



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



IMPUESTOS  
INTERNOS

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



IMPUESTOS  
INTERNOS

# Índice de contenido

---

Memoria Institucional 2021

<b>Índice de contenido</b> .....	3
<b>I. Resumen Ejecutivo</b> .....	5
<b>II. Información institucional</b> .....	11
2.1 Marco filosófico institucional .....	11
a) Misión .....	11
b) Visión.....	11
c) Valores.....	11
2.2 Base Legal.....	13
2.3 Estructura organizativa .....	13
2.4 Planificación estratégica .....	15
<b>III. Resultados misionales</b> .....	17
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.....	17
<b>IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo</b> .....	33
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	33
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos .....	45
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	68
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	93
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	101
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones.....	128
<b>V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional</b> .....	138
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio .....	138
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información .....	148
5.3 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia .....	150
<b>IV. Anexos</b> .....	152
a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos	152
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	152



c. Plan de Compras ..... 158  
d. Balance General al 31 de octubre ..... 159



## I. Resumen Ejecutivo

---

En el marco del plan de gobierno 2021-2024, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) siendo la institución encargada de la administración y recaudación de los impuestos locales y tasas de la República Dominicana, presenta las ejecutorias de gestión y resultados de las acciones realizadas correspondientes al periodo enero – octubre 2021.

Conforme a la Ley núm.227-06, la institución goza de personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio.

La DGII administra de forma íntegra y transparente el sistema tributario, aplicando de forma eficiente las leyes tributarias, a través de acciones y estrategias que garantizan el control del cumplimiento voluntario en aras de lograr los objetivos fundamentales de la Administración Tributaria, como es el de aumentar las recaudaciones y reducir la evasión.

La Dirección General de Impuestos Internos en el periodo enero - diciembre 2021 recaudó un total de RD\$607,446.1 millones, es decir, RD\$164,276.5 millones por encima de lo recaudado en el mismo periodo del año anterior, equivalente a un crecimiento de 37.1%. En cuanto al cumplimiento de la meta de recaudación para el periodo antes mencionado, se recaudó RD\$5,891.4 millones por encima de lo estimado. Esto representa un cumplimiento de 101.0% tomando en consideración que el presupuesto nacional fue reformulado en dos ocasiones durante este periodo, lo que implicó modificaciones a la meta de recaudación de esta administración tributaria.



Cabe destacar, que las recaudaciones en este periodo fueron impulsadas por diversos factores, tales son: pagos de Barrick Gold Corporation por RD\$28,721.5 millones, adelantos del Impuesto sobre la Renta de las Entidades Financieras de RD\$20,000.00 millones, ingresos percibidos por la Ley núm.46-20 sobre Transparencia y Revalorización Patrimonial, reintroducida por la Ley núm.07-21, de RD\$29,594.5 millones y la liquidación de Impuesto Sobre la Renta de las Empresas en abril 2021.

Los ingresos aportados por las concesiones mineras ascendieron a RD\$28,721.5 millones, de los cuales RD\$10,414.1 millones son de Participación de las Utilidades Netas (PUN), RD\$12,568.0 millones de Impuesto sobre la Renta (ISR) y RD\$5,739.4 millones de Retorno Neto de Fundición (RNF). Este crecimiento se debe a un aumento sostenido del precio del oro, un aumento en la producción, las ventas y la rentabilidad de las mineras en el periodo analizado. Adicionalmente, se recibieron pagos extraordinarios como resultado de un adelanto del Retorno Neto de Fundición (RNF) o regalía minera.

Las recaudaciones por concepto de impuestos obtuvieron un mayor desempeño con relación al periodo enero – diciembre 2020, considerando para un crecimiento interanual de un 39.1% de los impuestos sobre los ingresos; a su vez, la recaudación por concepto de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas fue de RD\$67,755.7 millones, es decir, RD\$9,018.9 millones más de lo percibido en 2020, para un crecimiento de 15.4%; Impuesto Sobre la Renta de las Empresas totalizó RD\$150,880.8 millones, con un incremento relevante de RD\$60,439.3 millones; respecto a los Impuestos sobre la Propiedad se observó un incremento de 89.0%, para RD\$22,431.0 millones más con relación al año anterior. Mientras, los Impuestos sobre Uso de Bienes y Licencias presentaron



un crecimiento de 77.8%, equivalente a RD\$8,560.7 millones más que el año anterior.

Respecto a la Ley núm. 46-20 de Transparencia y Revalorización Patrimonial, desde su entrada en vigor hasta la fecha, a nivel nacional se registraron 66,796 contribuyentes que realizaron un total de 97,312 solicitudes de los cuales un 70% corresponden a facilidades de pago, 21% a solicitudes de amnistía tributaria y el 9% restante a solicitudes de revalorización patrimonial. El ingreso efectivo por concepto de esta ley en el periodo enero - diciembre 2021 asciende a RD\$29,594.5, de los cuales el 43.5% corresponde a facilidades de pago, destacándose los impuestos ITBIS, IR2, IR3 y Activos; en tanto que, un 31.3% es resultado de declaraciones de Impuesto Patrimonial Revalorización (IPR) y 25.3% por concepto de amnistía. Destacamos que desde la entrada en efectividad de la Ley 46-20, se ha recaudado por dicho concepto desde marzo 2020 a diciembre 2021 la suma de RD\$35,270.5 millones.

Es importante destacar, que en la República Dominicana se han aplicado cuatro (4) leyes de amnistía tributaria durante los últimos 21 años: en el año 2001 la Ley núm. 11-01 (RD\$1,741.7 millones), en el año 2007 la Ley núm. 183-07 (RD\$3,529.5 millones), la Ley núm. 309-12 en el 2012 (RD\$5,586.0 millones) y, por último, la Ley núm. 46-20 (RD\$35,270.5 millones), siendo esta última ley la que presenta la mayor recaudación, superando amnistías anteriores.

Con el propósito de facilitar y reducir el costo de cumplimiento tributario, es compromiso de esta administración tributaria, gestionar la correcta aplicación de las normas, herramientas y estrategias de asistencia y atención que ofrece la institución en aras de orientar a los contribuyentes y ciudadanos en general con el propósito de



gestionar el cumplimiento oportuno de cara a sus obligaciones. Es por esto, que en la DGII se tomaron algunas medidas a raíz de la pandemia del COVID-19, dentro de las cuales se destaca la automatización de servicios a través de la Oficina Virtual (OFV). Esta iniciativa y medida tiene la intención de que el contribuyente pueda auto servirse y gestionar de forma remota servicios y trámites, disminuyendo así el desplazamiento de este hacia las oficinas físicas de la institución.

En el curso del año 2021, se implementaron herramientas para facilitar el cumplimiento a los contribuyentes de cara a sus obligaciones, como se indica a continuación:

- Implementación de las estrategias y acciones para el cumplimiento del Programa Burocracia Cero hacia un gobierno eficiente y los principales hitos de la Estrategia Nacional de Competitividad, los cuales incluyeron la simplificación de 15 trámites.
- Reducción de los tiempos de espera y atención en el canal telefónico (call center). Con relación al pasado año, se logró reducir un tiempo de espera promedio de 4 minutos a un tiempo promedio de 2 minutos de espera; con relación al tiempo de atención, se redujo un promedio de 6 minutos a un tiempo promedio de 4 minutos. Obteniendo como resultado un 50% y 66% respectivamente.
- Implementación del sistema de autenticación Soft Token, un sistema moderno y virtual, que nos pone en la vanguardia en este tipo de sistemas.
- Reducción de los plazos de respuestas de las quejas recibidas de 5 días a 2 días.





- Inclusión del servicio de Citas en Línea (Web) a través del portal web DGII o su Oficina Virtual permitiendo que los contribuyentes y ciudadanos puedan agendar una cita según la disponibilidad de fecha y hora desde cualquier lugar sin tener que interactuar con el canal presencial.
- Habilitación de 20 nuevos servicios a través de la Oficina Virtual (OFV) y plataformas digitales para que los contribuyentes puedan auto servirse, sin necesidad del desplazamiento a una localidad presencial.

Otras acciones realizadas e hitos importantes han sido las siguientes:

- Inauguración de la Administración Local de Hato Mayor, permitiendo a los contribuyentes de esa zona poder realizar los servicios que ofrece la institución sin necesidad de desplazarse hacia administraciones más distantes. Esto favorece el cumplimiento tributario y contribuye a la satisfacción del contribuyente y ciudadano en general.
- La Dirección General de Impuestos Internos fue reconocida con la medalla de plata en la entrega de la décimo séptima versión del Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias en el Sector Público del 2021, por su excelencia en administrar el sistema tributario interno de forma eficaz, transparente, apegado al marco jurídico, viabilizando el cumplimiento voluntario y contribuyendo al desarrollo de la sociedad dominicana. Primera vez que la institución participa en esta premiación.
- Impuestos Internos fue reconocida por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con el Sello de Buenas



Prácticas Inclusivas “RD Incluye 2021”, por su labor de sensibilización y concienciación sobre la discapacidad en la República Dominicana.

La implementación de estas y otras medidas operativas con impacto directo en las metas de recaudación y la facilitación al contribuyente, han sido posibles gracias al compromiso y el apoyo del equipo profesional - técnico de la Dirección General de Impuestos Internos y la reafirmación de la voluntad de transformarla. Seguimos cambiando con el único fin de conquistar una nueva relación de la administración tributaria – contribuyente, que redundará en un nuevo tipo de compromiso con el Estado dominicano, y la DGII como una de las administraciones tributarias más avanzadas de la región.



## II. Información institucional

---

### 2.1 Marco filosófico institucional

#### a) Misión

Administrar el sistema tributario interno de forma eficaz y transparente, apegada al marco jurídico, facilitando el cumplimiento voluntario y contribuyendo al desarrollo de la sociedad dominicana.

#### b) Visión

Ser una administración cercana al contribuyente, respetada por sus altos niveles de calidad, transparencia nacional e internacionalmente e innovación del servicio mediante procesos simplificados.

#### c) Valores

Llamamos valores a aquellos principios que sostienen a la institución. Son los patrones de conducta que guían las actuaciones del personal y son comunes a todos dentro de ésta. No necesitan justificación externa, porque tienen un valor intrínseco, por ellos mismos y generan una ventaja competitiva por su valor extrínseco.



En este orden, los valores de la DGII son:

- **Transparencia**

Permitir a la sociedad conocer el manejo de los recursos, especialmente financieros, de forma oportuna y apegada a las disposiciones de libre acceso a la información pública.

- **Compromiso**

Cumplir con los principios, políticas y procedimientos de la organización, permitiendo esto el sentirse parte de la sociedad y de la institución.

- **Respeto**

Acatamiento de las leyes y normas nacionales e institucionales. Trato considerado y deferente que debe caracterizar la atención a los contribuyentes y a nuestros compañeros de labores.

- **Vocación de servicio**

Ofrecer oportunamente a los ciudadanos, contribuyentes y clientes internos un servicio de calidad con empatía, diligencia y eficacia.

- **Honestidad**

Cualidad de hacer lo correcto desde el punto de vista ético. Por medio de este valor se establece que el servidor de la DGII se exprese con coherencia de acuerdo con los valores de verdad, justicia y transparencia.



- Integridad

Actuar apegados a normas y principios éticos mediante un comportamiento honesto, para ser coherentes con los principios y acciones de la institución.

Estos valores constituyen el fundamento ético y moral de la DGII y son los pilares de la actuación de sus miembros, proveyendo un sentido de dirección claro, en términos de conducta, acciones y toma de decisiones que facilitan la convivencia entre el personal de la DGII, ciudadanos y contribuyentes, instituyendo una cultura de servicio y eficiencia operativa.

## 2.2 Base Legal

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) es la institución cuya principal función es la administración y/o recaudación de los principales tributos internos y tasas en la República Dominicana.

Esta surge con la promulgación de la Ley núm. 166-97, de fecha 27 de julio de 1997, que fusiona las antiguas Direcciones Generales de Rentas Internas e Impuestos Sobre la Renta. En fecha 19 de julio del año 2006 se promulgó la Ley núm. 227-06 que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos.

## 2.3 Estructura organizativa





## 2.4 Planificación estratégica

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) ha venido desarrollando procesos de planificación operativa y estratégica desde hace más de una década, por medio del pensamiento estratégico y la definición de objetivos e indicadores.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 de la Dirección General de Impuestos Internos, tiene como objetivo fortalecer la institución y acercar la administración tributaria al contribuyente a través de la simplificación de procesos tributarios y administrativos, así como la prestación de servicios eficientes. Con este plan estratégico se aspira al logro de una mejora continua e integral en toda la institución, tomando como referencia las mejores prácticas implementadas por las administraciones tributarias modernas.

Para viabilizar el logro de la misión, visión y desplegar las acciones que convertirán la estrategia en realidad, fueron definidos tres ejes estratégicos con sus lineamientos y objetivos correspondientes, como se indican a continuación:

1. Una administración tributaria cercana al contribuyente. Facilitar el cumplimiento voluntario a través de una administración cercana al contribuyente, con servicios automatizados y eficientes y la simplificación de procesos administrativos y tributarios.
2. Gestión del cumplimiento tributario basado en riesgos. Mejorar los niveles de cumplimiento tributario mediante el fortalecimiento de los procesos internos y la aplicación de acciones de tratamientos preventivos, correctivos y

estructurales, alineados al nivel del riesgo tributario de los contribuyentes.

3. Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo. Adoptar un modelo de gestión que facilite la ágil toma de decisiones, la continuidad de las operaciones y, la optimización y automatización de los procesos, para reforzar la confianza de la población en la institución, logrando así el cumplimiento de las metas de recaudación.

Estos ejes estratégicos indican cómo orientar la priorización de las iniciativas y proyectos institucionales para el periodo 2021-2024.

Es importante resaltar, que el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de la DGII está articulado con los instrumentos de planificación nacional, como son: el Programa de Gobierno del Cambio 2020-2024, las Metas Presidenciales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





### III. Resultados misionales

---

#### 3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

##### 3.1.1 Gestión del Cumplimiento

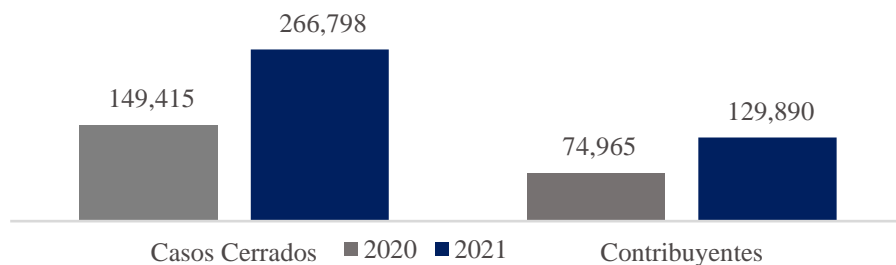
###### Control de Contribuyentes

La gestión de contribuyentes omisos y morosos del área de Control de Contribuyentes en las Administraciones Locales abarcó 129,890 contribuyentes correspondientes al cierre de 266,798 casos acumulados a octubre 2021. De estos casos, 828 estuvieron vinculados a los grandes contribuyentes, 13,113 a los grandes locales y 252,857 al resto de los contribuyentes.

Se percibe un aumento de estos cierres de casos de un 56% con respecto al mismo periodo en 2020.

Gráfica 1

Acciones de Control en Control de Contribuyentes 2020 vs 2021  
Enero-octubre 2021



\*No incluyen casos cerrados automáticamente ni desestimados

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII



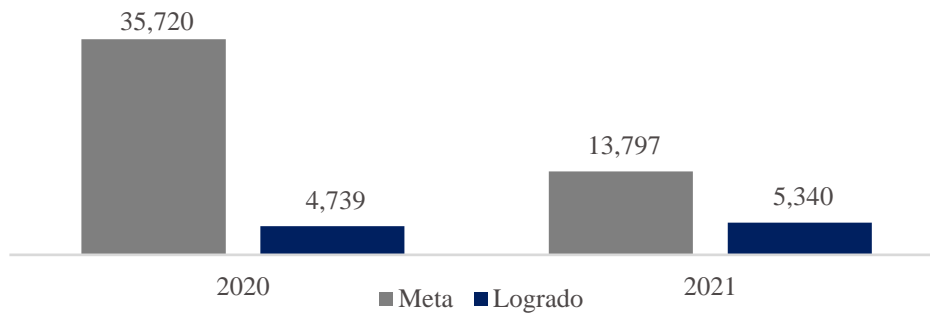
## Fiscalización Interna

La gestión de fiscalización interna en las Administraciones Locales, el Centro de Fiscalización Los Próceres y la Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios trabajaron 4,784 casos, para un avance de 35% de acuerdo con la meta establecida.

Gráfica 2

Comparativo Meta Fiscalización Interna 2020 vs 2021

Enero - octubre 2021



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

El 98% de los casos fueron fiscalizados por las Administraciones Locales, el 1% por el Centro de Fiscalización Los Próceres y el 1% por la Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios.

Con relación al mismo periodo del año anterior, se tuvo una disminución en la cantidad de casos de un 13%. Los esfuerzos aún se encuentran rezagados por los remanentes del COVID-19 y los casos provenientes de la Ley núm.46-20.



**Cuadro 1**  
**Meta vs Resultados Fiscalización Interna**  
**Enero- septiembre 2021**

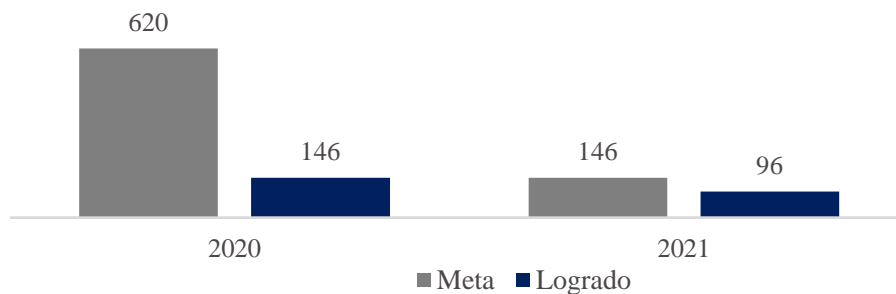
Área	Meta	Enero - marzo	Abril - junio	Julio - Septiembre	% logrado
Fiscalización Interna	13,797	401	2,996	4,784	35%
Centro de Fiscalización Los Próceres	438	5	53	69	16%
Administraciones Locales	13,359	396	2,917	4,686	35%
Gerencia Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios	N/A	-	26	29	0%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

### Fiscalización Externa

La meta establecida para estas actuaciones disminuyó un 24% respecto al periodo anterior, tomando en consideración el contexto de los remanentes por las restricciones establecidas en el país debido a la crisis sanitaria del COVID-19 desde el pasado año.

**Gráfica 3**  
**Comparativo Meta Fiscalización Externa 2020 vs 2021**  
**Enero-octubre 2021**



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII



Cuadro 2  
Meta vs Resultados Fiscalización Externa  
Enero- octubre 2021

Fiscalización Externa	Meta 2021	Logrado Octubre*	% Logrado
<b>Auditorías Fiscalización Externa</b>	<b>146</b>	<b>19</b>	<b>13%</b>
Grandes Contribuyentes Nacionales	53	2	4%
Medianos Contribuyentes	93	14	15%
Resto contribuyentes	0	3	0%

\*Resultados preliminares.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

Recuperación de la deuda morosa

Durante el periodo enero - octubre 2021, la recuperación de la deuda morosa asciende a RD\$19,360.45 millones, equivalente a un cumplimiento de 134% por encima de la meta propuesta. En comparación con el mismo periodo 2020, la morosidad recuperada aumentó un 14.20%, equivalente a RD\$2,407.92 millones.

Cuadro 3  
Recuperación de la Deuda morosa vs meta  
Enero - octubre 2021; en millones de RD\$

Periodo	Meta 2021 RD\$	Morosidad Recuperada RD\$	% Cumplimiento
Enero – octubre 2021	14,459.80	19,360.45	134%

No contempla los cierres administrativos ni casos desestimados

Fuente: Gerencia de Planes Masivos, DGII

Recuperación de la deuda coactiva

Durante el periodo enero - octubre 2021, la recuperación de la deuda en cobranza coactiva asciende a RD\$4,075.69 millones, equivalente a un cumplimiento de 134.8% de la meta propuesta. En comparación con el mismo periodo del año anterior, la cobranza coactiva



recuperada aumentó significativamente más de un 100%, equivalente a RD\$2,667.73 millones.

#### Cuadro 4

#### Recuperación de la Deuda en cobro coactivo vs meta Enero - octubre 2021; en millones de RD\$

Periodo	Meta 2021 RD\$	Morosidad Recuperada RD\$	% Cumplimiento
Enero – octubre 2021	3,024.40	4,075.69	134.8%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII

#### Asistencia y Servicios al Contribuyente

##### Educación Tributaria

Durante el periodo enero – octubre, se realizaron un total de 892 encuentros de los cuales han sido capacitadas 41,063 personas, donde un 18% de los encuentros pertenece al segmento de Pre-Contribuyentes (Estudiantes nivel básico y medio), 10% a docentes del MINERD, 19% a Pre-Contribuyentes (Docentes y estudiantes universitarios), 53% a contribuyentes (Personas Jurídicas, físicas, público en general, MIPYMES, y empleados del Estado).

Respecto al mismo periodo del año anterior, hubo un crecimiento promedio de 18%, en los encuentros realizados y personas capacitadas.



Cuadro 5  
Seminarios educativos  
Enero - octubre 2021

Periodo	Total encuentros	Total personas capacitadas
Enero – octubre 2021	892	41,063
Crecimiento	32%	3%
Promedio	18%	

Fuente: Departamento de Educación Tributaria, DGII

Actuaciones de asistencia al contribuyente

Las métricas del nivel de servicio en las Administraciones Locales presentan un cumplimiento de un 91.7% de la meta establecida para el periodo enero – octubre 2021. En el periodo en consideración, los personalizados de vehículos de motor presentan un incremento considerable en comparación con la meta propuesta y la tendencia con un 91% respectivamente. La atención a través del centro de contacto y comunidad de ayuda presentan un nivel de servicio superior a la meta. Cabe destacar que el nivel de servicio de los correos electrónicos se está midiendo desde este trimestre en base a los correos respondidos fuera del tiempo objetivo sobre la cantidad de correos recibidos.



Cuadro 6  
Nivel de Servicio 2020 vs 2021  
Enero - octubre 2021

Canales de atención	Métrica 2020	2020	Métrica 2021	2021
Administraciones Locales	85%/15 mins	95%	85%/15mins	95%
Tasación	85%/30 mins	98%	85%/30mins	68%
Vehículos de Motor	80%/30 mins	94%	80%/20mins	86%
Centro de Asistencia al Contribuyente CAC	90%/15 mins	98%	90%/15mins	99%
<b>Centro de Contacto</b>				
Atención Telefónica	80%/120 segs	100%	93%/120segs	96%
Correos Electrónicos	95%/16 hrs	94%	95%/24hrs	100%
Comunidad de Ayuda	90%/60 mins	100%	90%/3hrs	100%
Redes Sociales	90%/60 mins	90%	30%/60 mins	90%

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII

#### Penetración de la Oficina Virtual (OFV)

Durante el periodo enero – octubre 2021, se verificó un crecimiento de 3.1% de contribuyentes activos respecto al año anterior. Asimismo, hubo un crecimiento de 0.8% en los contribuyentes activos con acceso a OFV, esto en comparación con el mismo periodo del año anterior. Del total de contribuyentes activos en la OFV, un 63% pertenece a Personas Físicas y un 93% a Personas Jurídicas.

