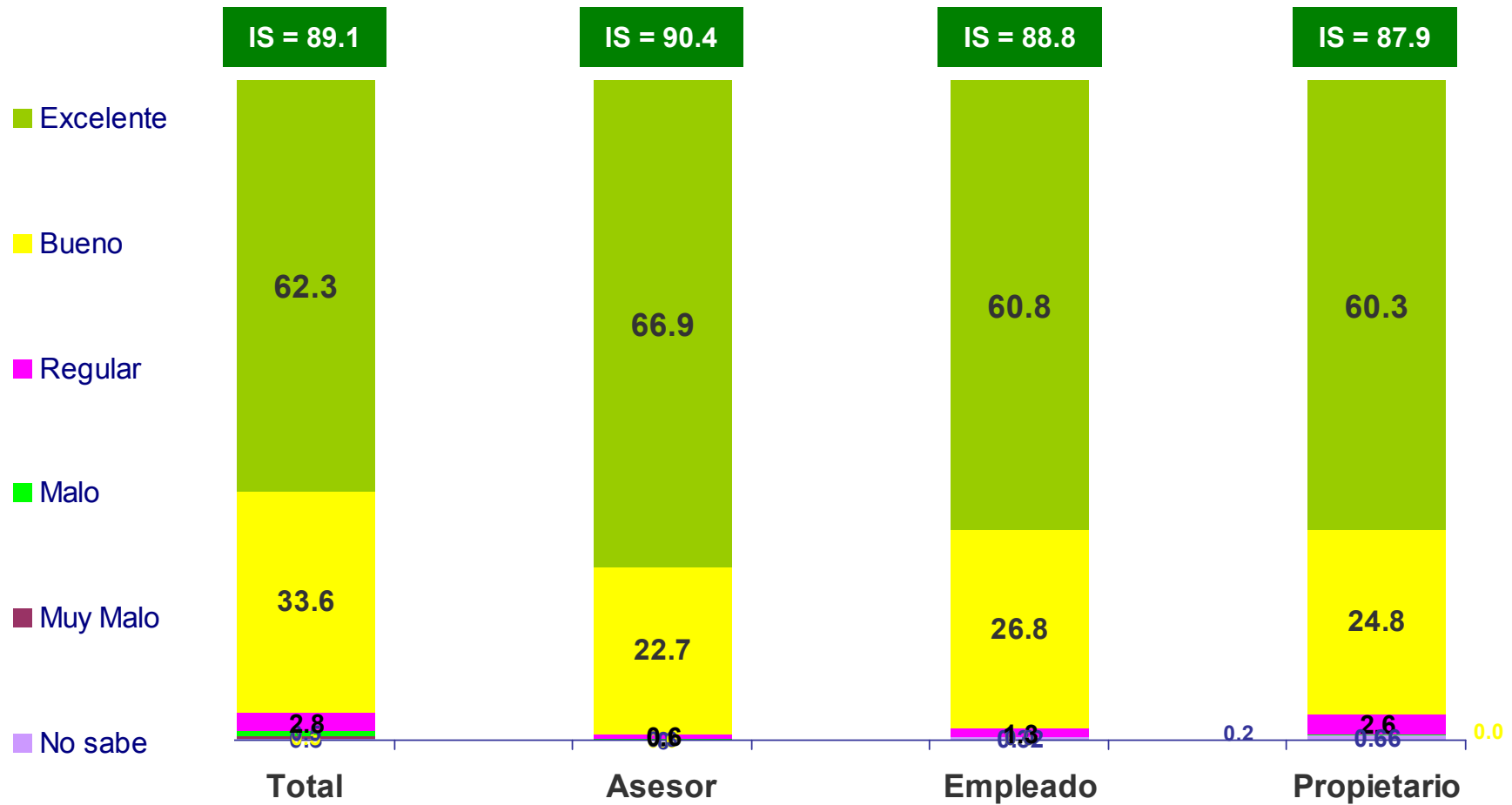


## Disponibilidad de acceso



% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.

# Nivel de Satisfacción en GENERAL - Índice



% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.