Cuadro 7  
Contribuyentes activos con OFV 2020 vs 2021  
Enero - octubre 2021

Estatus Contribuyentes Activos en OFV	2020	%	2021	%	Crecimiento
Con acceso	349,373	98%	352,153	98%	0.8%
Acceso solicitado	7,107	2%	6,799	2%	-4.3%
<b>Total</b>	<b>356,480</b>	<b>100%</b>	<b>358,952</b>	<b>100%</b>	<b>-1%</b>

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII



## Ejecutorias Relevantes

Enero – octubre 2021

En materia de facilitación y servicios al contribuyente, es nuestra labor gestionar la correcta aplicación de las normas, herramientas y estrategias de asistencia y atención que ofrece la institución para facilitar y orientar a los contribuyentes y ciudadanos en general con el fin de procurar el cumplimiento de manera oportuna de sus obligaciones. Durante el 2021, se han realizado las siguientes implementaciones:

- Implementación de las estrategias y acciones para el cumplimiento del Programa Burocracia Cero hacia un gobierno eficiente y los principales hitos de la Estrategia Nacional de Competitividad, los cuales incluyen 15 trámites para el 2021, de los cuales más del 50% está completado y el restante en proceso.
- Emisión de la segunda versión de Carta Compromiso al Ciudadano con vigencia desde julio 2021 a julio 2023, aprobada mediante la resolución núm.151-2021.
- Implementación del sistema de autenticación Soft Token, un sistema moderno y virtual, que nos pone en la vanguardia en este tipo de sistemas.
- Consulta de datos de terceros de periodos vigentes, con lo cual los contribuyentes pueden ver de forma permanente los cruces de información en la OFV. De esta forma se apoya la transparencia en la institución.
- Reducción en el 2021 de los tiempos de espera y atención en el canal telefónico (call center). En el 2020 el tiempo promedio de espera era de 4 minutos, pasando en el 2021 a reducirse en un tiempo promedio de 2 minutos de espera. Con relación al





tiempo de atención, para el 2020 el tiempo promedio era de 6 minutos, pasando a reducirse en el 2021 en un tiempo promedio de 4 minutos en la atención. Esto representa una mejora entre un 50% y 66% respectivamente.

- Reducción de los plazos de respuestas de las quejas recibidas de 5 días a 2 días.
- Incremento en un 78% del número de contribuyentes que usan la Oficina Virtual como plataforma transaccional.
- Apertura del canal presencial para que los contribuyentes y ciudadanos sean asistidos con la modalidad de citas y modalidad sin cita.
- Reincorporación del personal que estaba en teletrabajo para aumentar la capacidad y prestación de servicio en los diferentes canales.
- Implementación lineamientos básicos a través de protocolos para la atención de las cuentas electrónicas de las Administraciones Locales.
- Inclusión del servicio de Citas en Línea (Web) a través del portal web DGII o su Oficina Virtual, permitiendo que los contribuyentes y ciudadanos puedan agendar una cita según la disponibilidad de fecha y hora desde cualquier lugar sin tener que interactuar con el canal presencial. Actualmente, la plataforma permite agendar citas para realizar servicios y trámites de vehículos de motor en 17 oficinas, siendo estos los de mayor demanda para los contribuyentes y ciudadanos.
- Reactivación de servicios y trámites que estaban inactivos por la pandemia en las localidades de prestación de servicios presencial.
- Habilitación de 20 nuevos servicios a través de la Oficina Virtual (OFV) y plataformas digitales para que los



contribuyentes puedan auto servirse, sin necesidad del desplazamiento a una localidad presencial.

### 3.1.2 Gestión de Recaudación

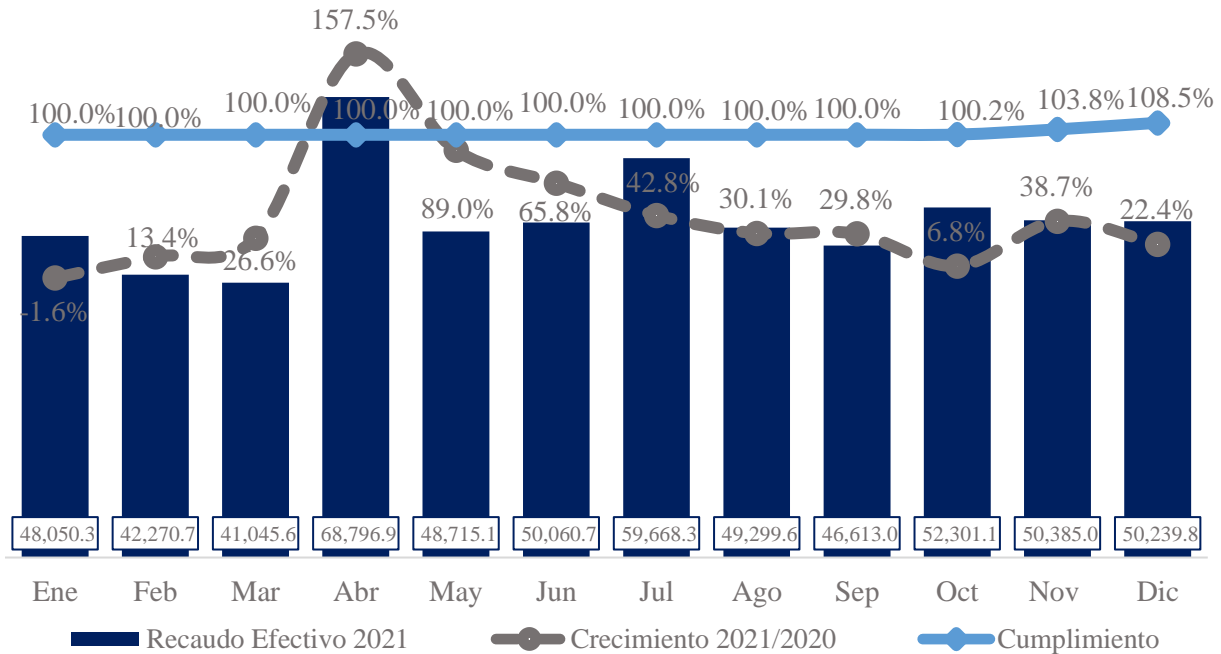
La Dirección General de Impuestos Internos desde enero a diciembre 2021 recaudó un total de RD\$607,446.1 millones, RD\$164,276.5 millones por encima de lo recaudado en el mismo periodo del año anterior, equivalente a un crecimiento de 37.1%. Cabe destacar que las recaudaciones de este periodo fueron impulsadas por diversos factores, tales como: pagos de Barrick por RD\$28,721.5 millones; ingresos percibidos por la Ley No. 46-20 sobre Transparencia y Revalorización Patrimonial, reintroducida por la Ley 07-21, de RD\$29,594.5 millones; adelantos del Impuesto sobre la Renta de las Entidades Financieras de RD\$20,000.00 millones y la liquidación de Impuesto sobre la Renta de las Empresas en abril 2021.

Es importante precisar que, para el año 2021, la economía dominicana ha estado percibiendo una recuperación tanto económica como sanitaria en comparación al año 2020, permitiendo así el aumento de la movilidad y la flexibilización, así como el posterior levantamiento del toque de queda en todo el territorio nacional. Lo anterior se evidencia en el cumplimiento y crecimiento interanual de las recaudaciones de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Para la recaudación correspondiente al periodo enero a diciembre 2021, el cumplimiento es de 101.0%. Se destaca el mes de abril por ser el que presenta el mayor crecimiento en este periodo, alcanzando la cifra histórica de RD\$68,796.9 millones, la más alta registrada en esta institución.



Gráfica 4

Crecimiento y cumplimiento mensual Recaudación DGII  
2020-2021; en millones de RD\$



Nota: Datos actualizados al 05 de enero 2022, sujetos a rectificación.  
Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

La recaudación efectiva de enero a diciembre 2021 por concepto de **Impuestos sobre los Ingresos** ascendió a RD\$262,907.3 millones, para un crecimiento interanual de 39.1% con relación al año anterior; a su vez la recaudación por concepto de **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas** fue de RD\$67,755.7 millones, es decir, RD\$9,018.9 millones más que lo percibido en 2020, para un crecimiento de 15.4%.

En el mismo ámbito, la recaudación por concepto de **Impuesto Sobre la Renta de las Empresas** totalizó RD\$150,880,.8 millones, con un incremento de RD\$60,439.3 millones. En ese mismo orden, por el concepto de **Impuestos sobre los Otros Ingresos** se recaudó un total



de RD\$4,415.1 millones, para una tasa de crecimiento equivalente al 11.5% respecto al 2020.

Por concepto de **Impuestos sobre la Propiedad** se observó un incremento de 89.0%, para RD\$22,431.0 millones más con relación al año anterior, totalizando así RD\$47,629.5 millones.

Con relación a los **Impuestos sobre Mercancías y Servicios**, la recaudación fue de RD\$268,644.3 millones. El ITBIS aportó un total de RD\$136,042.4 millones, siendo 21.1% mayor que en 2020, para un crecimiento absoluto de RD\$23,723.9 millones. A su vez, los **Impuestos Selectivos sobre Bienes y Servicios** aportaron un total de RD\$111,681.4 millones; es decir, RD\$26,953.3 millones por encima de su aporte en el año anterior. Mientras que, los **Impuestos sobre Uso de Bienes y Licencias**<sup>1/</sup> presentaron un crecimiento de 77.8%, equivalente a RD\$8,560.7 millones más que el año anterior.

---

<sup>1/</sup> Con el Nuevo Clasificador este concepto ahora incluye el Impuesto sobre la Inscripción de Primera Placa.



Cuadro 8

Comparativo de la recaudación acumulada, según impuestos  
Enero - diciembre 2021 vs 2020; en millones de RD\$

Conceptos Presupuestarios	Recaudación		Variación	
	2020	2021	Absoluta	Relativa
<b>Impuestos sobre los Ingresos</b>	<b>188,968.7</b>	<b>262,907.3</b>	<b>73,938.6</b>	<b>39.1%</b>
ISR de las Personas Físicas	58,736.8	67,755.7	9,018.9	15.4%
Impuestos de las Empresas	90,441.6	150,880.8	60,439.3	66.8%
Impuestos sobre los otros Ingresos*	38,486.2	42,901.3	4,415.1	11.5%
Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos	1,304.1	1,369.5	65.4	5.0%
<b>Impuestos sobre la Propiedad</b>	<b>25,198.5</b>	<b>47,629.5</b>	<b>22,431.0</b>	<b>89.0%</b>
<b>Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios</b>	<b>208,713.9</b>	<b>268,644.3</b>	<b>59,930.4</b>	<b>28.7%</b>
ITBIS	112,318.5	136,042.4	23,723.9	21.1%
Impuestos sobre Bienes y Servicios	84,728.2	111,681.4	26,953.3	31.8%
Impuestos sobre Bienes y Licencias	10,997.4	19,558.1	8,560.7	77.8%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios	669.9	1,362.4	692.5	103.4%
<b>Impuestos al Comercio Exterior</b>	<b>2,897.6</b>	<b>5,873.6</b>	<b>2,976.1</b>	<b>102.7%</b>
<b>Otros</b>	<b>17,391.0</b>	<b>22,391.4</b>	<b>5,000.4</b>	<b>28.8%</b>
<b>Total</b>	<b>443,169.9</b>	<b>607,446.1</b>	<b>164,276.5</b>	<b>37.1%</b>

Nota: Datos actualizados al 05 de enero 2022, sujetos a rectificación.

\*Se refiere a los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.



Cuadro 9  
 Recaudación por ingresos extraordinarios y  
 efecto marginal de la reforma Ley núm. 253-12  
 Enero - diciembre 2021; en millones de RD\$

Concepto	Total
Selectivo Alcoholes y Tabaco*	7,404.7
No indexación tabla de retención de ISR	
Asalariados	1,515.4
Ganancias de capital	1,771.3
<b>Recaudación Total</b>	<b>10,691.4</b>

Nota: Datos actualizados al 05 de enero 2022, sujetos a rectificación.

\*Indexación de los montos del Impuesto Específico de Alcoholes y Tabaco.

Ver avisos correspondientes a Selectivos al Consumo para operaciones del 2021.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

Cuadro 10  
 Recaudación por Ley núm. 46-20  
 Enero - diciembre 2021; en millones de RD\$

Concepto	Total
Amnistía	7,479.5
Facilidad deudas	12,860.4
Revalorización patrimonial	9,254.6
<b>Total</b>	<b>29,594.5</b>

Notas: Datos actualizados al 05 de enero 2022, sujetos a rectificación.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.



Cuadro 11  
Recaudación por PVDC (Barrick)  
Enero - diciembre 2021; en millones de RD\$

Impuestos	Total
Impuesto sobre la Renta (ISR)	12,568.0
Mínimo Anual Minero (IMA)	-
Utilidades Mineras (PUN)	10,414.1
Regalías Netas de Fundición (RNF)*	5,739.4
<b>Total en RD\$</b>	<b>28,721.5</b>

Notas: Datos actualizados al 05 de enero 2022, sujetos a rectificación.

\*Incluye pago de RD\$5,402.7 millones por concepto de adelanto de RNF en junio 2021.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

### Estructura y participación porcentual de las recaudaciones

Enfocándonos en los impuestos por su peso en la recaudación total, el renglón de **Impuesto sobre los Ingresos** presentó la mayor participación dentro de la recaudación con 43.4%, en el que se destaca el **Impuesto sobre la Renta de las Empresas** con un 24.9%, seguido por el **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas** con 11.2% y los **Impuestos sobre los otros Ingresos** con un 7.1%. El segundo renglón con mayor contribución fue el **Impuesto sobre Mercancías y Servicios** con 44.4% de la recaudación total, destacándose el **ITBIS** con 22.5% del total de la recaudación, el **Impuesto Selectivo sobre Bienes y Servicios** con 18.4% y el de **Uso de Bienes y Licencias** con un 3.2%.

Es importante señalar que la suma de los renglones de **Impuestos sobre los Ingresos** y de los **Impuestos sobre Mercancías y Servicios** representan el 87.8% de la recaudación. Otros renglones, como el de **Impuestos sobre la Propiedad** presentó una participación de 7.9%



de la recaudación total, los **Impuestos sobre el Comercio Exterior** un 1.0% y **Otros** un 3.7%.

Cuadro 12  
Estructura y participación porcentual, por impuestos  
Enero - diciembre 2021; en millones de RD\$

Conceptos Presupuestarios	2021	Participación
<b>Impuestos sobre los Ingresos</b>	<b>262,907.3</b>	<b>43.3%</b>
ISR de las Personas Físicas	67,755.7	11.2%
Impuestos de las Empresas	150,880.8	24.8%
Impuestos sobre los otros Ingresos*	42,901.3	7.1%
Accesorios sobre los Impuestos a los Ingresos	1,369.5	0.2%
<b>Impuestos sobre la Propiedad</b>	<b>47,629.5</b>	<b>7.8%</b>
<b>Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios</b>	<b>268,644.3</b>	<b>44.2%</b>
ITBIS	136,042.4	22.4%
Impuestos sobre Bienes y Servicios	111,681.4	18.4%
Impuestos sobre Bienes y Licencias	19,558.1	3.2%
Accesorios sobre Impuestos a Mercancías y Servicios	1,362.4	0.2%
<b>Impuestos al Comercio Exterior</b>	<b>5,873.6</b>	<b>1.0%</b>
<b>Otros</b>	<b>22,391.4</b>	<b>3.7%</b>
<b>Total</b>	<b>607,446.1</b>	<b>100.0%</b>

Notas: Datos actualizados al 05 de enero 2022, sujetos a rectificación.

\*Se refiere a los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.





## IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera Ejecución presupuestaria

Al 31 de octubre 2021 el presupuesto ejecutado por la institución fue de RD\$5,339.81 millones, equivalente a un 59.39% de lo asignado. El 68.90% del presupuesto ejecutado correspondió a gastos de personal, 29.25% a gastos corrientes y el 1.85% a inversión, incluyendo la infraestructura física, tecnología, adquisición de mobiliarios y equipo.

Cuadro 13  
Ejecución presupuestaria  
Enero- octubre 2021

Concepto	2021	% S/Total
<b>Gastos de Personal</b>	<b>RD\$ 3,679.50</b>	<b>68.91%</b>
<b>Resto Gastos Corrientes</b>	<b>RD\$ 1,561.69</b>	<b>29.25%</b>
<b>Inversión</b>	<b>RD\$ 98.62</b>	<b>1.85%</b>
Impresoras Fiscales	RD\$ -	0.00%
Infraestructura Física	RD\$ 40.39	40.95%
Tecnología y Comunicaciones	RD\$ 26.66	27.04%
Adquisición de mobiliarios y equipo	RD\$ 23.82	24.15%
Proyecto Motocicleta	RD\$ 7.75	7.86%
Presidencia	RD\$ -	0.00%
Proyecto PNUD	RD\$ -	0.00%
<b>Presupuesto Anual</b>	<b>RD\$ 8,990.97</b>	
<b>Total Presupuesto Ejecutado (A)</b>	<b>RD\$ 5,339.81</b>	<b>59.39%</b>
<b>Disponible</b>	<b>RD\$ 3,651.16</b>	<b>40.61%</b>
<b>Recaudación Efectiva (B)</b>	<b>RD\$ 506,974.88</b>	
<b>Ratio Coste Eficiencia (A/B)</b>	<b>1.05%</b>	

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



Balance de las Cuentas

Cuadro 14  
Balance General al 31 de octubre 2021  
Valores en RD\$

Activos	
Activos corrientes	
Disponibilidades en caja y bancos	3,031,221,169.61
Disponibilidades en caja y bancos reembolsos	376,537,370.08
Disponibilidad en banco reembolsos ISC	1,668,084,323.76
Cuentas por cobrar	5,474,028.36
Recursos propios pendientes por recibir	27,312,780.24
Inventario de consumo	134,656,533.84
<b>Total activos corrientes</b>	<b>5,243,286,205.89</b>
Activos no corrientes	
Bienes de uso neto	2,044,029,261.05
Bienes intangibles	9,262,114.29
Otros activos no corrientes	132,113,214.42
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>2,185,404,589.76</b>
<b>Total activos</b>	<b>7,428,690,795.65</b>
Pasivos y Patrimonio	
Pasivos corrientes	
Deducciones y retenciones por pagar	85,312,216.31
Cuentas por pagar	165,055,237.45
Otras cuentas por pagar	267,226,277.08
Avance reembolsos tributarios por pagar	367,322,376.89
Avance reembolsos ISC	1,462,297,140.47
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>2,347,213,248.20</b>
Pasivos no corrientes	
Ingreso diferido proyecto motocicleta	107,251,521.76
<b>Total pasivos</b>	<b>2,454,464,769.96</b>
Patrimonio	
Patrimonio institucional	993,917,277.07
Resultado de ejercicios anteriores	2,757,808,219.82
Resultado neto del ejercicio	1,222,500,528.80
<b>Total Patrimonio</b>	<b>4,974,226,025.69</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>7,428,690,795.65</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII. Para más detalles ver el Anexo d.



En comparación al 2020, los balances tuvieron un incremento significativo para el 2021:

- La disponibilidad bancaria en nuestra cuenta operativa mostró un aumento notable, representando un crecimiento de 66%, lo que permitió a la institución poder cumplir con sus compromisos, así como poder llevar a cabo con éxito el Plan Operativo Anual (POA).
- La disponibilidad en la cuenta bancaria del reembolso selectivo al consumo, presentando un incremento de un 24%, que permite tener una mayor capacidad para enfrentar las solicitudes que por este concepto recibamos de los contribuyentes.
- El pasivo experimentó una disminución cumpliendo así con nuestra política de pago a 30 días.
- Los avances reembolsos tributarios por pagar mostraron un crecimiento debido al cumplimiento de la Tesorería Nacional en las transferencias destinadas para cumplir con los contribuyentes.

Sin olvidar su propósito recaudador, la institución incrementó su patrimonio, así como su utilidad producto de una adecuada planificación de sus gastos.



Cuadro 15  
Estados de Resultados al 31 de octubre 2021  
Valores en RD\$

Ingresos corrientes	
Transferencias corrientes recibidas	6,556,132,533.70
Otros ingresos	391,788,325.00
<b>Total de ingresos</b>	<b>6,947,920,858.70</b>

Gastos corrientes	
Servicios personales	3,777,142,270.01
Servicios no personales	1,390,943,717.03
Materiales y suministros	82,461,774.00
Donaciones & cuotas internacionales	8,926,923.19
Gastos Financieros	8,406,656.93
Otros gastos institucionales	2,028,870.66
<b>Total de gastos</b>	<b>5,269,910,211.82</b>

Resultado corriente del periodo	1,678,010,646.88
Depreciación y amortizaciones	455,510,118.08

<b>Resultados neto del periodo</b>	<b>1,222,500,528.80</b>
------------------------------------	-------------------------

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



Ejecución de gastos y aplicaciones financieras

Cuadro 16

Ejecución de gastos y aplicaciones financieras al 31 de octubre 2021

Valores en RD\$

Detalle Gastos	Total
Remuneraciones y Contribuciones	3,627,032,490.99
Contratación de Servicios	1,046,938,156.82
Materiales y Suministros	224,293,081.82
Transferencias Corrientes	8,926,923.19
Transferencias de Capital	0.00
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	398,532,627.33
Obras	25,680,685.50
Adquisición de Activos Financieros con Fines de Política	0.00
Gastos Financieros	8,406,656.93
<b>Total Gastos</b>	<b>5,339,810,622.58</b>

Aplicaciones Financieras	
Incremento de Activos Financieros	0.00
Disminución de Pasivos	0.00
Disminución de Fondos de Terceros	0.00
<b>Total Aplicaciones Financieras</b>	<b>0.00</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



### Cuentas por pagar y cuentas por cobrar

Con relación al 2020, las cuentas por pagar ascendieron a un total de RD\$165,055,237.45, mientras que las cuentas por cobrar aumentaron a RD\$5,474,028.36.

Cuadro 17  
Cuentas por cobrar al 31 de octubre 2021  
Valores en RD\$

Concepto	Valor
Cuentas a cobrar consultorías electrónicas	45,000.00
Cuentas a cobrar empleados	204,163.70
Anticipo a proveedores órdenes de compra	4,972,996.66
Otras cuentas por cobrar	251,868.00
<b>Total</b>	<b>5,474,028.36</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.

Cuadro 18  
Cuentas por pagar al 31 de octubre 2021  
Valores en RD\$

Concepto	Valor
Cuentas a pagar Proveedores	102,154,987.08
Cuentas por pagar sueldos e indemnizaciones	228,602.30
Cuentas por pagar acuerdos Institucionales	221,400.00
Provisión contratos y gastos fijos	3,622,700.66
Otras provisiones por pagar	2,371,390.00
Fondo de terceros por pagar	310,040.70
Fondo garantía proveedores	55,549,427.94
Fondo por pagar Codia	5,716.83
Cuentas por pagar Colectora	566,158.76
ITBIS por pagar	24,813.18
<b>Total</b>	<b>165,055,237.45</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



Procesos de Reclamos o demandas

La DGII tuvo un total de 25 casos de reclamos o demandas cuya pretensión económica disminuyó a RD\$1,041,413,721.00, y la obligación estimada a RD\$3,644,000.00.

Cuadro 19  
Reclamos o demandas  
Enero- octubre 2021  
Valores en RD\$

Naturaleza del Proceso	Cantidad	Pretensión Económica	Obligación Estimada
Demanda Civil en Nulidad y Revocación de Traspaso de un vehículo de motor y reparación de daños y perjuicios invocados contra la DGII por la ejecución de una sentencia de partición de la comunidad de bienes aportada por la esposa también demandada.	1	RD\$20,000,000.00	-
Demanda Civil en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada actuación antijurídica plantea en relación con solicitud de oposición sobre vehículos rechazada por la DGII para que	1	RD\$10,000,000.00	-



Naturaleza del Proceso	Cantidad	Pretensión Económica	Obligación Estimada
contribuyente cumpla con el debido procedimiento.			
Demanda Civil en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada negligencia de DGII en traspaso de vehículo de motor.	4	RD\$230,000,000.00	RD\$800,000.00
Demanda Civil en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegado error de DGII en el traspaso de vehículo de motor.	1	RD\$5,500,000.00	RD\$450,000.00
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por accidente de tránsito que implica un vehículo de motor propiedad de la DGII.	1	RD\$300,000.00	-
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por alegada vulneración al Derecho de propiedad atribuida a la DGII a raíz de la emisión de una matrícula de un vehículo de motor comprado por la demandante	1	RD\$2,000,000.00	-





Naturaleza del Proceso	Cantidad	Pretensión Económica	Obligación Estimada
juntamente con su esposo codemandado porque se hizo expedir la matricula solo a su nombre.			
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por alegadas inconsistencias invocadas por la determinación tributaria efectuada por la DGII con base en reportes de datos Barrick Gold cuyo tercero es codemandado.	1	RD\$20,000,000.00	-
Demanda Civil en Reparación de Daños y Perjuicios por la negativa de la DGII a transferir un vehículo de motor para cuya operación tendría que brindar informaciones consideradas legalmente protegidas por el Deber de Reserva.	1	RD\$350,000.00	-
Demanda en Intervención Forzosa en procura de condena económica solidaria a cargo de	1	RD\$1,300,000.00	-



Naturaleza del Proceso	Cantidad	Pretensión Económica	Obligación Estimada
la DGII para alegada Reparación de Daños y Perjuicios por un supuesto error en traspaso de un vehículo de motor.			
Demanda en liquidación de astreinte (Referimiento en Levantamiento de oposición).	1	RD\$2,400,000.00	RD\$974,000.00
Demanda en Liquidación de astreinte, en virtud de sentencia que ordena transferir vehículo de motor.	1	RD\$2,900,000.00	-
Demanda en Liquidación de astreinte.	1	RD\$420,000,000.00	-
Demanda en nulidad de embargo y reclamación de daños y perjuicios por alegados daños y perjuicios por traspaso de un vehículo de motor con documentos irregulares aportados por un tercero.	1	RD\$20,000,000.00	RD\$1,000,000.00
Demanda en Nulidad de Venta de vehículo de motor y Revocación de	1	RD\$5,000,000.00	RD\$120,000.00



Naturaleza del Proceso	Cantidad	Pretensión Económica	Obligación Estimada
Traspaso ejecutado con supuesta falsificación de acto de venta en perjuicio de la parte demandante, quien además persigue de Reparación de Daños y Perjuicios a cargo del particular adquirente del vehículo y de la DGII.			
Demanda en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada causa de un embargo conservatorio aplicado por la DGII en exigencia de crédito tributario.	2	RD\$172,331,860.50	-
Demanda en Reclamación de Daños y Perjuicios por alegada negligencia en traspaso de vehículo de motor.	1	RD\$2,000,000.00	-
Demanda en reclamación en daños y perjuicios.	2	RD\$92,331,860.50	-
Demanda en Reparación de Daños y Perjuicios por supuesta actuación	1	RD\$10,000,000.00	-



Naturaleza del Proceso	Cantidad	Pretensión Económica	Obligación Estimada
antijurídica plantea en relación con mantener en el sistema de información un inmueble de su propiedad a nombre de su exesposo, lo que le ocasiono un daño al verse afectada por no poder obtener la certificación de IPI para ser depositada en una institución bancaria para obtención de un préstamo hipotecario.			
Demanda en Reparación de Daños y Perjuicios por supuesta actuación antijurídica plantea en relación con mantener oposición sobre un vehículo comprado en pública subasta.	1	RD\$10,000,000.00	RD\$300,000.00
Demanda Laboral en Reclamación de Daños y Perjuicios por accidente de laboral.	1	RD\$15,000,000.00	-
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>RD\$1,041,413,721.00</b>	<b>RD\$3,64400.00</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



## 4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

La Gerencia de Recursos Humanos es la responsable de conducir los sistemas de administración de personal, reclutamiento, selección, evaluación, capacitación, bienestar y desarrollo integral de los servidores públicos al servicio de la DGII.

La Dirección General de Impuestos Internos tiene implementada la gestión de recursos humanos por competencias, estandarizando los parámetros y requerimientos para desempeñar cualquier función dentro la estructura de la organización, la cual se apoya en herramientas que facilitan e integran en un criterio único el perfil del personal. Las competencias institucionales son aplicables a todos los empleados de la organización. Las mismas representan su esencia y permiten alcanzar la visión organizacional.

La DGII está conformada por cuatro niveles jerárquicos: 1<sup>er</sup> Nivel (Consejo de la Administración Tributaria y director general); 2<sup>do</sup> nivel (subdirectores); 3<sup>er</sup> nivel (gerentes); 4<sup>to</sup> Nivel (Administradores Locales y encargados departamentales) y 5<sup>to</sup> Nivel (Profesionales, técnicos y operativos). A octubre 2021 cuenta con un total de 3,342 colaboradores.

Cuadro 20  
Cantidad de Empleados por Localidad  
Enero– octubre 2021

Localidad	Cantidad	Participación
Sede Central	1,675	50%
Administraciones Locales	1,473	44%
Departamento de Vehículos de Motor	194	6%
<b>Total</b>	<b>3,342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



Cuadro 21  
Distribución de Empleados por Grupo Ocupacional  
Enero–octubre 2021

Grupo Ocupacional	Cantidad	Participación
Ejecutivos	136	4%
Asesores	7	0.2%
Apoyo Administrativo	760	23%
Profesionales	1,351	40%
Supervisores	422	13%
Técnicos	666	20%
<b>Total</b>	<b>3,342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

#### 4.2.1 Comportamiento de los subsistemas de recursos humanos

##### Reclutamiento y Selección

La Dirección General de Impuestos Internos a través de diferentes métodos identifica las capacidades y competencias de las personas, en materia de conocimientos, habilidades y actitudes, las cuales son evaluadas de acuerdo a las necesidades de las áreas. Es por esto, que se aplican pruebas de competencias y aptitudes, como también se solicitan evidencias de los títulos y certificaciones de estudios de todo candidato, con la finalidad de validar que el candidato reúne las condiciones y exigencias del perfil establecido en la descripción del puesto. Adicionalmente, es de igual importancia para la institución confirmar las experiencias profesionales del evaluado a través de las referencias que este indica en la solicitud de empleo.

Para el periodo enero - octubre 2021 han ingresado 492 nuevos empleados a la DGII, de los cuales el 88% se encuentran en calidad de fijos. También, se realizaron 90 promociones internas a empleados en el mismo periodo.



Cuadro 22  
Empleados de nuevos ingresos por tipo  
Enero - octubre 2021

Tipo	2021	%
Contratado	57	12%
Fijo	435	88%
<b>Total</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Cuadro 23  
Otras Operaciones de Reclutamiento y Selección  
Enero - octubre 2021

Procesos	Total
Ingreso de empleados(as) externos	435
Concursos internos	--
Promociones	90
Reajustes salariales	601

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

### Gestión de la Formación

La DGII dispone de un Plan Anual de Formación, que se realizó a partir del levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) de toda la institución. Este plan se divide e implementa cuatrimestralmente. El proceso de Detección de Necesidades de Capacitación se realiza tomando en cuenta las sugerencias, expectativas y necesidades del colaborador y supervisor. Por tanto, los empleados participaron en 5,751 capacitaciones durante el periodo enero - octubre 2021.



Cuadro 24  
Empleados capacitados  
Enero - octubre 2021

Área	Cantidad
Despacho Dirección General	859
Sub-Dirección de Facilitación de Servicios	955
Sub-Dirección Fiscalización	145
Sub-Dirección Gestión del Cumplimiento	3,435
Sub-Dirección Jurídica	357
<b>Total</b>	<b>5,751</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Adicionalmente, se dispuso de recursos tecnológicos actualizados y ampliamente utilizados, facilitando al colaborador la capacitación virtual, que por motivo del COVID-19 nos condujo a utilizar dichas herramientas a fin de continuar actualizando el currículum.

También se ofertaron 84 acciones formativas virtuales, distribuidas en 232 grupos, tanto en temas administrativos como tributarios, capacitando a 5,014 participantes y agotando unas 31,958 horas formativas.

A su vez, se realizaron entrenamientos periódicos sobre gestión de riesgos, conflictos de interés, sensibilización hacia personas con discapacidad y temas relacionados al bienestar de la mujer. Se destaca que el 72% de las becas de maestrías fueron otorgadas a mujeres.





Cuadro 25  
Control de gestión de la formación  
Enero - octubre 2021

Control de gestión	Cantidad
Total de personal impactado	2,545
Total de participantes	5,751
Total horas de formación	44,507
Porcentaje promedio de satisfacción	93%
Porcentaje promedio de aprendizaje	89%
Total de acciones formativas	119
Total de grupos impartidos	283
Total de Rutas de Entrenamientos	263
Total de becas de maestrías	27

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Para el personal de nuevo ingreso y el promovido, se dispuso de una ruta de entrenamiento. Así mismo, se realizaron evaluaciones de desempeño para determinar y confirmar las competencias exhibidas por los colaboradores, estableciendo sus brechas de mejora y diseñando un plan de desarrollo.



Cuadro 26  
Rutas de entrenamiento realizadas  
Enero–octubre 2021

Mes	Número de rutas	Cantidad de horas
Enero	46	3,295
Febrero	60	5,215
Marzo	45	3,282
Abril	50	3,830
Mayo	25	2,532
Junio	5	490
Julio	10	152
Agosto	1	48
Septiembre	10	740
Octubre	11	1,193
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>20,777</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

### Bienestar Laboral

La DGII cuenta con el Reglamento Interno de Recursos Humanos, el cual rige todos los procesos de Gestión Humana de la institución. A su vez, dispuso una Política de Compensación y Beneficios, cuyo objetivo es ofrecer salarios justos y competitivos en busca de elevar el bienestar y calidad de vida de todo el personal de esta administración tributaria.

Dentro de los beneficios de salud, seguros y pensiones que brinda la DGII a sus colaboradores están los siguientes:

- Seguro médico complementario.
- Seguro de vida.
- Gestión del trámite de pensión.
- Gestión de beneficios adicionales al personal en proceso de jubilación y jubilado, a través del programa “Jubilarte”.
- Seguro funerario, a través del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI).



- Consultorio médico en la sede central, donde se encuentra el 50% de la institución.
- Consultas psicológicas a todo el personal de la institución.

En ese mismo tenor, la DGII otorga permisos especiales según las necesidades de los colaboradores y conforme a lo establecido en la Ley de Función Pública No.41-08, dentro de los cuales destacamos la licencia por maternidad y lactancia, licencia por paternidad, licencia de tres (3) días por fallecimiento de abuelos y los permisos justificados hasta un máximo de seis (6) días por año. En ese sentido, para garantizar que el personal se mantenga actualizado con los temas de la institución al momento de hacer uso de estas facilidades, se dispuso de herramientas tecnológicas para acceder a reuniones, charlas e informaciones de interés de la institución para todo el personal.

Otras facilidades que otorgó la institución fueron programas orientados a atender necesidades especiales de los colaboradores o de aquellos de menor ingreso, como son los siguientes:

- Programa de ayuda a niños especiales.
- Tarjeta metro.
- Bono escolar.
- Cooperativa para empleados.
- Programa para compra de libros y útiles escolares – Regreso a Clases.
- Sala de lactancia en la sede central.
- Cafetería en la sede central.
- Subsidio de alimentos en las localidades donde se brinda el servicio de comida.



Así mismo, dentro del marco de la búsqueda del bienestar de todo colaborador de la institución, se otorgaron diferentes tipos de beneficios para premiar y reconocer a los colaboradores, no siempre siendo esta una compensación en metálico, como, por ejemplo:

- El programa de ejercicios dentro de las instalaciones de la institución.
- Beneficio de tarjeta metro de santo domingo al personal de menor ingreso.
- Talleres y charlas.
- Regalo del día de las madres.
- Regalo del día de los padres.
- Actividad del día de la mujer.
- Facilidad de renovación de marbete *in house*.

#### Prevención de Riesgos

La institución reafirma el compromiso con la seguridad del personal y el cuidado al medioambiente, desarrollando planes y actividades, tales como:

- Planes de emergencia y evacuación.
- Auditorías en las instalaciones de la institución para garantizar que las condiciones de trabajo sean seguras y cumplan con las normativas aplicables.
- Provee los Equipos de Protección Individual (EPI) necesarios para la ejecución de los trabajos de manera segura.



## Análisis de los resultados del SISMAP

Al inicio de la nueva gestión en agosto 2020, la alta dirección de la DGII observó que la institución no ha cumplido en su totalidad con los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, dentro de los cuales se encuentra el indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) regido por el Ministerio de Administración Pública - MAP. Una posible causa de esto, puede ser la interpretación dada por pasadas autoridades a lo establecido en la Ley núm. 277-06 del 09 de junio de 2016 que le otorgó a la DGII personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio.

En consecuencia, a inicios del 2021, se realizaron acercamientos entre el MAP y la DGII, con la intención de evaluar la situación, crear un plan de acción para mejorar los resultados y expresar el interés de esta Dirección de realizar una gestión apegada al cumplimiento de las normativas y disposiciones vigentes en materia de transparencia, eficiencia y ética en la función pública. Sobre las acciones realizadas para mejorar los indicadores de gestión de la DGII, se ejecutaron las siguientes:

1. Se designó y empoderó a la Gerencia de Planificación Estratégica de la institución, como responsable del seguimiento y cumplimiento de los requisitos a cumplir por cada indicador del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, dentro de los cuales está incluido el indicador del SISMAP.
2. Se comunicó de forma escrita a todo el personal directivo y de supervisión sobre el interés de mejorar dichos indicadores.
3. Se realizaron reuniones mensuales con las áreas responsables de los indicadores para monitorear su evolución y desempeño.



En cuanto al nivel de cumplimiento alcanzado en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y de acuerdo con la última medición en octubre de 2021, la DGII obtuvo un 43.68% a nivel general.

Finalmente, destacamos que desde noviembre 2020 a noviembre 2021 la institución, gracias al esfuerzo y disposición del equipo directivo, ha mejorado considerablemente el resultado promedio obtenido en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) de un 63% a noviembre de 2020 a un 85% a octubre de 2021.

#### 01. Indicador Gestión de la Calidad y Servicios

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
01.1 Autodiagnóstico CAF	1- Guía de Autodiagnóstico presentando puntos fuertes y áreas de mejoras. (Revisión por Comité Calidad) 2- Comité de Calidad 2021	100%	Cumplido
01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	1- Plan de Mejora Modelo CAF	60%	En proceso
01.3 Estandarización de Procesos	1- Mapa de Procesos DGII 2- Manual de Políticas y Procedimientos Claves	100%	Cumplido



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	1- Carta al Ciudadano 2- Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano	100%	Cumplido
01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios	1- Listado de funcionarios 2- Listado de Servicios que ofrece la institución 3- Correos de listados de servicios que ofrece la institución 4- Enlace del Observatorio en el portal WEB de la institución.	100%	Cumplido
01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución	1- Evidencias del monitoreo sobre la calidad de los Servicios que ofrece la institución: Fichas técnicas, informes, Plan de Acción, Plan Operativo Anual	100%	Cumplido
01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana	1- Índice de Satisfacción Ciudadana DGII.	92%	Cumplido

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

En cumplimiento a lo establecido por el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP), la Dirección General de Impuestos



Internos, por primera vez en sus 24 años de fundación, realizó el *Autodiagnóstico Institucional del modelo CAF*<sup>2</sup>, para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Reestructuración del Comité de Calidad de la institución.
- Postulación al Premio Nacional de la Calidad y Prácticas Promisorias en el Sector Público en su versión ZXVII, 2021.
- Preparación de la memoria de postulación al premio, la cual fue aceptada conforme por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Elaboración del informe de autodiagnóstico CAF y remisión al MAP para la mejora del indicador del SISMAP.
- Preparación del Plan de Mejora del Autodiagnóstico CAF.

#### Indicador 02. Organización de la función de Recursos Humanos

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
02.1 Nivel de administración del sistema de carrera.	1- Plan de Carrera Institucional.	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

La DGII tiene una carrera especial aprobada por decreto, que establece los puestos que son considerados de carrera tributaria y administrativa y los requisitos de ingreso y promoción dentro de la misma.

El ingreso a la carrera de la DGII contempla un aumento salarial de un 10%. Existen puestos que no están incluidos en la carrera tributaria

<sup>2</sup> El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento





y administrativa, pero sí están incluidos en el sistema de carrera del MAP.

En la actualidad tenemos 621 empleados en carrera: 187 pertenecen solo a la carrera administrativa del MAP; 502 solo a la carrera Tributaria y Administrativa de la DGII y 119 pertenecen a ambas carreras.

#### Indicador 03. Planificación de Recursos Humanos

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
03.1 Plan de Recursos Humanos.	1- Planificación de RRHH.	0%	En proceso

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

A la fecha se encuentra en proceso de validación para la aprobación de la alta dirección.

#### Indicador 04. Organización del Trabajo

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
04.1 Estructura Organizativa	1- Estructura Organizacional.	80%	Cumplido
04.2 Manual de Organización y Funciones	1- Manual de Organizaciones y Funciones.	0%	No cumplido
04.3 Manual de Cargos Elaborado.	1- Lista de puestos de la DGII (Manual de Cargos).	0%	No cumplido
	2- Resolución de Aprobación del Manual de Cargos.		

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



En el caso del subindicador 04.2, el Manual Organizacional se actualizó con los cambios aprobados a la fecha; quedando pendiente la aprobación del Consejo. Se resalta que estas actualizaciones deben de ser revisadas y aprobadas por el MAP.

Con relación al subindicador 04.3, destacamos que fue sometido para revisión por parte del MAP y se está a la espera de su aprobación.

#### Indicador 05. Gestión del empleo

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
05.1 Concursos Públicos	1- Acta del Jurado de finalización del concurso o Solicitud para cubrir vacante por Registro de Elegibles.	0%	No cumplido
05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	1- Reporte de Estadísticas del Sistema	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

El subindicador 05.1 no se ha cumplido debido a que se debe adoptar el sistema de concursos públicos según los lineamientos establecidos por el MAP para los puestos de carrera administrativa. Las consecuencias para la DGII serían las siguientes:

- El MAP tendría que aprobar la apertura de los concursos públicos y podría aprobar o rechazar los mismos.
- El proceso de concursos públicos del MAP es mucho más largo que el de la DGII y cada parte del proceso tendría que ser autorizado, monitoreado, validado y auditado por el MAP.
- La DGII tendría que comunicar a la Dirección de Reclutamiento y Selección de Personal del Ministerio de Administración



Pública los resultados de las diferentes fases del proceso para cubrir vacantes.

- La DGII perdería la autonomía en la selección de su personal, pues el MAP utiliza un jurado para el proceso de reclutamiento externo.
- El MAP tendría la potestad de administrar y controlar los registros de elegibles de candidatos para desempeñar cargos de carrera.
- El MAP supervisaría y validaría el cumplimiento del procedimiento para ocupar un cargo clasificado de carrera administrativa.
- El MAP sería el responsable de diseñar y aprobar las evaluaciones técnicas que se apliquen a los candidatos de los concursos públicos.
- La DGII tendría que solicitar al MAP, la validación del proceso de concurso y el trámite del nombramiento provisional, en período de prueba, de los seleccionados.
- La DGII tendría que comunicar al MAP los resultados del período de prueba y solicitar el trámite del nombramiento definitivo de los servidores que superen dicho período.

En el caso del subindicador 05.2, este no se ha cumplido por el doble sistema de gestión de RRHH/Finanzas. Lo que significará mayor burocracia en los cambios de sistemas o errores, sin control de la base de datos.



### Indicador 06. Gestión de las Compensaciones y Beneficios

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
06.1 Escala Salarial	1- Comunicación de aprobación de Escala Salarial del MAP	0%	No cumplido

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

El subindicador 06.1 no se ha cumplido debido a que cada cambio de nueva estructura debe ser aprobada por el MAP, lo que conllevaría a un retraso en los procesos internos y requerimiento de necesidades de personas en las áreas solicitantes.

### Indicador 07. Gestión del Rendimiento

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	1- Acuerdo de Desempeño de un empleado de cada grupo ocupacional.	0%	En proceso
	2- Una relación con los Acuerdos Realizados.		
07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	1- Plantilla de Resultados de la Evaluación del Desempeño realizada, del periodo vigente, o el reporte generado por el sistema EVALUASOF.	0%	En proceso

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



Las evaluaciones del desempeño se encuentran en proceso de incorporación en la plataforma tecnológica por motivo a la inclusión de nuevos valores y la nueva planificación estratégica de la institución. Una vez realizadas las evaluaciones se procederá a remitir las evidencias solicitadas.

Indicador 08. Gestión del Desarrollo

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
08.1 Plan de Capacitación	1- Listado de asistencia de los participantes de cada evento formativo con sello de la institución y/o certificados de los participantes.	60%	En proceso
	2 - Plan Anual de Capacitación remitido al INAP del periodo correspondiente		
	3- Informe trimestral ejecutado (firmado y sellado).		
	4- Certificados de los participantes (si aplica).		
	5- Comunicación informando la cantidad total de colaboradores de la institución, detallando de ellos, cuántos han tomado el curso de inducción a la Administración Pública y cuántos		



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
	aún no lo han tomado.		
	6- Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación realizado por la Institución y remitido al INAP.		

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

La puntuación de este indicador es ponderada trimestralmente, solamente cuando se culmina el año se obtiene el 100%.

#### Indicador 09. Gestión de las relaciones Laborales y Sociales

Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
09.1 Asociación de Servidores Públicos	1- Informe de rendición de cuentas anual a los integrantes de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) e Informe financiero de la ASP al MAP.	0%	No cumplido
	2- Cuenta bancaria apertura da a nombre de la ASP.		
	3- RNC de la ASP registrada ante la DGII.		
09.2 Subsistema de	1- Expediente de Solicitud de pago a la	59%	En proceso



Sub-Indicador	Entregables de cumplimiento	Puntuación del subindicador actual	Estatus del subindicador en la DGII
Relaciones Laborales	Contraloría General de la República.		
	2- Certificación de No Pagos Pendientes.		
	3- Usuario registrado para uso de RECLASOFT (Sistema de reclamación laboral) mediante oficio.		
09.3 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	1- Informe de la Gestión del SISTAP en la institución (incluye procedimientos, manual de emergencias, actividades en registro de participantes de jornadas médicas y fotografías).	70%	En proceso
09.4 Encuesta de Clima	1- Informe implementación del Plan de Acción.	0%	No cumplido
	2- Carta de remisión de Informe de Implementación del Plan de Acción.		