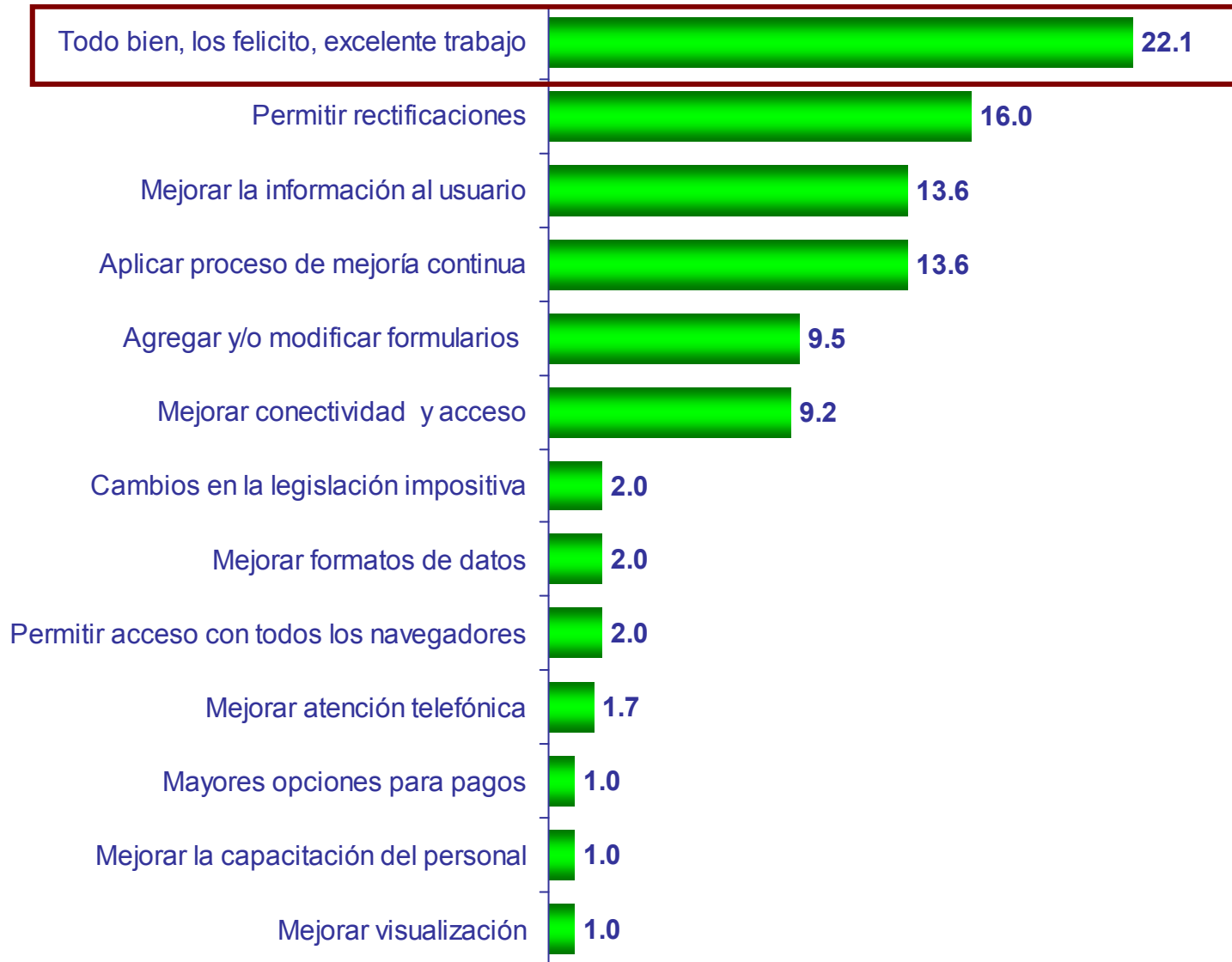


## 7. Sugerencias y Comentarios a la DGII



**Nobody's Unpredictable**

# Sugerencias a la DGII



% - Base: Total Entrevistados (642). Datos no ponderados.



---

## Contactos

**Mikaël Pasco**, Country Manager  
*mikael.pasco@ipsos.com*

**Isaías Medina**, Research Manager  
*isaias.medina@ipsos.com*

## Ipsos Dominicana, S.A.

Rafael Bonelly 2-A, Evaristo Morales  
Santo Domingo, República Dominicana  
T (1) 809-567-7005  
F (1) 809-567-4206  
*ipsos@ipsos.com.do*  
[www.ipsos.com.do](http://www.ipsos.com.do)

© 2009 Ipsos Dominicana – Todos los derechos reservados.