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

El subindicador 09.1 no se ha cumplido debido a que se encuentra en proceso de validación por parte de la alta dirección.

El subindicador 09.2 se encuentra en proceso de actualización de los entregables.



El subindicador 09.3 tiene una puntuación 70% de cumplimiento, actualmente se encuentra en proceso de creación del comité de seguridad y salud de la institución.

El subindicador 09.4, no se ha cumplido dado que la encuesta de clima será realizada en el último trimestre del 2022 de acuerdo con las directrices de la alta gerencia.

Finalmente, destacamos que la Ley no. 227-06 le otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y de patrimonio propio a la DGII, por lo cual, esta le confiere total autonomía a la institución para definir su estructura orgánica, lineamientos internos y funcionales.

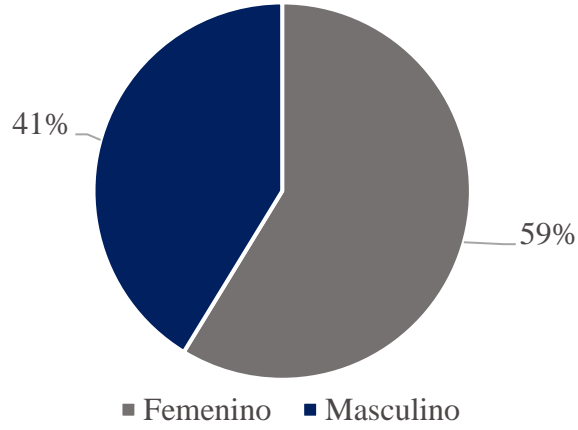
#### Estadísticas de Género, Edad y Antigüedad de Empleados

La DGII promueve la igualdad de oportunidades y la diversidad cultural y de género. Es importante destacar que las mujeres representan el 59% del personal de la institución, mientras que el 41% corresponde a los hombres en los puestos directivos.



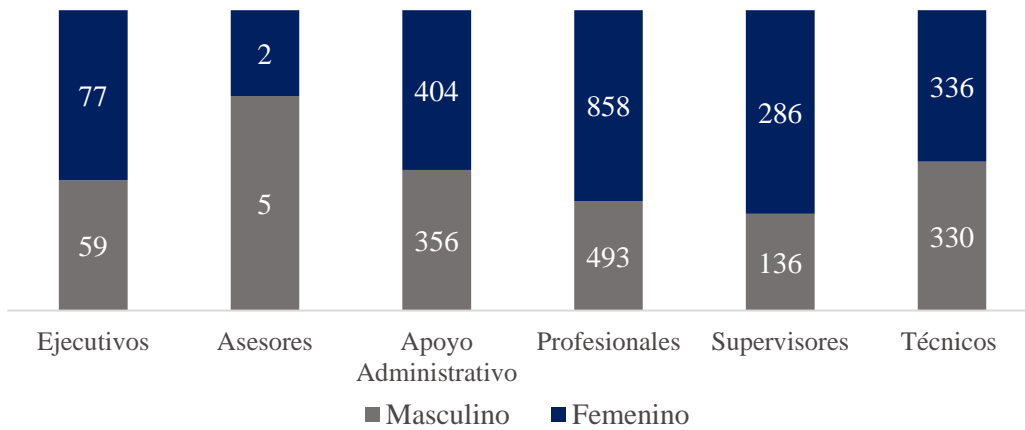


Gráfica 5  
Empleados por Género  
Enero - octubre 2021



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

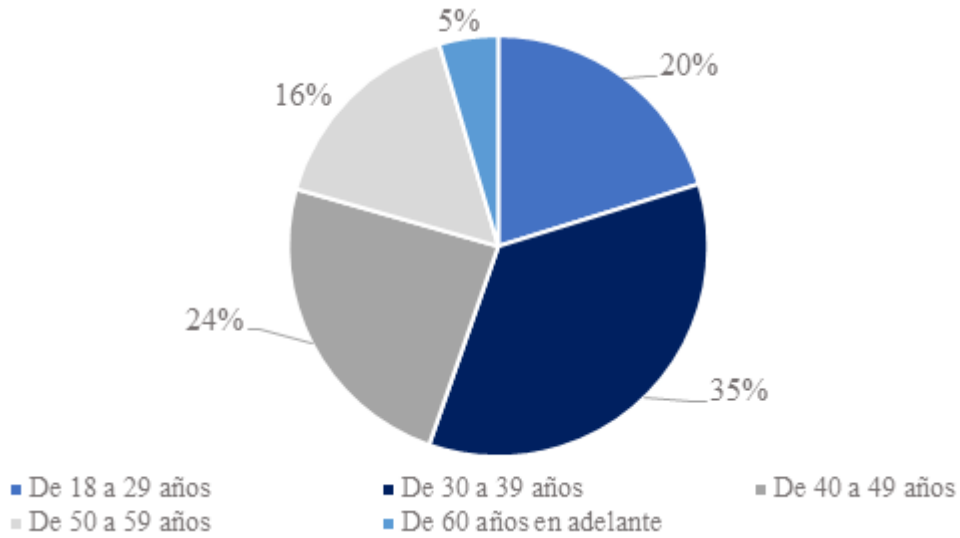
Gráfica 6  
Empleados por Grupo Ocupacional y Género  
Enero - octubre 2021



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

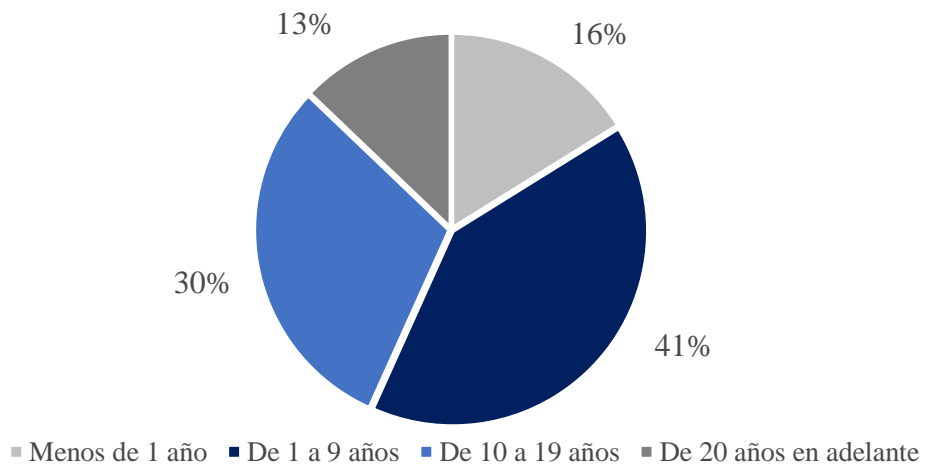


Gráfica 7  
Empleados por Edad  
Enero - octubre 2021



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

Gráfica 8  
Empleados por Antigüedad Laboral  
Enero - octubre 2021



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.

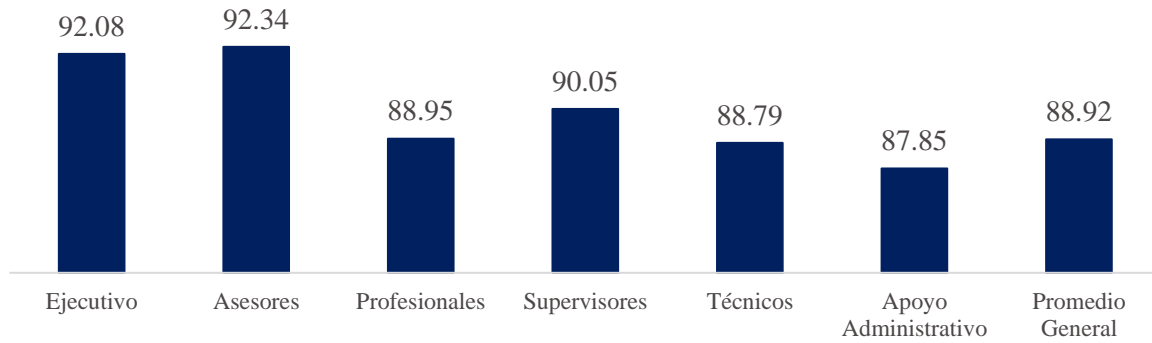


## Desempeño promedio de los colaboradores por grupo ocupacional

Gráfica 9

### Desempeño promedio por Grupo Ocupacional

Enero – octubre 2021



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, DGII.



### 4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

La Subdirección Jurídica de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) durante el periodo enero – octubre 2021, emitió doce (12) Resoluciones informativas, veintiséis (26) Opiniones institucionales, once (11) Normas Generales y contribuyó en la elaboración (01) Reglamento.

Cuadro 27  
Resoluciones emitidas por la DGII  
Enero – octubre 2021

Resoluciones
1-Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2021-00001 de Facilidades por COVID-19, enero-abril 2021, de fecha 15 de enero de 2021.
2-Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2021-00002 de multiplicadores, ajustes y regulaciones varias para el cierre fiscal diciembre 2020, y otros del ejercicio fiscal 2021, de fecha 18 de enero de 2021.
3-Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2021-00003 de multiplicadores, ajustes y exenciones fiscales para el sector agrícola, ejercicio fiscal 2021, de fecha 04 de febrero de 2021.
4-Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2021-00004 de los montos específicos del Impuesto Selectivo al Consumo de los cigarrillos y alcoholes, de fecha 24 de marzo de 2021.
5-Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2021-00005 para los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta con cierre fiscal marzo 2021 y contribuyentes del RST ejercicio fiscal 2021, de fecha 23 de abril de 2021.



Resoluciones
6-Resolución Núm. 100-2021 de instauración de versión actualizada del Código de Ética de la Dirección General de Impuestos Internos, de fecha 30 de abril del 2021.
7-Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2021-00006 de Facilidades del segundo cuatrimestre 2021, por Covid-19, de fecha 15 de junio de 2021.
8-Resolución informativa Núm. DDG-AR1-2021-00007 de indexación montos específicos ISC y exención temporal de ITBIS en aparatos respiratorios, de fecha 24 de junio de 2021.
9-Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2021-00008 de multiplicadores, ajustes y regulaciones varias para el cierre fiscal junio 2021, de fecha 19 de julio 2021.
10-Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2021-00009 de indexación montos específicos ISC y exención temporal de ITBIS en aparatos respiratorios, de fecha 15 de septiembre 2021.
11-Resolución informativa Núm. DDG- AR1-2021-00010 de multiplicadores, ajustes y regulaciones varias para el cierre fiscal septiembre 2021, de fecha 20 de octubre 2021.
12-Resolución Núm.162-2021 que designa al licenciado Ángel José García Diaz como Ejecutor Administrativo de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), de fecha 20 de octubre 2021.
<b>Total, Resoluciones emitidas: 12.</b>

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.



Cuadro 28  
Reglamentos elaborados por la DGII  
Enero – octubre 2021

Reglamentos elaborados por DGII
1-Decreto Núm. 256-21 que modifica los artículos 5, 7, 10 y 18 del Decreto Núm. 78-14, que establece el Reglamento sobre Precios de Transferencia, de fecha 20 de abril de 2021.
<b>Total, Reglamentos elaborados por DGII: 1.</b>

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 29  
Normas Generales emitidas por la DGII  
Enero – octubre 2021

Normas Generales emitidas por DGII
1-Norma General Núm. 01-2021 para el Fomento y la Optimización Tributaria del Mercado de Valores, de fecha 02 de febrero de 2021.
2-Norma General Núm. 02-2021 que reincorpora las disposiciones de la Norma General Núm. 05-2020 para aplicación de las disposiciones de la Ley Núm. 46-20 de Transparencia y Revalorización Patrimonial, reintroducida por la Ley Núm. 07-21, y le hace modificaciones, de fecha 16 de febrero de 2021.
3-Norma General Núm. 03-2021 de Aplicación de Exenciones para el Sector Agropecuario, de fecha 18 de mayo de 2021.
4-Norma General Núm. 04-2021 sobre el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), de fecha 07 de junio de 2021.
5-Norma General Núm. 05-2021 que modifica la Norma General Núm. 05-2014 sobre uso de Medios Telemáticos de la DGII, de fecha 08 de junio de 2021.



## Normas Generales emitidas por DGII

6-Norma General Núm. 06-2021 que modifica la Norma General Núm. 06-18 sobre Comprobantes Fiscales, de fecha 14 de junio de 2021.

7-Norma General Núm. 07-2021 sobre los Mecanismos de Control y Seguridad Fiscal para Fabricantes, Productores e Importadores de Productos Terminados del Alcohol y del Tabaco, de fecha 29 de septiembre de 2021.

8-Norma General Núm. 08-2021 sobre el Reporte País por País, de fecha 05 de octubre de 2021.

9-Norma General Núm. 09-2021 sobre Salidas de Inventario no Facturadas, de fecha 18 de octubre de 2021.

10-Norma General Núm. 10-2021 que establece el Procedimiento para la Certificación de Proveedores para Servicios de Facturación Electrónica, de fecha 25 de octubre de 2021.

11-Norma General Núm. 11-2021 que establece las Características, Procedimiento de Emisión y Uso de las Placas Provisionales y las Placas de Traslado para los Vehículos de Motor y Remolques, de fecha 08 de noviembre de 2021.

**Total, Normas Generales emitidas: 11.**

Fuente: Gerencia Legal, DGII.



Cuadro 30  
Opiniones Institucionales emitidas por la DGII  
Enero–octubre 2021

Opiniones Institucionales emitidas por la DGII Enero – octubre 2021
1-Relativa al Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 17-19 del 20 de febrero de 2019, sobre la Erradicación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados.
2-Relativa al Proyecto de Ley que amplía el período de exenciones fiscales contemplado en la Ley Núm. 28-01 que crea una Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.
3-Relativa al Proyecto de Ley sobre la devolución del Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), al turista extranjero.
4-Relativa al Proyecto de Ley para el Control de Venta, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas.
5-Relativa al proyecto de Ley que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED).
6-Relativa a la propuesta de Resolución por la que se solicita al señor presidente de la República la revocación de la Resolución 8-2018 de la Dirección General de Impuestos Internos mediante la cual se regula el nuevo procedimiento para la recaudación de la tarjeta de turismo mediante su incorporación en el precio de los boletos aéreos.
7-Relativa al Proyecto de Ley mediante el cual se modifica la Ley Núm. 9-96 que libera de todo tipo de impuestos de importación los regalos que traigan al país los residentes en el extranjero a familiares y amigos que nos visiten, del 9 de septiembre de 1996.





## Opiniones Institucionales emitidas por la DGII

Enero – octubre 2021

8-Relativa al Proyecto de Ley que modifica el artículo 2 de la Ley Núm. 4-07, del 8 de enero de 2007, que modificó el artículo 29 de la Ley Núm. 495, de fecha 28 de diciembre de 2006, sobre Rectificación Fiscal.

9-Relativa a la Guía de Buenas Prácticas en materia de reglamentos técnicos (BPRT) del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

10-Relativa a Proyecto de Ley que modifica el artículo 8 de la ley Núm. 2569, sobre Donaciones y Sucesiones.

11- Relativo al Proyecto de Ley que proroga gracia exenciones impuestos a personas físicas o jurídicas de la República Dominicana.

12-Relativa a la Oferta de Servicios/Certificación de proveedores INDOCAL.

13- Relativa al Proyecto de Ley sobre Estímulo a la Inversión, Desarrollo e Innovación Tecnológica.

14-Relativa al proyecto de Ley sobre Estímulo Turismo Náutico.

15-Relativa a la Norma General TRAFICO, respuesta a las observaciones realizadas por la Unión Europea.

16- Relativa a la Norma General TRAFICO, respuesta a las observaciones realizadas por la Secretaría de Economía del Gobierno de México.

17- Relativa a la Norma General TRAFICO, respuesta a las observaciones realizadas por la Cámara Nacional de la Industria Tequilera (CNIT) de México.

18-Relativa a la Norma General TRAFICO, respuesta a las observaciones realizadas por el Gobierno de Estados Unidos de Norteamérica.

19-Relativa a Norma General TRAFICO, respuesta a las observaciones realizadas por Consejo de Licores Destilados de los Estados Unidos Norteamérica (DISCUS).



## Opiniones Institucionales emitidas por la DGII

Enero – octubre 2021

20- Relativa a la Norma General TRAFICO, respuesta a las observaciones realizadas por el Instituto del Vino de California de los Estados Unidos Norteamérica.

21-Relativa a la Consulta Núm. 284 del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). Información sobre mecanismos de coordinación entre el sector público y el sector privado para el intercambio de opiniones sobre las propuestas de normativa y criterios que aplican AT.

22-Relativa a la Norma General TRAFICO, respuesta a las observaciones realizadas por el Instituto Nacional de Vitivinicultura República de Argentina.

23-Relativa a Defensor del Contribuyente, respuesta a la secretaria especial de ingresos Federados de Brasil (RFB) y Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).

24-Relativa a Informe Periódico de República Dominicana ante el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, (CESCR).

25- Relativa al Proyecto de Acuerdo entre el Gobierno de la República Dominicana y la FAO para la ejecución de proyectos en República Dominicana.

26- Relativa al Proyecto de Ley de Fomento a la Inversión en la República Dominicana.

**Total, Opiniones Institucionales emitidas por la DGII: 26.**

Fuente: Gerencia Legal, DGII.



Cuadro 31  
Acuerdos internacionales suscritos por la DGII  
Enero - octubre 2021

Acuerdos Interinstitucionales
1-Convenio específico entre el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), Dirección General de Impuestos Internos y Centro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), de fecha 28 de julio de 2021
<b>Total, de Acuerdos internacionales suscritos por DGII: 1.</b>

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 32  
Acuerdos locales suscritos por la DGII  
Enero – octubre 2021

Acuerdos Interinstitucionales
1-Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), de fecha 25 de agosto de 2021.
<b>Total, de Acuerdos locales suscritos por DGII: 1.</b>

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 33  
Participación de la DGII como miembro de la Comisión de Casinos  
Enero – octubre 2021

Actividad	Cantidad
Sesiones	3
Casos	42

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.



Cuadro 34

Participación de la DGII como miembro del Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana (CIPAC)  
Enero – octubre 2021

Actividad	Cantidad
Reuniones ordinarias / extraordinarias	13
Reuniones Comisión Técnica	6
Proyectos aprobados	83

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.

Cuadro 35

Casos Disciplinarios  
Enero – octubre 2021

Casos Disciplinarios/Escritos Jurisdiccionales	Cantidad
Juicios Disciplinarios Culminados	21
Imputaciones Disciplinarias	21
Escritos Jurisdiccionales Casos Función Pública (Escritos de Defensa en Tribunal Superior Administrativo, en Casación, en el Tribunal Constitucional)	6
Resoluciones de Reconsideración Función Pública	5
Procedimiento de Abandono de Cargo	1

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.



Cuadro 36  
Actuaciones realizadas subdirección jurídica  
Enero - octubre2021

Actuaciones	Cantidad
Actos de Alguacil Respondidos (oposiciones, acceso a la información pública, medidas cautelares)	289
Respuesta a Comunicaciones de Contribuyentes	40
Respuesta a solicitudes de intercambio de información	14
Respuesta a solicitudes relativas a la Ley núm. 46-20 sobre Transparencia y Revalorización Patrimonial	25
Respuesta a solicitudes de conformación de mesas de trabajo	14
Respuesta a solicitudes de radiación de sanciones	17
Respuesta a solicitudes de facilidades y extensión de medidas COVID-19	26
Solicitudes interinstitucionales de opinión de Normas Generales DGII	92
Colaboración Interinstitucional (Ministerio Público, DNCD, SNS)	1184
Circulares	5
Resoluciones	4
Reuniones con contribuyentes	203
Contratos (concesión temporal, donación, en colaboración institucional)	5
<b>Total</b>	<b>1,918</b>

Fuente: Subdirección Jurídica, DGII.



Cuadro 37  
Casos Sucesorales en las Administraciones Locales  
Enero – octubre 2021

Estatus casos sucesorales* Casos Sucesorales en las Administraciones Locales (Proyecto iniciado 1ro. Mayo 2021)	Cantidad
Casos sucesorales en mora en las Administraciones Locales al cierre de mayo 2021-1	6,554
Casos entrantes al cierre de octubre 2021	4,042
Casos sucesorales cerrados mayo-octubre 2021-2	8,315
Casos sucesorales pendientes en las Administraciones Locales al cierre de octubre 2021-3	2,281

\*Casos sucesorales en las Administraciones Locales (Proyecto iniciado 1ro. mayo 2021)

1. Esto incluye todo el atraso de años anteriores.
2. Esto incluye cierre y salida de casos desde cualquier estatus en que se encontraban.
3. Esto incluye todo, es decir, lo que queda pendiente tanto del atraso como de lo entrante actual.

Fuente: Coordinación Jurídica Nacional, DGII.



Cuadro 38  
 Recursos recibidos  
 Enero – octubre 2021

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos recibidos	656

Fuente: Departamento de Reconsideración, DGII.

Cuadro 39  
 Recursos de reconsideración procesados  
 Enero-octubre 2021

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos	3,754
No recurribles	167
Extemporáneos	54
Casos físicos	22
Desistimientos	1,585
<b>Total</b>	<b>5,560</b>

Fuente: Departamento de Reconsideración, DGII



Gráfica 10  
Recursos de reconsideración procesados  
Enero – octubre 2021



Fuente: Departamento de Reconsideración, DGII.

Cuadro 40  
Recursos de Contenciosos y otras acciones procesadas  
Enero – octubre 2021

Recursos/Acciones	Cantidad
Recursos Contenciosos Tributarios trabajados	804
Recursos trabajados (Plan Mora)	967
Otras acciones (Recursos de Casación, medidas cautelares, acción de amparo, recursos de revisión, recursos de retardación)	245
En general fallos a favor	1906
En general fallos en contra	248

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.





Cuadro 41  
Audiencias del área civil  
Enero – octubre 2021

Recursos/Acciones	Cantidad
Acción de Amparo	4
Aprobación de Deslinde	1
Demanda en intervención Forzosa	23
Demanda en Referimiento	32
Demanda Incidental	9
Demanda en Nulidad	8
Demando en Daños y Perjuicios	3
Embargo Inmobiliario	5
Litis Derechos Registrados	17
Recursos de Apelación	6
Recursos de Revisión	0
<b>Total</b>	<b>108</b>

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.

Cuadro 42  
Audiencias del área tributaria  
Enero – octubre 2021

Recursos/Acciones	Cantidad
Acción De Amparo	72
Medida Cautelar	94
Recurso Contencioso Tributario	9
Recursos de Casación	100
Recursos de Retardación	6
Recursos de Revisión	63
Revisión de Sentencia	12
<b>Total</b>	<b>356</b>

Fuente: Departamento de Representación Externa, DGII.



Cuadro 43  
 Consultas recibidas sobre Prevención de Lavado de Activos y  
 Financiamiento del Terrorismo  
 Enero – octubre 2021

Vía de Consulta	Cantidad
Vía CAC	5
Vía correo institucional	54
<b>Total</b>	<b>59</b>

Fuente: Departamento de Prevención de Lavado de Activos, DGII.

Cuadro 44  
 Resultados de Proyectos de prevención de lavado de activos  
 Enero - octubre 2021

Proyectos	Resultados
Emisión del primer listado público de personas físicas y jurídicas identificadas como Sujetos Obligados No Financieros, de fecha 21 de abril 2021.	68,693
Borrador de la Norma General que regula la aplicación de la exigibilidad de la constancia fehaciente de pago por parte de la Dirección General de Impuestos Internos en los trámites de vehículos de motor y remolques.	Se encuentra en consulta pública.
Borrador de la Norma General que regula la aplicación de exigibilidad de la constancia fehaciente de pago por parte de los Notarios Públicos.	Se encuentra en consulta pública.



Proyectos	Resultados
Creación del Anexo E del Formulario RC-02 para identificación de los Sujetos Obligados.	100% realizado.
Borrador de la Norma General que regula las auditorías externas en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.	Se encuentra en consulta pública.

Fuente: Departamento de Prevención de Lavado de Activos, DGII.

Cuadro 45  
Supervisiones Extra Situ  
Enero - octubre 2021

Estatus	Cantidad
Archivo definitivo	103
En supervisión	34
<b>Total</b>	<b>137</b>

Fuente: Departamento de Prevención de Lavado de Activos, DGII.

Cuadro 46  
Complementos a Supervisiones Extra Situ  
Enero - octubre 2021

Tipo Complemento	Cantidad
Informes estadísticos	513
Notificaciones Oficial de Cumplimiento	53
Estadísticas Reportes Operaciones Sospechosas	22

Fuente: Departamento de Prevención de Lavado de Activos, DGII.



Cuadro 47  
 Capacitaciones en prevención de lavado de activos  
 Enero - octubre 2021

Destinatarios	Cantidad de participantes
Sujetos Obligados	769
Estudiantes y/o docentes	230
Empleados del estado	94
Público general	1,061
<b>Total</b>	<b>2,154</b>

Fuente: Departamento de Prevención de Lavado de Activos, DGII.

Cuadro 48  
 Proceso sancionador en materia de PLAFT  
 Enero - octubre 2021

Procesos	Cantidad
Pliegos de Cargos notificados	94
Resoluciones notificadas	04
Resoluciones definitivas (multas pagadas)	03

Fuente: Departamento de Prevención de Lavado de Activos, DGII.



Cuadro 49  
Medidas Gestionadas en Cobranza Coactiva  
Enero - octubre 2021

Medida	Cantidad de Medidas Cantidad de	Contribuyentes
Acto de Embargo Retentivo	135	120
Instancia de Inscripción de Privilegio	32	15
Intimación de Pago	592	548
Mandamiento de Pago y Certificado de Deuda	545	465
<b>Total</b>	<b>1,304</b>	<b>1,148</b>

\*Excluye contribuyentes de GGC

-Datos preliminares al 30/09/2021

Fuente: Gerencia Ejecutora Administrativa, DGII.

Cuadro 50  
Otras gestiones realizadas  
Enero - octubre 2021

Acciones	Cantidad
Acuerdos de Pago Realizados	760
Ejecuciones	2
Contribuyentes Gestionados	1,148
Daciones en pago	2
Acuerdos Transaccionales casos Fraudes y Judicializados	90

\*Excluye contribuyentes de GGC

Fuente: Gerencia Ejecutora Administrativa, DGII.



Cuadro 51  
Normativa Tributaria en proceso  
Enero - octubre 2021

Tipo normativa	Cantidad
Proyecto de Ley	1
Decretos/Reglamentos	2
Normas Generales	11
Acuerdos Interinstitucionales	4
Opiniones Institucionales	1

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 52  
Estadísticas de Consultas Técnicas  
Enero – octubre 2021

Estatus	Cantidad
Consultas técnicas entrantes	5,214
Consultas técnicas salientes en plazo	4,612
Cantidad de consultas técnicas salientes en atraso	560
Consultas técnicas en Gestión actualmente	445
Porcentaje del total consultas técnicas salientes	88.5%
Asistencia presencial a los contribuyentes	324

Fuente: Gerencia Legal, DGII.



Cuadro 53  
Desempeño de los Procesos Legal de Compras y Contrataciones  
Enero - octubre 2021

Acciones	Cantidad
Resoluciones	5
Recursos y Memoriales de Defensa	5
Actos Administrativos	120
Contratos Regulares	386
Contratos Regulados por la Ley 340-06	66
Revisión de Actos Auténticos	30
Asistencia a convocatorias de inicio de procesos y habilitación de oferta económica	30
Consultas Legales	70
Convocatorias a Reuniones del Comité de Compras	10

Fuente: Gerencia Legal, DGII.

Cuadro 54  
Control y verificación de deberes formales  
Enero - octubre 2021

Acciones	Cantidad
Contribuyentes Visitados	1,371
Contribuyentes Actas CDF Levantadas	951
Contribuyentes Sin Faltas Detectadas	420
Resoluciones de multa	761

Fuente: Gerencia Legal, DGII.



Cuadro 55  
 Actividades realizadas de investigación de fraudes y delitos  
 tributarios  
 Enero - octubre 2021

Actividad realizada	Cantidad de procesos	Áreas de destino	Descripción
Casos de contribuyentes a los que se les emitió Resolución de Determinación.	94	Fiscalización Interna	Emisión de Determinación de oficio y multa.
Casos pendientes de emitir Resoluciones de Determinación por parte de las Administraciones Locales.	30	Fiscalización Interna	Pendiente emisión de Determinación de oficio y multa.
Elaboración de informes de investigaciones recomendando el sometimiento penal de contribuyente que han defraudado a la Administración Tributaria.	4	Litigio Judicial	Reportes de Investigaciones realizadas remitidos al Departamento de Litigio Judicial para fines de ponderación de procesamiento penal.





Actividad realizada	Cantidad de procesos	Áreas de destino	Descripción
Elaboración de informes de investigaciones recomendando el sometimiento penal de contribuyente que han falseado o alterado certificaciones de obligaciones al día.	3	Litigio Judicial	Incidencias de las Denuncias, investigación y entrevistas, remitidos al Departamento de Litigio Judicial para fines de ponderación de procesamiento penal.
Levantamiento de Acta Incumplimiento.	97	Gerencia Legal	Solicitudes de acta por incumplimiento de entrega de la información para el Departamento Control y Verificación de Deberes Formales.
Casos de Investigación en instrucción	356	Departamento de Investigación	La instrucción incluye casos principales y



Actividad realizada	Cantidad de procesos	Áreas de destino	Descripción
			subcasos, en etapa de análisis preliminar como de requerimiento de información a contribuyentes.

Fuente: Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, DGII.

Cuadro 56  
Estadísticas de procesos atinentes al Ministerio Público  
Enero – octubre 2021

Actos	Oposiciones VHM	Oposición Inmuebles	Oposición a acciones empresariales
Medidas Cautelares	57	230	59
Órdenes judiciales	601	1955	505
Solicitud de Levantamientos	65	63	0

Fuente: Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, DGII.



Cuadro 57  
 Estadísticas del Ejecutor Administrativo de Medidas Cautelares  
 Enero - octubre 2021

Actos	Cantidad de Actos
Resoluciones	6
Acta de Cese	1

Fuente: Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, DGII.

Cuadro 58  
 Estadísticas Casos de Litigio Judicial  
 Enero - octubre 2021

Casos Litigio Judicial	Cantidad de procesos
Casos en investigación	28
Casos presentados de medida coerción	5
Acusaciones presentadas	2
Casos en instrucción, audiencia preliminar	5
Casos ante SCJ	2
Consultas Litigios	116
Procesos condenados a favor de DGII	4
Procesos en investigación (judicializados)	5
Procesos en investigación interna (no judicializados)	0

Fuente: Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, DGII.



Cuadro 59  
 Actividades realizadas de Inteligencia Tributaria  
 Enero - octubre 2021

Actividad realizada	Cantidad de procesos	Áreas de destino	Descripción
Solicitudes de información	1,184	PGR	Respuestas sobre el patrimonio, Declaraciones Juradas de Impuestos, comportamiento del pago de los impuestos de los contribuyentes solicitados.
Contribuyentes por Solicitud de información	3,000	Otras	Acciones, patrimonio e incumplimientos
Perfiles de Comportamiento Tributario	915	SDJ / Otros	Perfilamiento de contribuyentes, remisión de hallazgos de investigaciones preliminares de denuncias.
Denuncias	180	Investigación/ Fiscalización / otras	Análisis de las denuncias y levantamiento de información para determinar la veracidad.
Contribuyentes por Denuncia	365	Investigación/ Fiscalización / otras	Análisis de las denuncias y levantamiento de información para determinar la veracidad.
Respuestas Solicitudes Interinstitucionales	516,373	Instituto Nacional de la Vivienda / Otras	Estatus General de un contribuyente o empresa y consultas de no propiedad.
Proyectos de Inteligencia Tributaria	5	Dpto. Investigación/ otras áreas	Proyecto Regularización de Defraudaciones Sectoriales

Fuente: Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios, DGII.



#### 4.4 Desempeño de la Tecnología

La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones de esta Dirección General de Impuestos Internos reporta a continuación los avances obtenidos durante el periodo enero - octubre 2021:

Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones

- Se puso en marcha el proyecto "Migración TAX", el cual consiste en emigrar el CORE interno de la DGII a una plataforma más moderna y eficiente que facilitará los procesos internos, garantizando un mejor servicio a los usuarios.
- Reestructuración del departamento de arquitectura tecnológica para viabilizar y potenciar el desarrollo de nuevas iniciativas de innovación.
- Se ha avanzado en los procesos de interoperabilidad digital con otras instituciones del Estado para hacer más eficientes los servicios en beneficio de los usuarios.
- Se ha avanzado en el fortalecimiento de las soluciones tecnológicas que facilitan a los usuarios la interactividad con nuestros procesos: encuestas de satisfacción, evaluación digital de los servicios, otros.
- Se ha establecido como prioridad, implementar un sistema de datawarehouse y data analytics para mejorar la gestión de perfiles, lo cual facilitará la toma de decisiones importantes para nuestros contribuyentes.
- Incorporación de softoken como mecanismo de seguridad en la OFV para las transacciones de los contribuyentes.
- Placas Provisionales Electrónicas, consiste en habilitar vía OFV el proceso de solicitud y pago de las placas provisionales,



así como la consignación de vehículos de motor y remolques a concesionarios, distribuidores o vendedores debidamente autorizados.

- Desarrollo e implementación de nuevas entidades de análisis de inteligencia de negocios (BI) que permitan eliminar los procesos manuales en la generación de estadísticas sobre las gestiones de servicio a contribuyentes y de inconsistencias en las informaciones tributarias.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos

- Se habilitó la digitación de multas por lavado de activos en TAX.
- Se creó opción de acceso al portal de Factura Electrónica (FE): Simplifica el proceso de validaciones de acuerdo con las obligaciones tributarias de los contribuyentes desde la OFV. Los contribuyentes que posean usuarios en Facturación Electrónica estarán accediendo directamente al portal de FE sin necesidad de autenticarse vía la OFV.
- Simplificación y eficiencia de los procesos de registro, tanto para los contribuyentes como para áreas operativas que ahora cuentan con más controles, alertas y niveles de seguridad.
- Correcciones a los procesos de proforma y resoluciones: para automatizar y mejorar el flujo de resolución de determinación en TAX.
- Actualización de los formularios de declaración de RST: Para simplificar el proceso de declaración jurada a los contribuyentes y estos puedan acogerse más fácilmente a este régimen de tributación.
- Adición consulta web para los valores de las motocicletas: Esta reduce los servicios personalizados a usuario que solicitan



conocer el valor de las motocicletas para estimar el costo a pagar por el traspaso, lo cual efficientiza el tiempo de atención a quienes van a realizar otras transacciones.

- Inclusión de información relativa al oficial asignado de un contribuyente en la OFV, evitando así que este tenga que dirigirse a un canal presencial para obtener dicha información.
- Habilitación de rectificativas de ITBIS para grandes contribuyentes. disminuyendo la cantidad de solicitudes recibidas en el departamento de fiscalización interna en un 70%.
- Mejoras en la experiencia de uso de la OFV para los contribuyentes, habilitando un calendario personalizado que indica cuales son las obligaciones próximo a vencer, preguntas frecuentes y un portafolio de servicios más amplio, con una interfaz gráfica más amigable e intuitiva.
- Creación de una nueva declaración de oficio para el pago del Impuesto de residuos sólidos la cual se le generará de forma automática al contribuyente en su OFV al momento de declarar IR2 o ISFL. Los recursos obtenidos por CRS serán depositados a un fideicomiso con el objetivo de manejar adecuadamente la recolección, disposición y tratamiento de los residuos sólidos.
- Módulo de gestión de casos de SECCON vía OFV: Con esta mejora se pretende brindar al contribuyente una herramienta que le permita conocer la situación de los casos notificados por Fiscalización Interna, además de brindarles las opciones para realizar las acciones necesarias sin tener que asistir presencialmente a las Administraciones Locales.
- Creación de cuadro de deudas interno, permitiendo a las áreas operativas contar con un cuadro de resumen estandarizado y automático que refleje la situación de un contribuyente,



disminuyendo así los tiempos de elaboración del mismo y los posibles errores humanos.

- Marca de sujetos obligados, para identificar a las personas físicas y jurídicas que ejerzan actividades profesionales no financieras, comerciales o empresariales que por su naturaleza son susceptibles de ser utilizadas en actividades para el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que son supervisados por la DGII.
- Servicio web de interconexión con DGA: para obtener información de las declaraciones aduanales y así utilizarlas como insumo en los procesos de vehículos de motor.
- Automatización de la cobranza, con la finalidad de reducir los tiempos, disminuir actividades manuales, los errores humanos y tener un control sistematizado de la gestión con el objetivo de aumentar la recaudación.
- Servicio de interconexión Plan Familia Feliz: Con este servicio facilitamos y agilizamos el proyecto de Plan de Vivienda de la Presidencia, donde se permite una interconexión entre ambas instituciones DGII-Presidencia a través de webservices para obtener datos relevantes sobre los inmuebles, eficientizando los procesos que apoyan la implementación del Plan Familia Feliz.
- Perfil de riesgo fase 2: Inclusión de nuevos indicadores para apoyar en la verificación del perfil del contribuyente y permitirán determinar el tratamiento según su nivel de riesgo.
- Modificación Buzón de Mensajes OFV- Norma 05-21: Se modificó del Buzón de la OFV para permitir que los contribuyentes realicen la aceptación o rechazo de su domicilio fiscal virtual.





- Adecuaciones Norma 04-21 en OFV y el Portal Web, como parte de esta norma se realizaron ajustes tanto en OFV y el Portal Web con relación a los estados del RNC. En OFV permitiendo o restringiendo el acceso según su estado. En el caso del estado suspendido otorgándole la posibilidad de realizar Pagos de impuestos, declaraciones, cambio de contraseña y solicitud de clave.
- Implementación de “Unificación de Reembolso Hidrocarburos - OFV” y “Corrección del método para asignar las solicitudes” realizadas por los contribuyentes. Se procedió a crear las actividades de análisis de solicitud Ministerio de Hacienda, verificación de solicitud Ministerio de Hacienda, así como las demás actividades del proceso de introducción de una solicitud de hidrocarburos.
- Modificaciones al acuerdo de pago en cobro persuasivo y coactivo: Con esta mejora fueron corregidos varios problemas que impactaban en la Cuenta Corriente Tributaria al momento de generar acuerdos de pagos, renegociaciones de acuerdos de pagos, cancelación de renegociaciones.
- Nuevos Estados del RNC para Contribuyentes: Para dar cumplimiento a la norma 04-21, en esta mejora se cambió el nombre del estado inactivo a suspendido, adicional se creó el estado cese temporal y se actualizaron los criterios para entrar o salir de cada estado.
- Creación y parametrización de carga de nuevas inconsistencias de morosidad, con el objetivo de que las Administraciones Locales puedan tener disponible los casos morosos de forma inmediata al vencimiento del impuesto. Antes de este desarrollo las deudas morosas se cargaban a SECCON al inicio



de cada mes lo que provoca que la gestión en segmento Grande Local sea forma tardía.

### Certificaciones obtenidas

Para el periodo enero - octubre 2021, la DGII ha obtenido cuatro (04) Certificaciones Nacionales concedidas por la OPTIC:

- **E1:** Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
- **A3:** Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- **A4:** Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- **A5:** Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.

Para el 2021, se asumió un proyecto que busca diseñar y establecer los procesos de gestión de TI conforme a marcos de referencias internacionales como COBIT 2019 e ITIL 4, que a su vez van alineados a los requerimientos de la norma internacional ISO/IEC 20000-1:2018, esto permitirá asegurar la calidad de los procesos de TI y fortalecer la estructura de gobernanza y gestión de TI, junto con la correcta alineación a los objetivos institucionales.



## Desempeño de la mesa de servicio y proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal

En mesa de servicio, las métricas de desempeño durante en el 2021 fueron las siguientes:

- 26,715 llamadas atendidas dentro del nivel de servicio ( $\leq 20$  segundos) de 25,384 llamadas atendidas totales, para un nivel de servicio de 95.06%.
- 41,804 solicitudes de servicio atendidas y cerradas, de un total de 42,388 recibidas, equivalente a un nivel de servicio de 98.62%
- 3,256 incidentes atendidos de un total de 3,296 incidentes reportados, para un total de un 98.79% de nivel de servicio.

### Participación de mujeres en TIC

A la fecha, en el área de Tecnología de la Dirección General de Impuestos Internos, existe una plantilla de 158 empleados, de las cuales 29 son mujeres, representando un 18.35%.

Cuadro 60  
Participación de mujeres en TIC  
Enero - octubre 2021

Género	2021	%
Femenino	29	18.35%
Masculino	129	81.65%
Total	159	100%

Fuente: Gerencia de Tecnología de la información y Comunicaciones, DGII.



## Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)

En la última medición correspondiente al tercer trimestre del 2021, la institución obtuvo una puntuación de 92.45%, reflejando así un incremento de 11 puntos porcentuales, en comparación con el primer trimestre que reflejaba una puntuación de 81.45%, permitiendo a la institución escalar desde la posición 103° a la 20° en el ranking nacional.

Los avances alcanzados se distribuyen en los siguientes indicadores que componen el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico:

1. **Uso de las TIC:** evalúa la disponibilidad y buen manejo de los recursos humanos y tecnológicos, así como la existencia de controles para una buena gestión de dichos recursos. A octubre 2021, este indicador cuenta con un cumplimiento de 18.50% del 20% establecido como objetivo.
2. **Implementación de e-Gob:** evalúa el uso dado a los recursos humanos y tecnológicos para la implementación y seguimiento de estándares y mejores prácticas tanto nacionales como internacionales, presencia web institucional, transparencia, datos abiertos, interoperabilidad e interacción con el ciudadano a través de las redes sociales. En el primer trimestre 2021 contábamos con un cumplimiento de 24.20%, sin embargo, en la última medición disponible en el tercer trimestre del 2021, aumentamos el cumplimiento a 27.20% del 30% que tiene como objetivo dicho indicador.



3. Gobierno abierto y e-participación: evalúa el nivel de participación de los ciudadanos en las políticas públicas utilizando medios electrónicos y el empoderamiento que estos tienen para ejercer tal derecho. Además de la publicación de datos abiertos por parte de las instituciones y el cumplimiento con la normativa NORTIC A3, en el primer trimestre 2021 contábamos con un cumplimiento de 17.75%, sin embargo, en la última medición disponible en el tercer trimestre del 2021, aumentamos el cumplimiento a 22.72% del 25% que tiene como objetivo dicho indicador.
  
4. Desarrollo de e-servicios: mide el nivel de desarrollo de los servicios ciudadanos en cada una de las instituciones gubernamentales y verifica cuáles instituciones tienen su catálogo de servicios en línea, así como el nivel de avance de dichos servicios. En el primer trimestre 2021 contábamos con un cumplimiento de 21%, sin embargo, en la última medición disponible en el tercer trimestre del 2021, aumentamos el cumplimiento a 24% del 25% que tiene como objetivo dicho indicador.

#### 4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Gerencia de Planificación Estratégica es la responsable de coordinar la formulación y monitorear la ejecución de los planes estratégicos, operativos y proyectos; eficientizar los procesos, mediante su mejor diseño y la adopción de sistemas de calidad, así como administrar los riesgos organizacionales y los controles de gestión para procurar el cumplimiento de las metas institucionales.



## Desempeño de los subsistemas de planificación

Formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos

La planificación operativa de la DGII para el año 2021, la cual se encuentra articulada con la planificación estratégica 2021-2024 de la institución, consolida las metas operativas establecidas para el año correspondiente, los proyectos y las iniciativas departamentales a desarrollar en dicho periodo, así como los indicadores necesarios para lograr los resultados y desempeño esperado por cada proceso misional de la institución.

El Plan Operativo Anual 2021 recoge tres (3) tipos de actuaciones para traducir los objetivos trazados en resultados:

- Planes Departamentales: son acciones orientadas a implementar mejoras o innovaciones en los procesos internos de la institución para incrementar su eficiencia y productividad de cara a contribuir al logro de los objetivos trazados.
- Proyectos: esfuerzo temporal con una clara fecha de inicio y fin que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único con el apoyo de un equipo multidisciplinario.
- Programas: grupo de proyectos relacionados, subprogramas y actividades de programas, cuya gestión se realiza de manera coordinada para obtener beneficios que no se obtendrían si se gestionaran de forma individual.

Para el año 2021, las unidades de trabajo de la DGII desarrollaron un total de 83 iniciativas. Estas iniciativas constituyen los proyectos y planes departamentales que cada área realizará en adición a sus



funciones habituales. El propósito es implementar mejoras e innovaciones para alcanzar las metas y objetivos acordados en el Plan Estratégico de la institución.

De las 83 iniciativas aprobadas, 47 fueron clasificadas como proyectos y 36 como planes departamentales.

Es interés de esta gestión, realizar una planificación articulada con la visión 2024 del plan de gobierno y de la institución, por lo que estas iniciativas están alineadas a cada eje estratégico definido en el PEI 2021-2024 de la institución, como se muestra a continuación:

Cuadro 61  
Iniciativas por Área y Eje Estratégico 2021

Iniciativas por Área y Eje Estratégico	Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento basado en riesgos	Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Despacho General	4	1	13	18	50
Subdirección Fiscalización	1	4	0	5	14
Subdirección Facilitación y Servicios	4	3	0	7	19
Subdirección Gestión de Cumplimiento	0	2	2	4	11
Subdirección Jurídica	1	0	1	2	6
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.



Cuadro 62  
Proyectos por Área y Eje Estratégico 2021

Proyectos por Área y Eje Estratégico	Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	Gestión de cumplimiento basado en riesgos	Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	Total	%
Despacho General	0	5	13	18	38
Subdirección Fiscalización	0	5	0	5	11
Subdirección Facilitación y Servicios	10	3	1	14	30
Subdirección Gestión de Cumplimiento	0	5	0	5	11
Subdirección Jurídica	0	3	2	5	11
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

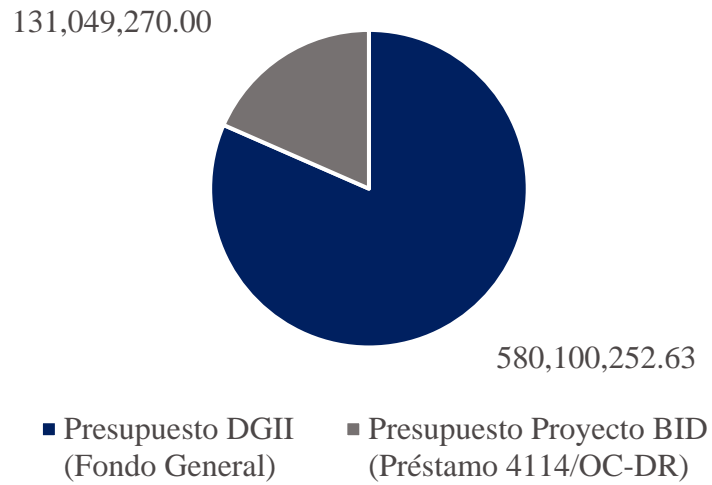
Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

El presupuesto asociado a estos proyectos y planes departamentales asciende a un monto de RD\$711,149,522.63 correspondientes al 48% de las iniciativas aprobadas, mientras que el 52% restante de las iniciativas no requieren de presupuesto para su ejecución.





Gráfica 11  
Presupuesto POA 2021  
Valores en RD\$



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

En cuanto a los 47 proyectos priorizados para este año, el 55% requiere de presupuesto para su ejecución. De estos un 38% será financiado por el fondo general (Presupuesto DGII) mientras el 17 % será financiado con fondos del Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR).



Cuadro 63  
Presupuesto de Proyectos 2021  
Valores en RD\$

Proyectos por Eje Estratégico	Presupuesto DGII (Fondo General)		Presupuesto Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR)		Sin Presupuesto asociado
	Proyectos	Presupuesto (RD\$)	Proyectos	Presupuesto (RD\$)	Proyectos
Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	6	18,463,596.00	1	2,196,000.00	3
Gestión de cumplimiento basado en riesgos	4	35,143,523.00	4	20,657,520.00	13
Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	8	450,371,456.00	3	48,847,500.00	5
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>504,578,575.00</b>	<b>8</b>	<b>71,701,020.00</b>	<b>21</b>
<b>%</b>	<b>38</b>	<b>88</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>45</b>

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

De los 36 planes departamentales a realizar este año, el 38% requiere de presupuesto para su ejecución. De estos, un 31% será financiado por el fondo general (Presupuesto DGII) mientras el 8 % será financiado por el Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR).



Cuadro 64  
Presupuesto de Planes Departamentales 2021  
Valores en RD\$

Planes departamentales por Eje Estratégico	Presupuesto DGII (Fondo General)		Presupuesto Proyecto BID (Préstamo 4114/OC-DR)		Sin Presupuesto asociado
	Planes	Presupuesto (RD\$)	Planes	Presupuesto (RD\$)	Planes
Una Administración Tributaria cercana al contribuyente	2	27,844,970.00	1	1,579,500.00	7
Gestión de cumplimiento basado en riesgos	-	-	-	-	10
Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	9	47,676,707.63	2	57,768,750.00	5
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>75,521,677.63</b>	<b>3</b>	<b>59,348,250.00</b>	<b>22</b>
<b>%</b>	<b>31</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>44</b>	<b>61</b>

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Para el año 2021, la institución definió e identificó ocho (08) proyectos considerados como estratégicos, los cuales, al primer semestre de 2021, presentan un nivel de avance en general de un 48.05%. Estos proyectos son los siguientes:



## Programas y Proyectos 2021

La Dirección General de Impuestos Internos cuenta con un portafolio de proyectos estratégicos como el “Proyecto de Mejora de Actualización del Registro de Contribuyentes (PMARC)”, “Factura Electrónica”, y “Plan de Ajuste a la función de Cobranza (PACO)”, “Plan Integral de Ajuste y Gestión de la Cuenta Corriente Tributaria de la DGII – PCCT”, “Implementación de la Gestión por Procesos en la DGII”, enfocados al eje Gestión de cumplimiento basado en riesgos.

Otro proyecto que forma parte del portafolio es el de “Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII - JICA” vinculado al eje de Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.

<b>Proyecto de Mejora de Actualización del Registro de Contribuyentes (PMARC)</b>	
<b>Eje Estratégico:</b>	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
<b>Responsable:</b>	Gerencia de Registro y Actualización de Información de Contribuyentes
<b>Rector:</b>	Despacho Dirección General
<b>Directriz:</b>	Diseñar e implementar un sistema integral de gestión del Registro Nacional de Contribuyentes que contemple el ciclo de vida del contribuyente (creación, mantenimiento y eliminación). Incluye la puesta en funcionamiento de un plan de actualización y depuración del RNC de manera que Impuestos Internos cuente con una base de datos única sobre la cual impactarán todas las transacciones de los demás sistemas informáticos existentes.



<b>Factura Electrónica</b>	
<b>Eje Estratégico:</b>	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
<b>Responsable:</b>	Gerencia de Facturación
<b>Rector:</b>	Despacho Dirección General
<b>Directriz:</b>	Establecer la factura electrónica como medio de respaldo de las operaciones comerciales para el segmento de contribuyentes Grandes Nacionales, y reemplazar con ello las facturas de papel que obliga a utilizar la normativa vigente.

<b>Plan Integral de Ajuste y Gestión de la Cuenta Corriente Tributaria de la DGII (PCCT)</b>	
<b>Eje Estratégico:</b>	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
<b>Responsable:</b>	Sección Proyecto Cuenta Corriente Tributaria/ Gerencia de Planes Masivos
<b>Rector:</b>	Despacho Dirección General
<b>Directriz:</b>	Optimizar los resultados de la Cuenta Corriente Tributaria (CCT) teniendo en consideración la situación actual y las premisas establecidas que sirven como guía para mejorar la gestión de la CCT de modo de garantizar la correcta imputación de las obligaciones tributarias, con el fin que esta sea confiable, de fácil acceso y sirva como medio para un mejor control y eficiente proceso de recaudación.



Plan de Ajuste a la Función de Cobranza-PACO	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Gerencia de Cobranza
Rector:	Subdirección de Facilitación y Servicios
Directriz:	Redefinir el Proceso General de la Cobranza, sobre la base de sistemas y estructura que permitan dotar a la gestión de cobranza de una mayor transparencia y eficiencia, con el fin de aumentar la recaudación.

Implementación de la Gestión por Procesos en la DGII	
Eje Estratégico:	II. Gestión de cumplimiento basado en riesgos
Responsable:	Gerencia de Planificación Estratégica
Rector:	Despacho Dirección General
Directriz:	Lograr la transición de un modelo "gestión por funciones" a un modelo de "gestión por procesos", obteniendo con esto una visión integral de los procesos y la identificación de la interrelación de estos, que en su conjunto aporten a la mejora de la gestión institucional.



Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII - JICA/DGII	
<b>Eje Estratégico:</b>	III. Desarrollo Institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo
<b>Responsable:</b>	Gerencia de Fiscalización de Pequeños y Medianos Contribuyentes
<b>Rector:</b>	Subdirección Gestión de Cumplimiento
<b>Directriz:</b>	Abarcará la identificación de mejoras en los sistemas de información que faciliten la implementación y desarrollo adecuado de nuevos procesos operativos. Estos fomentarán un cambio sustancial en la automatización de trámites, servicios presenciales y a través de los canales virtuales. De igual manera, serán identificados aquellos servicios que no son medulares en las Administraciones locales.

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

Para la DGII, la implementación de estos proyectos contribuirá a modernizar y fortalecer la institución, a través de la simplificación de procesos tributarios y administrativos, por medio de la optimización y automatización de procesos, traducándose esto en un mejor servicio al contribuyente y, por tanto, en un impacto positivo en la recaudación.

#### Adopción de prácticas internacionales de dirección de proyectos

La DGII identificó la necesidad de adoptar prácticas que le permitan avanzar en la implementación del plan estratégico en todas las áreas de la institución, con un lenguaje común, metodologías, competencias y herramientas necesarias para definir, ejecutar, monitorear y ajustar sobre la marcha el plan estratégico definido.



En vista de lo anterior, a partir del diagnóstico realizado a las prácticas de dirección de proyectos, fueron identificadas las oportunidades de mejora, así como los requerimientos y expectativas del equipo gerencial y ejecutivo. Impuestos Internos se embarca, conforme a las recomendaciones de expertos, en la implementación de las prácticas y estándares del *Project Management Institute (PMI®)*, así como en la creación de la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO). Entre los aportes tangibles a la gestión de Impuestos Internos a la fecha, podemos mencionar:

- La adopción de la *Metodología de Definición y Priorización POA*, proponiendo los ejercicios requeridos para generar ideas de planes y proyectos requeridos para lograr los lineamientos estratégicos y no a la inversa como era costumbre. Así como los pasos para la priorización del POA a ejecutar, basándose en el apoyo de estos a los lineamientos estratégicos y la capacidad de ejecución.
- La definición de la *Metodología de Gestión de la Demanda TI*, como apoyo para analizar la capacidad de ejecución de TI y priorizar el POA en función de ello. Esta metodología está basada en los principios de Lean Portfolio Management.
- La creación de la *Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)*, adaptada a las necesidades y complejidades de Impuestos Internos, por lo que será una *PMO de Soporte: Consultoría y Apoyo*. Su misión es apoyar a los gerentes de proyectos de Impuestos Internos en la formulación, planificación y gestión administrativa de las iniciativas y proyectos estratégicos para que ellos puedan enfocarse en realizar una dirección de proyectos de alta calidad.





Gráfica 12

### Implementación de Prácticas en Dirección de Proyectos



Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.

### Desarrollo Institucional

En la búsqueda del fortalecimiento y desarrollo institucional, la Dirección de Impuestos Internos emprendió las siguientes acciones durante el 2021:

- Creación y actualización de 108 documentos controlados de la institución, dentro de lo que se encuentran políticas, procedimientos, procesos, manuales, guías, documentos generales, instructivos, formularios, formatos y planes, así como procesos sustantivos de la institución a fin de definir y clarificar funciones y procesos.
- La DGII implementó el proyecto de definición e implantación de la Gestión Integral de Riesgos (GIR), con el objetivo de seguir las mejores prácticas internacionales y la mejora



continua. Dentro de este proyecto se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Creación del Manual de Gestión Integral de Riesgos
2. Creación de la Política de Gestión Integral de Riesgos
3. Marco de Referencia de Gestión de Riesgo
4. Criterio de valoración de riesgos
5. Apetito de riesgo institucional
6. Definición de 19 riesgos estratégicos
7. Valoración y Tratamiento de los 19 riesgos estratégicos

#### Acciones para el fortalecimiento institucional

En el marco de este nuevo Plan Estratégico Institucional para el periodo 2021 – 2024, se ha definido tres (03) Ejes Estratégicos para viabilizar el logro de la misión, visión y desplegar las acciones que convertirán la estrategia en realidad. Siendo el tercer Eje Estratégico: “Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo” el dedicado completamente al desarrollo y fortalecimiento de la DGII.

Es su propósito crear el ambiente propicio para la mejora continua e integral en toda la institución, y la adopción de las mejores prácticas de una administración tributaria moderna, enfocándose en:

- Promover la excelencia y el desarrollo del capital humano planes de desarrollo y retención del personal, y un adecuado clima laboral.
- Fomentar el uso eficiente de las tecnologías y sistemas de información con que cuenta la administración tributaria.
- Reforzar el funcionamiento de la administración tributaria.
- Fortalecer la confianza, la transparencia y la rendición de cuentas frente a la sociedad dominicana.



Para esto, con el objetivo de mejorar la eficiencia de nuestros procesos internos, la estructura y la tecnología con miras a optimizar el servicio y facilitar la toma de decisiones, en el Plan Operativo Anual (POA) 2021, responde directamente a este eje el siguiente proyecto:

- Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII - JICA/DGII: que abarcará la identificación de mejoras en los sistemas de información que faciliten la implementación y desarrollo adecuado de nuevos procesos operativos, lo que dará paso a un cambio sustancial en la automatización de trámites, servicios presenciales y a través de los canales virtuales.

#### Cooperación Internacional

En el marco del desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional de la DGII se encuentran las actividades relacionadas a la Gestión de la cooperación internacional bajo la responsabilidad Departamento de Cooperación Internacional. A continuación, las actividades realizadas en el periodo enero – octubre 2021.

- Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA)

La JICA es la agencia dependiente del Gobierno del Japón, que ejecuta los programas de cooperación técnica y económica, determinados por el Gobierno Japonés, en base a los requerimientos de los países que están en vías de desarrollo.

Durante el periodo enero – octubre 2021 se trataron temas enmarcados en el Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII (JICA-DGII) y la gestión de asistencia técnica sobre un Estudio de Big Data con la JICA y McKinsey Company.

Asimismo, se ha venido desarrollando una asistencia técnica sobre un Estudio de Recolección de Datos sobre Big Data e IA en



Administración Tributaria. En el pasado mes de abril, se llevó a cabo la primera reunión sobre un estudio de Big Data a realizarse por McKinsey & Company, acompañado de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA).

Los objetivos son evaluar: a) la preparación de la administración tributaria para Usos de Big data/ IA en 8 países (incluidos la República Dominicana); b) el estado operativo actual de los impuesto administraciones y; c) la preparación digital de las autoridades fiscales.

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

El PNUD es un programa que forma parte en nuestro país desde 1964. Su labor es promover, junto al Estado y la sociedad dominicana, la formulación e implementación de políticas públicas y el desarrollo de capacidades, mediante la gestión y la ejecución de programas y proyectos bajo los principios de integridad, transparencia e imparcialidad, con apego a las normas internacionales y a los derechos humanos.

Con este organismo internacional se posee un proyecto con el nombre Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

El BID es la principal fuente de financiamiento y pericia multilateral para el desarrollo económico, social e institucional sostenible de América Latina y el Caribe. Ayuda a mejorar vidas al brindar soluciones financieras y conocimientos sobre el desarrollo a clientes tanto del sector público como del privado.

Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público



Este Programa tiene por objetivo contribuir a reducir el déficit fiscal de forma sostenible. Los objetivos específicos son incrementar la presión tributaria e incrementar la disponibilidad de recursos e información para una eficiente gestión de caja.

El programa se estructura en dos (2) componentes centrales. Componente I: Fortalecimiento de la Administración Tributaria (AT) y Componente II: Mejora en la planificación y gestión de las finanzas públicas con un costo total del proyecto de cincuenta millones de dólares (US\$50,000,000.00).

Con dicho organismo se posee un producto de asistencia técnica nombrado “Apoyo en la adopción de nuevas tecnologías en la administración tributaria”, el cual a la fecha se encuentra en un 80% de ejecución.

- Fondo Monetario Internacional (FMI)

El Fondo Monetario Internacional ha realizado u otorgado diferentes asistencias técnicas a la institución con la finalidad de fortalecer sus procesos internos y misionales, destacándose en este 2021 la misión orientada en la formulación de un plan de acción para recuperar los ingresos y el cumplimiento tributarios post COVID-19.

Esta primera etapa de la misión consistió en levantamiento de informaciones y datos sobre distintos temas tales como:

- a. Obligaciones de declaración y pago durante COVID-19 y post COVID-19.
- b. Atrasos de pago y gestión de la deuda.
- c. Gestión de riesgos de cumplimiento.
- d. Usos de la factura electrónica.
- e. Recaudación, medidas de alivio, amnistía Ley 46-20, impacto de COVID-19.



- f. Fiscalización (grandes contribuyentes, HNWI, resto, regímenes especiales, precios de transferencia).
- g. Recaudación, medidas de alivio, amnistía Ley 46-20, impacto de COVID-19.
- h. Planificación.
- i. Código Tributario.
- j. Control de cumplimiento durante y post COVID-19

La segunda etapa de la misión, se trataron temas tales como:

- a) Nueva estrategia para la gestión de las deudas tributarias, y
- b) Fortalecimiento de la gestión integral de riesgos de cumplimiento.

Esto implicó una reunión con el Ministerio de Hacienda, para abordar el tema sobre reformas tributarias y sobre algunas medidas recaudadoras o de protección de la recaudación.

- Gestión de Asistencias Técnicas

Durante el periodo enero – octubre 2021 se desarrollaron diferentes asistencias técnicas según los organismos e instituciones internacionales.

- Asistencia Técnica Facturación Electrónica

A mediados de año finalizó la asistencia técnica sobre facturación electrónica y asistencia técnica para el fortalecimiento del planeamiento estratégico en Tecnología.

- Asistencia Técnica para fortalecer el planeamiento estratégico en TI



El pasado mes de julio se concluyó con la Presentación del Informe final denominada “Orientación estratégica de tecnologías de la información - PETI 2021-2024”.

Actualmente la DGII tiene en su portafolio de proyectos, tres (03) de cooperación internacional:

- *Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Operativo de la DGII (PNUD-DGII)*: El proyecto tuvo a su favor en este semestre una consultoría sobre fiscalidad internacional, realizada con la finalidad de que la DGII realice una gestión eficaz de los aspectos relacionados a la misma, específicamente en el intercambio de información de carácter tributario y la efectiva implementación de los convenios que regulen la doble titulación en la República Dominicana. Dicha consultoría finalizó en enero de 2021 con dos (2) entregables:
  - Análisis procedimiento del certificado de residencia fiscal en República Dominicana.
  - Procedimiento para la Administración para Evitar la Doble Imposición (CDI).
  
- *Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII (JICA-DGII)*: se desarrollaron actividades y reuniones con el fin de avanzar los trabajos referentes al proyecto en concordancia con el cronograma y conforme al plan operativo. A continuación, las actividades relevantes de este periodo:
  - Gestión y recepción de donación en especie: A principios del 2021, el área de RRHH especialmente el Departamento de Bienestar Laboral, coordinó con la JICA algunas evaluaciones de mascarillas reusables



según las especificaciones establecidas. Asimismo, las órdenes de insumos contra el COVID-19 fueron recibidas por parte de la DGII. Asimismo, fueron recibidos los insumos gastables e instaladas las mamparas en las administraciones locales y sede central de la institución, un total de ciento sesenta y cinco (165) mamparas. Dicha donación, son en apoyo a la institución para enfrentar el COVID-19.

- Capacitación: Realizadas las gestiones con el área de Recursos Humanos para el tema de capacitación en la plataforma Moodle de la DGII, la JICA coordinó aspectos técnicos como reuniones, documentos, cronogramas para la implementación del curso virtual. En principio la JICA, se coordinó con la Agencia Tributaria Nacional de Japón (ATN) y a su vez en comunicación con el área de Recursos Humanos de la DGII.
- Apertura y orientación del Virtual Course for C/P in Strengthening the Tax Administration: El curso Virtual para C/P en Fortalecimiento de la Administración Tributaria fue impartido durante los meses de mayo y junio a través de la plataforma Moodle de la institución. Dicha capacitación tiene como objetivo, conocer ampliamente la administración tributaria de Japón y utilizar lo aprendido como referencia para mejorar la del país.
- Encuesta Sistemas: A raíz de la implementación de la encuesta de sistema realizada en el trimestre pasado, se elaboró un informe de hallazgos sobre los sistemas de información (Tax Solution, SIC y SECCON entre otras plataformas). Durante los meses enero y febrero se





trataron algunos de los resultados obtenidos a partir de la encuesta. Para marzo, se envió al equipo técnico DGII una presentación titulada “Informe de los resultados de la encuesta sobre el uso de los sistemas de información y propuesta de mejora” la cual resume los puntos del informe en elaboración.

- Matriz de Hallazgos: La coordinación técnica de parte de la DGII solicitó a la JICA una matriz resumen de los principales hallazgos por los expertos. Esto con el objetivo, de poder tener un insumo a presentar a las autoridades para la implementación de las propuestas con las áreas involucradas en el proceso. Igualmente se estuvo trabajando dicha matriz y fue presentada a tres (3) áreas sustanciales: a) Departamento de Gestión y Control de las Administraciones Locales; b) Gerencia de Planes Masivos; c) Gerencia de Servicios. El objetivo de estas reuniones fueron presentar los principales hallazgos y trabajar los planes de dichas áreas para que las propuestas presentadas por los expertos japoneses sean introducidas una vez sean revisadas y aprobadas por las autoridades de la DGII.













## Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Para el periodo enero – octubre 2021, la institución se encuentra en un nivel de implementación de las Normas Básicas de Control Interno de 95.40%, lo que significa un progreso considerado satisfactorio. Dado que el nivel de implementación es superior al 90%, la Contraloría General de la República seleccionó a esta Dirección General como una de las entidades pilotos para evaluar, además de la implementación, el nivel de ejecución de las NOBACI.

Este proceso se encuentra en fase de ejecución y se espera su finalización antes de cierre del año.

En ese sentido, detallamos a continuación el porcentaje de implementación para cada componente:

**Gráfica 13**  
**Reporte Autodiagnóstico con las evaluaciones**  
**Al 31 de octubre 2021<sup>i</sup>**

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República	
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso
Ambiente de Control	95.35%		93.02%	
Valoración y Administración de Riesgos	100.00%		100.00%	
Actividades de Control	88.00%		84.00%	
Información y Comunicación	100.00%		100.00%	
Monitoreo y Evaluación	100.00%		100.00%	
%Totales	96.67%		95.40%	

**Leyenda del progreso**

- 00%-39% Incipiente
- 40%-79% Mediano
- 80%-99% Satisfactorio
- 100% Implementado

Fuente: Gerencia de Auditoría, DGII.

En la gráfica anterior, se aprecian que los componentes de Administración y Valoración de Riesgos, Información y



Comunicación, así como el de Monitoreo y Evaluación se encuentran en satisfactorios con un 100% de implementación, mientras que Ambiente de Control (93.02%) y Actividades de control (84%) se encuentra en nivel de progreso satisfactorio.

Los componentes de ambiente de control y actividades de control recibieron algunas observaciones de los analistas de la Contraloría, los cuales están siendo corregidos para fines de cumplimiento.

Es importante aclarar que las aseveraciones que corresponden a las normas de segundo grado del componente de actividades de control fueron eliminadas de la herramienta de autodiagnóstico NOBACI, por tanto, el cumplimiento de las normas de segundo grado ya no incide en el nivel de implementación de las NOBACI.

El componente actividades de control posee la puntuación más baja debido a que se encuentran que algunos documentos soporte de evidencia de implementación asociados a la política y/o procedimiento de medio ambiente, a gestión de activos y a los procesos de tecnología se encuentran en proceso de revisión y aprobación.

#### Actividades complementarias

La institución realizó actividades adicionales con el objetivo de fomentar una cultura de autocontrol, las cuales consistieron en:

- Talleres:
  - 04 talleres sobre Controles con 104 participantes correspondientes a Encargados de Encargados de Departamento, Sección, Supervisores.



- 07 talleres sobre Normas Básicas de Segundo Grado impactando a 38 colaboradores correspondientes a las áreas a las cuales impacta estas normas:
  - ADC 3-001 Control de Inventario.
  - ADC 3-002 Administración de Bienes e Inmuebles.
  - ADC 3-003 Gestión de Tesorería.
  - ADC 3-004 Cuentas por Pagar.
  - ADC 3-005 Administración de Recursos Humanos.
  - ADC 3-006 Ciclo Presupuestario.
  - ADC 3-007 Proceso de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
  - Autoevaluación de las Normas Básicas de Segundo Grados, a los fines si los documentos existentes cumplen con los requerimientos de estas normas.
  - Una Campaña de comunicación de comunicación interna Llamada Semana NOBACI, donde cada día se comparte información por correo sobre uno de los componentes de NOBACI.
  - Trivia en la que participaron 1,528 empleados que han recibido capacitación en la NOBACI con el objetivo motivar al personal a conocer más de las NOBACI y ser agentes responsables de los controles de su área.
- Campaña Normas de Segundo Grado NOBACI para inducir la institución en las actividades que plantean las NOBACI con sus normas de segundo grado. Se realizaron 4 publicaciones vía Comunicación Interna: 1) Que son las normas de segundo grado. 2) Objetivo de las normas de segundo grado. 3) 4 de las 8 actividades de control de segundo grado. 4) 4 actividades de control restante de las normas de segundo grado.



## Resultados de los Sistemas de Calidad

En cumplimiento a lo establecido por el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP), la Dirección General de Impuestos Internos, por primera vez en sus 24 años de fundación, realiza el *Autodiagnóstico Institucional del modelo CAF<sup>3</sup>* obteniendo 100% de puntuación, para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Reestructuración del Comité de Calidad de la institución.
- Postulación al Premio Nacional de la Calidad y Prácticas Promisorias en el Sector Público en su versión ZXVII, 2021.
- Preparación de la memoria de postulación al premio, la cual fue aceptada conforme por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Elaboración del informe de autodiagnóstico CAF y remisión al MAP para la mejora del indicador del SISMAP.
- Preparación del Plan de Mejora del Autodiagnóstico CAF.

En ese sentido, el Autodiagnóstico CAF consistió en la evaluación de los siguientes criterios por parte de la DGII:

- Criterios Facilitadores:
  1. Liderazgo.
  2. Planificación y estrategia.
  3. Personas.
  4. Alianzas y recursos.
  5. Procesos.
- Criterios de Resultados:
  1. Resultados en los ciudadanos/clientes.

---

3. El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.



2. Resultados en las personas.
3. Resultados de la responsabilidad social.
4. Resultados clave del rendimiento.

Con este ejercicio se pudieron identificar los criterios en los cuales la DGII tiene una gran fortaleza: liderazgo, planificación y estrategia representan las mayores fortalezas. Los líderes dirigen la institución guiados por la misión, visión y valores, involucrando a los grupos de interés de la organización; logrando con esto acercar la administración tributaria al contribuyente e, internamente, se reforzó la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes, gerentes y empleados. La DGII cuenta con una serie de herramientas diseñadas para motivar y apoyar a las personas de la institución, tales como: Procesos de inducción, planes de capacitación, una Infraestructura adecuada y herramientas de trabajo adecuadas.

Conscientes de que la planificación no es estática y de que la misma debe de adaptarse a las circunstancias y necesidades cambiantes del entorno, es que la nueva gestión directiva de la (DGII) para el periodo 2021-2024, hizo una revisión exhaustiva del marco estratégico institucional, con la finalidad de adaptarlo a la visión gubernamental para el 2024, las agendas nacionales e internacionales en materia de crecimiento económico, social y desarrollo sostenible, así como atender las debilidades de la institución reveladas por el COVID-19.

Se identificó que debemos fortalecer las áreas de desarrollo y gestión de alianzas con organizaciones, utilizando mecanismos que permitan monitorear y evaluar la implementación y los resultados de las alianzas, a fin de garantizar su adecuada ejecución. Otra área identificada es la gestión de las tecnologías, en donde actualmente no se tiene un mecanismo de implementar, monitorear y evaluar la relación costo-efectividad de las inversiones y proyectos realizados.



En ese sentido, es necesario contar con informes y métricas que permitan medir y evaluar el desempeño en este sentido.

A su vez, fueron identificadas áreas u oportunidades de mejoras en los criterios de resultados de personas y responsabilidad social. Se evidencia que es preciso implementar programas de promoción institucional con el fin de dar a conocer la cultura organizacional y los cambios que se generan constantemente a lo interno de la DGII, de tal manera que se pueda alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativa internas y externas a la institución. La digitalización de trámites internos y servicios en DGII contribuirán a la sostenibilidad ambiental la cual debe ser medida en informes de sostenibilidad periódicamente.

Hacer estos ajustes impactaría la mejora institucional encaminándola al ciclo de calidad total.

Cabe destacar, que como resultado de la postulación al Premio Nacional de la Calidad y Prácticas Promisorias en el Sector Público en su versión ZXVII 2021, la Dirección General de Impuestos Internos, por primera vez, fue reconocida recibiendo medalla de plata, todo esto gracias al esfuerzo, el arduo trabajo realizado y el compromiso asumido por los miembros del Comité de Calidad y demás colaboradores.



#### 4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

Durante los primeros meses del año 2021 en materia de comunicación, la DGII se ha destacado en los medios de comunicación masivos impresos y digitales, siendo la mayoría de las noticias favorables sobre el desempeño de la institución en materia de recaudación, así como de las políticas de reactivación económica impulsadas desde el Gobierno Central, la celebración del 24 aniversario, la Carta Compromiso, el Día Escolar sobre Cultura Tributaria, acciones contra el lavado de activos, renovación de marbete, entre otras publicaciones de carácter informativo.

Se desarrollaron campañas publicitarias, entre ellas se destaca la realizada para la Ley núm.46-20 la cual tuvo gran alcance en los contribuyentes y que estuvo basada en un llamado aprovechar las facilidades de pago y de revalorización de bienes que ofrecía ese régimen legal transitorio.

Posteriormente, se inició la campaña institucional la cual promueve los valores de esta gestión de Cercanía y Transparencia, abarcando los principales medios de comunicación masiva.

Actualmente se encuentra en ejecución la campaña de renovación de marbete bajo el lema de “Continuemos la marcha” en consonancia con la del año anterior de estimular ese cumplimiento de manera sublime por estar inmersos aún en la pandemia del COVID-19.

Este exitoso desempeño se destaca en las redes sociales mediante contenidos educativos que permitan mostrarles a los ciudadanos que somos una institución al servicio de la ciudadanía, comprometida con la excelencia, desde una óptica más cercana al contribuyente, que genere un vínculo entre la entidad y los ciudadanos a través de los





canales digitales, y que a la vez eleven la reputación de la DGII de manera orgánica.

Como parte de ese proceso, se introdujeron mejoras al portal web para hacerlo más elegante y cómodo para la navegación del usuario. Esto gracias a una eficiente estrategia de comunicación digital que no ha implicado costos de publicidad para la institución, sino más bien una labor orgánica de alcance de acuerdo con el perfil de nuestros contribuyentes.

Mientras que a nivel de interno se destaca la transmisión constante de información relevante y estratégica a los colaboradores, promover y mejorar el intercambio de información entre las áreas, la participación interna y fortalecer la identidad institucional, tomando en cuentas las dimensiones cultural, estratégica y motivacional.

Estas acciones de la Gerencia de Comunicación Estratégica se enmarcan en su iniciativa principal de “proyectar una imagen que resalte los logros de la institución en cuanto a la estabilidad de las recaudaciones, la eficacia del servicio y la modernidad de los procesos”, la cual va alineada el eje no. 1 de nuestro Plan Estratégico Institucional de ser “Una administración cercana al contribuyente” y el eje no. 3 sobre “Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo”.

A continuación, detallamos las acciones e inversión ejecutada durante el 2021 por las diferentes áreas de la Gerencia.

#### Departamento de Relaciones Públicas

- Comunicación Externa

Durante el periodo enero-octubre del año 2021, se colocaron avisos institucionales en periódicos de circulación nacional, abarcando la difusión de Normas Generales, Licitaciones Públicas, Resoluciones y



Avisos, solicitados por las áreas de: Sub-Dirección Jurídica, Dpto. de Compras, Unidad Ejecutora Proyecto BID, Departamento de Normativa Tributaria y Sección Licitación y Comparación de Precios.

También, durante el mencionado periodo difundimos dos (2) Campañas Institucionales. La primera colocada en los meses de marzo-mayo sobre la “Ley núm. 46-20, reintroducida por la ley núm.07-21”. Mientras que, en el último trimestre del 2021, se encuentra en curso la Campaña Institucional que resalta los ejes principales de la Institución bajo los lemas de “Cercana y Transparente” y “Somos una Institución de puertas abiertas”.

En tanto que en medios impresos se colocaron tres publicaciones sobre la inscripción de personas físicas al Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) y un banner, bajo contrato, donde promovimos nuestro vigésimo cuarto aniversario.

Por los conceptos de publicaciones legales, promoción y publicidad se invirtieron un total de RD\$52,855,548.49 en el periodo enero-octubre del 2021. A continuación, se presenta el desglose por gasto, medios y renglones.

#### Inversión

La inversión en publicidad y promoción para el periodo enero-octubre 2021, asciende a RD\$30,574,132.10, correspondientes a la contratación de 201 medios en total, distribuidos en televisión, radio, digital y revista.

En la campaña sobre la “Ley núm.46-20 reintroducida por la Ley núm.07-21”, fueron contratados 91 medios de los diferentes canales de difusión, cuya inversión asciende a RD\$16,052,474.71. Del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) se realizaron tres



publicaciones en un medio impreso, por un monto total de RD\$177,000.00.

Respecto a la Campaña Institucional ejecutada en el último trimestre, fueron contratados 108 medios (uno de ellos bajo contrato), cuya inversión asciende a RD\$13,644,657.42, además, en los pasados meses de septiembre - octubre fue colocada la promoción de nuestro 24° Aniversario por un costo de RD\$700,000.00 (bajo contrato).

Cuadro 65

Inversión en publicidad, Ley núm.46-20 reintroducida  
por la Ley núm.07-21

Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	27	3,540,733.16
Radio	25	4,014,959.42
Televisión	39	8,496,782.14
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>16,052,474.7</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Cuadro 66

Inversión en publicidad, RNC

Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Revista	1	177,000.00
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>177,000.00</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Cuadro 67  
 Inversión en publicidad, Campaña Institucional  
 septiembre-octubre 2021  
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	28	2,529,625.00
Radio	29	3,173,633.60
Televisión	50	7,823,398.82
Revista	1	118,000.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>13,644,657.4</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Cuadro 68  
 Inversión en publicidad, 24° Aniversario  
 septiembre-octubre 2021  
 Valores en RD\$

Canales de difusión	Medios contratados	Inversión
Digitales	1	700,000.00
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>700,000.00</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Con relación a la inversión en prensa en el periodo de enero-octubre 2021, en publicación de Normas Generales, Licitaciones Públicas, Resoluciones y Avisos, el monto invertido asciende a RD\$22,281,416.39.



Cuadro 69  
Inversión en prensa  
enero-octubre 2021  
Valores en RD\$

Mes	Inversión
Enero	1,533,101.52
Febrero	2,178,527.32
Junio	685,335.99
Abril	1,531,824.28
Mayo	760,446.11
Junio	3,782,545.76
Julio	1.464,473.90
Agosto	1,050,473.90
Septiembre	7,385,310.98
Octubre	1,913,747.00
<b>Total</b>	<b>22,281,416.39</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Cuadro 70  
Inversión por periódico, enero-octubre 2021  
Valores en RD\$

Periódico	Cantidad de publicaciones	Inversión
Listín Diario	26	3,399,910.23
Diario Libre	18	4,288,999.57
Hoy	17	3,314,891.40
El Día	11	1,965,266.40
El Caribe	18	6,824,504.04
El Nuevo Diario	15	1,914,435.54
La Información	6	401,436.00
El Nacional	5	171,973.00
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>2,281,416.39</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

### Comunicación Interna

Comunicación Interna es el área se encarga de recibir las necesidades de comunicación de normativas, proyectos, convocatorias, de las diversas áreas para articular de manera eficiente y oportuna las



publicaciones, permitiendo que el personal reciba de una fuente oficial, las novedades e informaciones relevantes.

Para ello dispone de los siguientes medios:

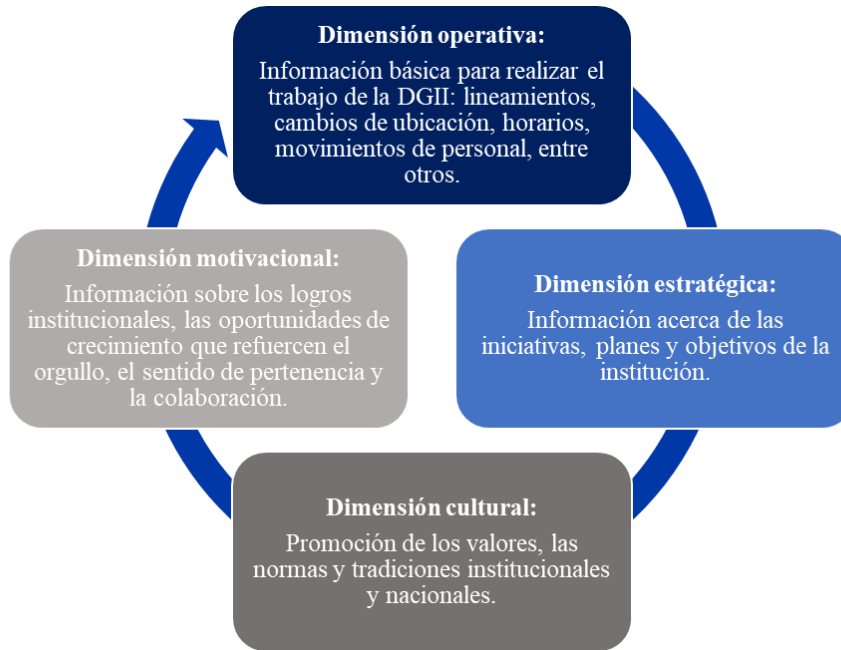
- Cuenta de correo electrónico.
- Intranet institucional.
- WhatsApp institucional.
- Murales informativos.

La sección desarrolla estrategias de comunicación interna basadas en elementos de la comunicación positiva y técnicas de gamificación permitiendo acercar los mensajes a los colaboradores, contribuyendo a la generación de un ambiente de confianza, apertura y bienestar.

- Estrategia: Contempla acciones planificadas para influenciar en las actitudes y comportamientos de los empleados, como una herramienta para generar cambios. La estrategia de Comunicación Interna se enmarca en las siguientes dimensiones:



Gráfica 14  
Dimensiones de la estrategia de comunicación institucional



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Durante el periodo enero-octubre 2021, la Sección de Comunicación Interna desarrolló las campañas dirigidas a los colaboradores listadas a continuación:

- Dimensión cultural:
  - Cápsulas semanales Comparte lo nuestro.
  - Campaña Trimestre de la Patria.
  - Cápsulas del recorrido literario.
  - Campaña de la Ética Ciudadana.
  - Campaña Día de la Amistad.
  - Campaña Día Internacional de la Mujer.
  - Campaña Día de las secretarías.



- Campaña Día de las Madres.
- Campaña por la Eliminación de la Violencia contra la Mujer
- Campaña por el Mes de la Familia
- Dimensión estratégica:
  - Campaña Plan Estratégico Institucional.
  - Campaña NOBACI.
  - Campaña de Gastos Educativos
  - Campaña Carta Compromiso.
  - 24 aniversario.
  - Campaña Mesa de Servicio TI.
  - Campaña de Gestión de Archivo.
  - Campaña Comunicación Eficaz.
  - Campaña Denuncias Internas.
  - Campaña sobre Departamento de Auditoría
  - Campaña de Panorámico.
  - Campaña Tu Derecho a Saber
  - Campaña Mesa de Control de Recaudación
  - Campaña Seguridad Cibernética
  - Campaña Renovación de Marbetes
  - Campaña por la Semana de la Calidad





- Dimensión motivacional:
  - Cápsulas de Bienestar y medidas preventivas.
  - Cápsulas profesionales de excelencia.
  - Cápsulas Cáncer de Mama

#### Departamento de Comunicación Digital

Desde el mes de enero del presente año, las cuentas en redes sociales y los canales digitales de la institución han obtenido un crecimiento y presencia digital de manera orgánica con un total de nuevos 13,592 seguidores obtenidos. Actualmente los seguidos activos son 3.9 millones con un alcance de las campañas del 42%. Esto evidencia el trabajo en equipo de las áreas que conforman el Departamento de Comunicación Digital y Diseño Institucional.

#### Departamento de Medios y Contenidos

Durante el periodo de enero-octubre del 2021, la Dirección General de Impuestos Internos obtuvo 328 publicaciones a nivel nacional en los principales medios impresos y digitales. Cabe mencionar que los medios que más publicaron realizaron de nuestra institución fueron los periódicos El Día y El nuevo Diario cada uno con 35 publicaciones. Luego les siguen Diario Libre con 32 publicaciones; Hoy Digital con 30; El Caribe y RCC Media con 28 divulgaciones cada uno. El Dinero con 27; CDN con 26; Listín Diario con 20; Acento con 17; Noticias SIN con 13; Nuria Digital con 13; Z Digital con 14; El Nacional con 9 y AN7 con una publicación, respectivamente.



## V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

---

### 5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

#### Carta Compromiso al ciudadano

Para el periodo enero – octubre 2021, la DGII mantiene como resultado de su última medición realizada en febrero 2021, un 88% en el nivel de cumplimiento de la Carta de Compromiso al Ciudadano. En el informe remitido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) se destacaron como puntos fuertes los siguientes aspectos relacionados al cumplimiento de este documento:

- Empoderamiento por parte de los miembros del comité en los compromisos asumidos y de las informaciones contenidas en la Carta Compromiso.
- Adecuada campaña de comunicación orientada a informar a los contribuyentes de las adecuaciones realizadas en la prestación de los servicios (ante los protocolos por el COVID-19) a través de las diferentes vías de comunicación, dirigida a los contribuyentes sobre los cambios de horario de operaciones ante las restricciones, generadas por la pandemia, así como también la notificación de posibles retrasos en los plazos de respuesta de las solicitudes.
- Adecuado seguimiento a las Formas de Comunicación /Participación Ciudadana indicadas en la carta.
- Adecuación en la operatividad de la institución orientada a la prestación de los servicios a los fines de que ante la pandemia por el COVID-19 los clientes/ciudadanos puedan realizar sus gestiones de manera virtual.



- Adecuado seguimiento a las vías destinadas para la recepción de quejas y sugerencias comprometidas.
- Fue acogida la recomendación realizada en la evaluación del primer año: "Informar siempre, no eventualmente, al ciudadano de los cambios que se efectúan en la institución con relación a requisitos de los servicios.
- Cumplimiento en un 100% para el periodo junio/diciembre 2020 y enero 2021 en el atributo de *Tiempo de respuesta* en el servicio Acta de Incorporación al Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) de Personas Físicas solicitadas vía web.
- Cumplimiento al 100% del atributo *Tiempo de respuesta*, con un estándar de 24 horas laborables vía portal web y 10 días de manera presencial, en el servicio Asignación de Secuencia de Números de Comprobantes Fiscales en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento al 100% del atributo *Tiempo de respuesta* en el servicio Certificaciones Tributarias vía web con firma digital, comprometido con un estándar de 24 horas en línea y 10 días de manera presencial.
- Cumplimiento del estándar de 45 días laborables en el servicio Certificación de Calificación para Viviendas de Bajo Costo (Fideicomiso) en el mes de febrero 2020.
- Cumplimiento al 100% en todo el periodo evaluado del estándar de 3 días laborables, comprometidos en el servicio Transferencia de Inmuebles.
- Cumplimiento del estándar de 3 días laborables en el canal presencial, comprometido en el servicio Cambio de Correo Electrónico para acceder a la Oficina Virtual en el periodo febrero/marzo y en los meses de junio, agosto y septiembre 2020.



- Cumplimiento al 100% de las quejas recibidas a través de la página web, el correo electrónico [Quejasysugerencias@dgii.gov.do](mailto:Quejasysugerencias@dgii.gov.do), buzones de quejas y sugerencias, atención presencial y telefónica.

De manera general, en el informe del MAP se recomendó trabajar una nueva versión de la Carta de Compromiso al Ciudadano, donde fueran acogidas todas las observaciones realizadas en las distintas auditorías y se pudieran presentar estándares reales acordes a las prestaciones actuales de la institución.

La DGII elaboró su segunda versión de la Carta de Compromiso al Ciudadano (CCC) la cual fue aprobada el 19 de julio del 2021, bajo la Resolución núm.151-2021 del Ministerio de Administración Pública (MAP), con una vigencia de 2 años.

Con la renovación oportuna de la Carta, la DGII logró obtener un 100% en este indicador dentro del SISMAP. Esta segunda versión se trabajó bajo el nuevo esquema del MAP, en una modalidad simplificada, colocando toda la información relevante para el contribuyente y ciudadano en un brochure informativo. La primera auditoría del documento está prevista a realizarse en julio 2022.



## Encuestas de satisfacción a nivel interno y externo

La Dirección General de Impuestos Internos realiza a través de la Gerencia de Servicios al Contribuyente de manera mensual y trimestral encuestas para medir la satisfacción de los servicios ofrecidos a través de los canales de asistencia presencial y no presencial.

Para el canal presencial se miden las 20 principales oficinas a través de un calificador electrónico “Happy or Not”, obteniendo para el mes de septiembre un índice promedio de satisfacción del servicio de 92%.

Cabe destacar que la medición a través de esta herramienta solo estuvo disponible hasta septiembre de 2021, ya que el licenciamiento no fue renovado. Actualmente se está realizando una propuesta para reemplazar dicha medición.

### Cuadro 71

#### Medición de la Satisfacción General en el Canal Presencial (Happy or Not)<sup>4</sup> Enero – septiembre 2021

Resultados Top-Two-Box 2021 (Datos en porcentajes)								
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
94%	93%	88%	89%	89%	90%	94%	92%	92%

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII.

Contamos en el canal no presencial con las encuestas de satisfacción del servicio para el Centro de Contacto, cuentas de Correos electrónicos (OFV e Información), comunidad de ayuda y redes

<sup>4</sup> Las terminales Happy or Not se detuvieron en el mes de abril 2020 por medidas de prevención COVID-19, se habilitó en el CAC en junio de 2020 y en las demás oficinas el mes de marzo 2021.



sociales, presentamos a continuación los resultados obtenidos para el periodo enero - septiembre 2021.

**Cuadro 72**  
Encuesta Satisfacción de Servicio del  
Centro de Contacto de la DGII  
Enero – septiembre 2021

Resultados Top-Two-Box 2021 (Datos en porcentajes)								
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
N/D	98%	99%	100%	99%	100%	100%	100%	98%

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII.

**Cuadro 73**  
Encuesta Satisfacción de Servicio Cuentas de  
Correos Electrónicos (OFV e Información)  
Enero – septiembre 2021

Resultados Top-Two-Box 2021 (Datos en porcentajes)								
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
N/D	N/D	84.40%	81.20%	85.80%	85.10%	85%	87%	91%

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII.

**Cuadro 74**  
Encuesta Satisfacción sobre Asistencia Recibida en las  
Redes Sociales  
Enero–septiembre 2021

Resultados Top-Two-Box 2021 (Datos en porcentajes)								
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
94%			95%			95%		

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII.



Por otra parte, cada año la DGII realiza la Encuesta Imagen y Satisfacción del Servicio, con la finalidad de evaluar y conocer la percepción de los contribuyentes sobre la imagen y satisfacción general de los servicios ofrecidos. Actualmente esta encuesta se encuentra en proceso de aplicación.

En adición, periódicamente se realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, con el objetivo de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución. Para el periodo enero – julio 2021, se realizó la última encuesta en la que se obtuvo una puntuación de 93% como resultado de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos de la DGII.

En cuanto a la medición de calidad en los servicios ofrecidos, la institución cuenta con indicadores y realiza mediciones aplicando monitoreos y auditorías tanto en el canal presencial como no presencial, que buscan la mejora continua en la prestación de los servicios.



Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha

No.	Acción	Nivel de Ejecución
1	Establecer un modelo de asistencia en los canales electrónicos y telefónicos enfocado en la calidad, la experiencia y cultura de servicio. Se prevé una consultoría externa para el 2022.	25%
2	Potenciar el Centro de Atención Telefónica (809-689-3444):	10%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un IVR para las consultas de solicitudes de trámites desde 809-689-3444. Actualmente hay un requerimiento interno para disponer de consultas en una primera etapa de: estatus de solicitudes, estatus omiso, estatus moroso, estatus de número de comprobantes fiscales válidos, números de autorizaciones de pago vigentes y estatus del registro.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia por IVR con audios informativos para consultas desde el 809-689-3444. En una primera etapa se dispondrá de requisitos, disponibilidad oficinas, tarifa de servicios.</li> <li>• Incluir en el sistema de llamada de autoattender el Identificador de RNC/cédula para agilizar la asistencia oportuna e identificar la gestión de omisión y morosidad, así como el perfil de riesgo</li> <li>• Crear un nivel especializado para la asistencia.</li> </ul>	





No.	Acción	Nivel de Ejecución
3	Potenciar el uso de la oficina virtual con la inclusión de:	46%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivo de Soft token para la autenticación de usuario en la OFV. 100%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de cambio de correo y cambio de clave automatizada. 100%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de contribuyente con visualización de fechas límites de presentación y pago. 100%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión del puntaje tributario en la Oficina Virtual de cada contribuyente. 20%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de la opción de preguntas frecuentes de la Oficina Virtual. 100%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de formulario de consulta y asistencia técnica en la Oficina Virtual. 15%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión del contacto del Oficial de Control de Contribuyentes en la Oficina Virtual. 100%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de la disponibilidad de la Certificación de Residencia Fiscal en la Oficina Virtual. Nivel de cumplimiento. 20%</li> </ul>	



No.	Acción	Nivel de Ejecución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de la solicitud de rectificativa de la declaración de renta de persona física. 50%</li> <li>• Inclusión de la solicitud de rectificativa de la declaración de renta de persona jurídica. 70%</li> <li>• Inclusión de la solicitud de autorización de emisión de secuencia electrónica. 30%</li> <li>• Aplicar en la OFV el buzón de notificaciones electrónicas como se prevé en la norma de medios telemáticos, modificada en mayo 2021. (Actualmente se inició con las solicitudes de Consultas Técnicas para que los</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuyentes y ciudadanos reciban sus respuestas a través del buzón de notificaciones de la OFV). 100%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vincular en la OFV el proceso de pago desde los productos bancarios disponibles de los contribuyentes. 0%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la consulta de estatus de solicitudes y descarga de respuestas en la Oficina Virtual. Que se visualicen todos los estados de las solicitudes. 0%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar la solicitud y autorizaciones de pago de los acuerdos de pago en la Oficina Virtual. 0%</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación del módulo de Delegación en la OFV, mecanismo que permite identificar a las personas que realizan las diferentes</li> </ul>	



No.	Acción	Nivel de Ejecución
	<p>transacciones sobre las obligaciones y deberes formales de los contribuyentes en la OFV. 20%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de textos descriptivos en las pantallas de la OFV. 0%</li> <li>• Visualización de Consultas Técnicas en OFV. 0%</li> </ul>	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de la gestión telefónica institucional de las centrales.</li> <li>• Modificación del menú de opciones de la central telefónica de la sede principal. 100%.</li> <li>• Modificación del menú de opciones de las líneas telefónicas de las administraciones locales. 25%</li> </ul>	63%
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de protocolos para la asistencia e interacción en canales presenciales y no presenciales.</li> </ul>	100%
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de la opción de Consulta de preguntas frecuentes en el portal web.</li> </ul>	25%
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar la cantidad de solicitudes en la plataforma de citas web.</li> </ul>	100%
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la solicitud de citas web para trámites de vehículos de motor.</li> </ul>	100%
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar el programa (contenido) de la ruta de entrenamiento del personal que ofrece asistencia en el canal telefónico, electrónico y presencial.</li> </ul>	100%



No.	Acción	Nivel de Ejecución
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la asistencia en las administraciones locales, ampliando la asistencia de servicio y trámite en el canal.</li> </ul>	20%
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de la estrategia de cultura de servicio institucional.</li> </ul>	20%
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de plataformas de minimensajes telefónicos y mensajes correos como canal de mensajería de informaciones tributarias.</li> </ul>	100%
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de nueva encuesta para la medición de la satisfacción del servicio en el canal presencial.</li> </ul>	70%

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII.

## 5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

Como función principal del Departamento de Acceso a la Información Pública de la DGII y en cumplimiento de la Ley No.200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación No.130-05, por parte de esta institución, en el periodo enero-octubre 2021 se tramitaron un total de 529 solicitudes de información, las cuales no han sido objeto de recursos administrativos ni jurisdiccionales.

Las distintas vías por las que los ciudadanos y/o contribuyentes solicitaron informaciones son:

- Administraciones Locales, 50 solicitudes.
- Centro de Asistencia al Contribuyente (CAC), 49 solicitudes.



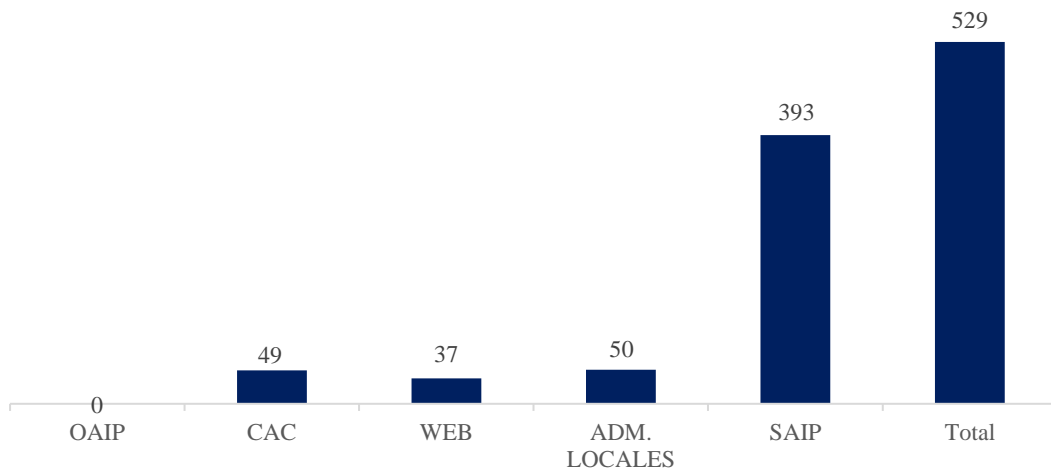
- Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), 393 solicitudes.
- Vías electrónicas, 37 solicitudes. Bien sea a través de la página web de la DGII o por correo electrónico. Este último conteniendo el total de las solicitudes (enero a octubre 2021).

Cuadro 75  
Solicitudes de información  
Enero - octubre 2021

Origen solicitud	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Enero - Octubre 2021
OAIP	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC	0	3	7	4	5	2	9	8	7	4	49
WEB	1	5	4	1	1	8	5	6	3	3	37
ADM. LOCALES	0	3	7	8	5	2	3	5	13	4	50
SAIP	28	43	47	43	32	29	39	34	59	42	393
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>82</b>	<b>53</b>	<b>529</b>

Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.

Gráfica 15  
Cantidad de solicitudes recibidas, según vía de recepción  
Enero - octubre 2021



Fuente: Departamento de Libre Acceso a la Información Pública, DGII.



Toda solicitud de información es atendida dentro de los plazos establecidos y según los términos de la Ley núm.200-04.

### 5.3 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

La evaluación de la sección de Transparencia del portal web de la institución, la cual fue realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para el periodo enero - octubre 2021, la DGII obtuvo las siguientes calificaciones:

Cuadro 76  
Índice de Transparencia  
Enero – octubre 2021

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Puntuación	86%	89%	97%	92%	97%

Periodo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Puntuación	92%	En evaluación	En evaluación	En evaluación	En evaluación

A la última evaluación fue realizada en el pasado mes de junio 2021, donde se refleja un aumento muy significativo, en relación con los dos primeros meses del año, de 6% de ponderación en este indicador debido al cumplimiento de los entregables considerados en cada subindicador.

Entre los hitos logrados al 100% en el mes, se encuentran estables y los que presentaron avances se encuentran sin ninguna variación. Sin embargo, los que han logrado avances se mencionan a continuación:



6. Planificación:

- 6.2 Plan Operativo Anual (POA).
- 15. Compras y Contrataciones Públicas:
  - 15.7 Compras menores.
  - 15.8 Compras por debajo del Umbral.
- 17. Finanzas:
  - 17.2 Relación de Ingresos y Egresos.

A continuación, se enlistan los hitos pendientes para lograr cumplir los objetivos de la Ley núm. 200-04 y sus acciones de mejora:

- 5. Oficina de Libre Acceso a la Información:
  - 5.8 Portal de Transparencia estandarizado. El Subportal de Transparencia de las instituciones debe estar estandarizado conforme a la norma NORTIC A-2, - La impresión y entrega del certificado en físico una vez el organismo ha culminado la fase final de auditoría NORTIC y recibido el sello, tiene un tiempo promedio de (90 días posteriores al envío de las informaciones correspondientes desde auditoría al Departamento de Comunicaciones) cuatro aún en proceso de certificación.
- 17. Finanzas:
  - 17.5 Relación de inventario en Almacén. El documento publicado en Transparencia no cuenta con la totalidad de datos establecidos en la Resolución 1/2018. (Período de adquisición, fecha de registro, código institucional, breve descripción del activo o bien, valor, existencia).



## IV. Anexos

### a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

Tablero Operativo Institucional 2021

GESTION DE RECAUDACIÓN			
I - Recaudación	Responsable	Meta 2021	Octubre 2021
1.1 Impuesto sobre la Renta a las Personas Físicas	DGII	56,397.43	57,097.90
1.2 Impuesto sobre la Renta a las Empresas	DGII	106,290.68	132,214.27
1.3 Otros Impuestos sobre los Ingresos	DGII	35,617.36	36,446.49
1.4 Impuestos sobre la Propiedad	DGII	29,124.50	39,534.29
1.5 Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Industrializados y de Servicios	DGII	122,819.34	111,714.06
1.6 Impuestos Selectivos a Cervezas y Derivados de Alcohol	DGII	23,555.43	21,973.55
1.7 Impuesto Selectivo al Tabaco	DGII	382.10	427.01
1.8 ISC Ad valorem Hidrocarburos	DGII	16,908.21	19,401.23
1.9 ISC específico Hidrocarburos	DGII	40,161.04	35,219.06
1.10 Otros Impuestos	DGII	54,282.93	52,947.03
<b>Recaudación Anual 2020</b>	<b>DGII</b>	<b>485,539.01</b>	<b>506,974.88</b>

1/Valores expresados en millones de pesos (RD\$)

GESTION DE CUMPLIMIENTO			
II - Fiscalización	Responsable	Meta 2021	Septiembre 2021
<b>2.1.Fiscalización Externa</b>			
<b>2.1.1.Auditorías Completadas</b>		<b>146</b>	<b>19</b>
2.1.1.1. Grandes Contribuyentes Nacionales	GGC	53	2
2.1.1.2. Grandes Locales	Medianos Contribuyentes	93	14
2.1.1.3 Resto Contribuyentes	Administraciones Locales	N/A	3
<b>2.1.2.Calidad de la Selección</b>			
2.1.2.1. F.E. Grandes Contribuyentes	Departamento Control de Gestión de Fiscalización	85%	75%
2.1.2.2. F.E. Grandes Locales	Gerencia Planes Masivos	80%	95%
2.1.2.3. Fiscalización Interna		N/D	59%
<b>2.2. Fiscalización Interna</b>			
<b>2.2.1. Casos Cerrados</b>		<b>13,797</b>	<b>4,784</b>
2.2.1.1. Centro de Fiscalización	Centro de Fiscalización Los Próceres	438	69
2.2.1.2. Administraciones Locales	Administraciones Locales	13,359	4,686
2.2.1.3. Gerencia Investigación Fraudes y Delitos Tributarios	GIFDT	N/A	29





<b>GESTION DE COBRANZAS</b>			
<b>III - Cobranza Persuasiva</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta 2021</b>	<b>Octubre 2021</b>
<b>3.1 Recuperación Deuda Morosa</b>		<b>RD\$ 14,459.80</b>	<b>RD\$ 10,325.87</b>
3.1.1. Grandes Contribuyentes	GGC	RD\$ 1,706.70	RD\$ 1,091.26
3.1.2. Grandes Locales	Administraciones Locales	RD\$ 4,835.50	RD\$ 2,777.11
3.1.3. Resto de Contribuyentes	Administraciones Locales	RD\$ 7,917.60	RD\$ 6,457.51
1/Valores expresados en millones de pesos (RD\$)			
<b>IV - Cobranza Coactiva (CC)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta 2021</b>	<b>Octubre 2021</b>
<b>4.1. Recuperación Deuda CC</b>		<b>RD\$ 3,024.40</b>	<b>RD\$ 4,075.73</b>
4.1.1. Grandes Contribuyentes	GGC	RD\$ 846.80	RD\$ 1,287.27
4.1.2. Grandes Locales	Cobranza	RD\$ 620.00	RD\$ 865.35
4.1.3. Resto de Contribuyentes	Cobranza	RD\$ 1,557.60	RD\$ 1,923.11
1/Valores expresados en millones de pesos (RD\$)			
<b>ASISTENCIA Y SERVICIO AL CONTRIBUYENTE</b>			
<b>V - Canales de Atención</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta 2021</b>	<b>Septiembre 2021</b>
5.1 Oficinas Físicas: Nivel de Servicio	Sección de Gestión de Calidad del Servicio	85% en 15 min	93%
<b>5.2 Facilidad para entrar en contacto con la Administración Tributaria</b>			
5.2.1 Centro de atención telefónica: Nivel de Servicio	Departamento de Asistencia al Contribuyente	93%/120 seg	100%
5.3. Respuesta a consultas técnicas: Cumplimiento tiempo de respuesta	Gerencia Legal	90%/ 22 días	74%

Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, DGII.  
Nota: Algunos de estos valores se miden trimestralmente.

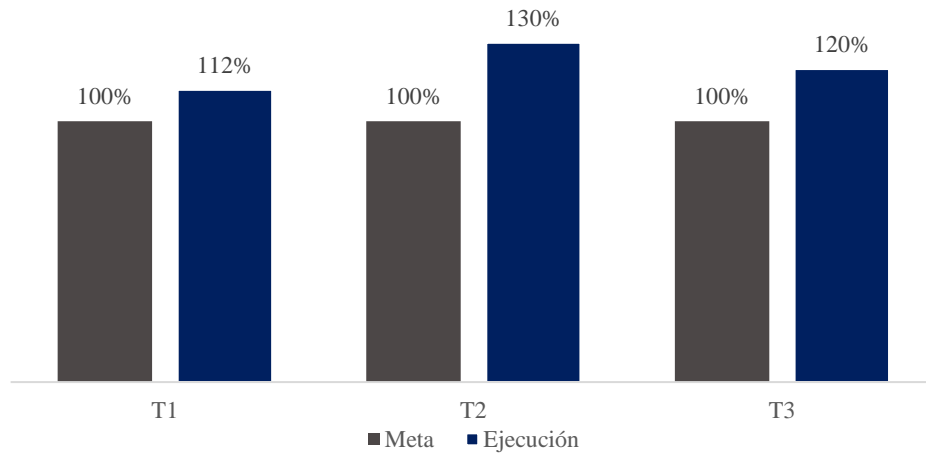
#### b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Durante el periodo enero – septiembre 2021, la Dirección General de Impuestos Internos tuvo un desempeño físico financiero promedio sobre el 100% de las 2 metas programadas para los productos 6168 y 6170 sobre *servicios de recaudaciones de impuestos internos y contribuyentes con consultas técnicas vinculantes respondidas de acuerdo con normas vigentes*, respectivamente. (ver gráfico 16 y 17)

Cabe destacar que, desde finales del año 2020, la DIGEPRES se encuentra en un proceso de rediseño del Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP) y ha realizado evaluaciones, las cuales han resultado en calificaciones no oficiales. Por ende, no se cuenta con calificaciones oficiales para los primeros 3 trimestres del año 2021.

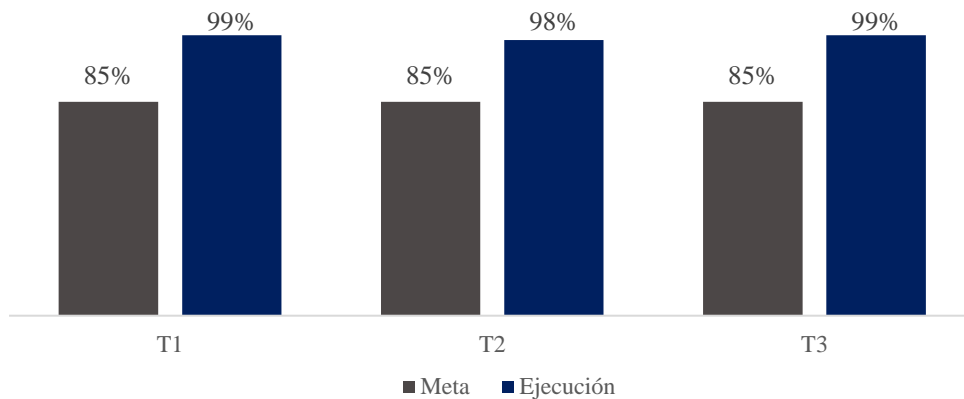


**Gráfica 16**  
**Servicios de recaudaciones de impuestos internos (Producto 6168)**  
**Enero - septiembre 2021**



Fuente: Dirección General de Presupuesto.  
 Nota: la medición de los porcentajes se realiza trimestral y se encuentra actualizada hasta el mes de septiembre ya que el T4 aún se encuentra en curso.

**Gráfica 17**  
**Contribuyentes con consultas técnicas vinculantes respondidas de acuerdo a normas vigentes (Producto 6170)**  
**Enero - septiembre 2021**



Fuente: Dirección General de Presupuesto.  
 Nota: la medición de los porcentajes se realiza trimestral y se encuentra actualizada hasta el mes de septiembre ya que el T4 aún se encuentra en curso.



## Desempeño de la producción institucional

Producto	Indicador	Trimestre enero – marzo		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de eficacia
6168 - Servicios de recaudaciones de impuestos internos	% Cumplimiento meta de recaudación de impuestos	100%	112.29%	100%
6169 - Contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las obligaciones tributarias <sup>1</sup>	Auditorías realizadas de acuerdo al plan anual de auditorias	0	0	N/A
6170 - Contribuyentes con consultas técnicas vinculantes respondidas de acuerdo a normas vigentes	% cumplimiento del tiempo respuesta (15 días laborables)	85%	99.26%	100%

Fuente: Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).

<sup>1</sup>/Este indicador no tiene meta programada para este primer trimestre 2021. Los procesos de fiscalización externa no han sido reactivados al 100%, dado las medidas aún vigentes para enfrentar la Pandemia por COVID-19.

Producto	Indicador	Trimestre abril – junio		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de eficacia
6168 - Servicios de recaudaciones	% Cumplimiento meta de	100%	130.23%	100%



Producto	Indicador	Trimestre abril – junio		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de eficacia
de impuestos internos	recaudación de impuestos			
6169 - Contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las obligaciones tributarias	Auditorías realizadas de acuerdo al plan anual de auditorias	69	56	81.15%
6170 - Contribuyentes con consultas técnicas vinculantes respondidas de acuerdo a normas vigentes	% cumplimiento del tiempo respuesta (15 días laborables)	85%	98.60%	100%

Fuente: Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).

Producto	Indicador	Trimestre julio – septiembre		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de eficacia
6168 - Servicios de recaudaciones de impuestos internos	% Cumplimiento meta de recaudación de impuestos	100%	120.57%	100%
6169 - Contribuyentes fiscalizados en cumplimiento de las	Auditorías realizadas de acuerdo al plan anual de auditorias	88	73	82.95%



Producto	Indicador	Trimestre julio – septiembre		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de eficacia
obligaciones tributarias				
6170 - Contribuyentes con consultas técnicas vinculantes respondidas de acuerdo a normas vigentes	% cumplimiento del tiempo respuesta (15 días laborables)	85%	98.82%	100%

Fuente: Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).



c. Plan de Compras



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	2,134,529,658.40
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		53
CAPÍTULO		0999
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0003
UNIDAD DE COMPRA		Dirección General Impuestos Internos
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		29/01/2021
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	932,491,306.05
OBRAS	RD\$	510,685,693.75
SERVICIOS	RD\$	682,099,746.60
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	9,252,912.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	231,205,993.27
MIPYME MUJER	RD\$	146,616,440.28
NO MIPYME	RD\$	1,756,707,224.85
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	119,100.00
COMPRA MENOR	RD\$	2,180,940.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	161,279,691.70
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	1,720,809,926.70
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	250,140,000.00
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



d. Balance General al 31 de octubre  
Comparativo 2021-2020  
Valores en RD



**IMPUESTOS  
INTERNOS**

	2021	2020	Variación
<b>ACTIVOS</b>			
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
DISPONIBILIDADES EN CAJA Y BANCOS	3,031,221,169.61	1,830,526,676.25	1,200,694,493.36
TRANSFERENCIA FONDO REEMBOLSO TRIBUTARIO	376,537,370.08	790,340,700.83	(413,803,330.75)
TRANSFERENCIA FONDO REEMB. ISC DE COMBUSTIBLE	1,668,084,323.76	604,318,221.82	1,063,766,101.94
CUENTAS POR COBRAR	5,474,028.36	4,405,226.62	1,068,801.74
RECURSOS PROPIOS PENDIENTES POR RECIBIR	27,312,780.24	23,620,385.08	3,692,395.16
INVENTARIO DE CONSUMO	134,656,533.84	181,857,794.06	(47,201,260.22)
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>5,243,286,205.89</b>	<b>3,435,069,004.66</b>	<b>1,808,217,201.23</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
BIENES DE USO NETO	2,044,029,261.05	1,723,506,650.70	320,522,610.35
BIENES INTANGIBLES	9,262,114.29	197,155,592.94	(187,893,478.65)
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	132,113,214.42	40,136,582.28	91,976,632.14
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>2,185,404,589.76</b>	<b>1,960,798,825.92</b>	<b>224,605,763.84</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>7,428,690,795.65</b>	<b>5,395,867,830.58</b>	<b>2,032,822,965.07</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
DEDUCCIONES Y RETENCIONES POR PAGAR	85,312,216.31	68,191,227.36	17,120,988.95
CUENTAS POR PAGAR	165,055,237.45	179,968,461.76	(14,913,224.31)
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	267,226,277.08	252,203,014.81	15,023,262.27
AVANCE REEMBOLSOS TRIBUTARIOS POR PAGAR	1,829,619,517.36	1,144,621,630.63	684,997,886.73
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>2,347,213,248.20</b>	<b>1,644,984,334.56</b>	<b>702,228,913.64</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
INGRESO DIFERIDO PROYECTO MOTOCICLETA	107,251,521.76	118,740,704.37	(11,489,182.61)
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>2,454,464,769.96</b>	<b>1,763,725,038.93</b>	<b>690,739,731.03</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	993,917,277.07	939,797,320.55	54,119,956.52
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	2,757,808,219.82	1,758,665,831.61	999,142,388.21
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1,222,500,528.80	933,679,639.49	288,820,889.31
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4,974,226,025.69</b>	<b>3,632,142,791.65</b>	<b>1,342,083,234.04</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>7,428,690,795.65</b>	<b>5,395,867,830.58</b>	<b>2,032,822,965.07</b>

