



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



Impuestos  
Internos

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**Impuestos  
Internos**

# TABLA DE CONTENIDOS

MEMORIAS 2020

## ÍNDICE

<b>II. Resumen Ejecutivo</b>	<b>4</b>
a) Gestión de agosto-octubre del 2020	6
<b>III. Información Base Institucional</b>	<b>8</b>
a) Breve Reseña de la Base Legal Institucional	8
b) Plan Estratégico Institucional 2017-2020	8
c) Principales funcionarios	11
<b>IV. Resultados de la Gestión del Año</b>	<b>16</b>
a) Avances en la Estrategia Nacional de Desarrollo	16
b) Medidas tomadas por la DGII en marzo-octubre 2020 y su impacto en las Recaudaciones	19
c) Desempeño de las Recaudaciones	24
c) Estructura y Participación Porcentual de las Recaudaciones	26
d) Otras acciones desarrolladas	29
<b>V. Gestión Interna</b>	<b>39</b>
a) Desempeño financiero	39
b) Ejecución Presupuestaria del Período	39
c) Contrataciones y Adquisiciones	40
d) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	40
e) Transparencia y Acceso a la Información	40
i. Índice de Transparencia	40
ii. Acceso a la Información	41
iii. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)	42
iv. Sistema 311	42
e) Índice Uso de TIC e Implementación Gobierno Electrónico	42
f) Indicadores de Comunicación Estratégica	43
g) Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS)	47
<b>VII. Anexos</b>	<b>48</b>
Anexo 2: Métricas Centro de Asistencia al Contribuyente CAC	49
Anexo 3: Denuncias, quejas y sugerencias	49
Anexo 4: Ranking General iTICge 2020	50
Anexo 5: Siscompras 2020	50



# RESUMEN EJECUTIVO

## MEMORIAS 2020

La Dirección General de Impuestos Internos mostró una recaudación efectiva para el 2020 de RD\$438,499.9 millones. Este monto incluye la recaudación efectiva para enero-octubre y la estimación de los meses de noviembre y diciembre de acuerdo con la Ley 222-20 que modifica las leyes No. 506-19 y No. 68-20 de Presupuesto General del Estado 2020. Esto representa un cumplimiento de un 104.5%. Cabe destacar que un total de RD\$7,642.6 millones corresponden a ingresos extraordinarios, tales como ganancias de capital, acuerdos transaccionales, indexación de los montos del Impuesto Específico de Alcoholes y Tabaco, así como los efectos marginales de la Ley 253-12 sobre el Fortalecimiento de la Capacidad Recaudatoria del Estado para la Sostenibilidad.

El desempeño de las recaudaciones para el año 2020 se ha visto marcado por la pandemia del COVID-19, que ha afectado el desarrollo de la actividad económica a nivel mundial. No obstante, la DGII ha mostrado toda la disposición de seguir fortaleciendo los canales de servicios al ciudadano, así como seguir implementando acciones de apoyo al cumplimiento tributario. Para facilitar y reducir el costo de cumplimiento tributario de todos los contribuyentes afectados por la pandemia, Impuestos Internos ha implementado un sinnúmero de medidas, que van desde la concesión de prórrogas para la declaración y pago de las principales obligaciones tributarias, así como otras medidas de facilitación relativas a la digitalización de servicios prestados a los contribuyentes, las cuales también han tenido por objetivo salvaguardar la seguridad de nuestros colaboradores ante esta pandemia.

En este año, la DGII reiteró el compromiso de crear los mecanismos para combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en el país. Para tales fines, en septiembre del presente año se publicó el Formato de Remisión de Información Estadística (647) para los contribuyentes que ostenten la calidad de Sujeto Obligado No Financiero, con el objetivo de capturar informaciones estadísticas de los mismos y con esto contribuir con el proceso de supervisión basado en riesgo que se ha implementado hasta el momento.



Por otro lado, fue publicada la Norma General núm. 05-2020, la cual sustituye a la Norma General núm. 04-2020, con el objetivo de adecuar el marco normativo a la Ley núm. 222-20 que amplía el alcance de la Ley núm. 46-20, contemplando la concesión de una amnistía fiscal, así como otras facilidades de pago de deudas tributarias. Para dar a conocer la Ley núm. 46-20 y sus modificaciones, las nuevas autoridades realizaron un despliegue de comunicación y socialización a través de los distintos medios de comunicación, tales como redes sociales, televisión, radio y prensa.

La disposición indica que podrán acogerse al régimen tributario especial dispuesto en la Ley no. 46-20 y sus modificaciones, las personas físicas, jurídicas, sucesiones indivisas y cualquier sujeto o ente de derecho privado afines, incluyendo patrimonios autónomos y los conjuntos económicos debidamente declarados ante la DGII. Para el periodo enero-octubre del 2020 se han acogido un total de 5,727 contribuyentes, lo que representa un recaudo total de RD\$2,635.9 millones por concepto de esta ley.

En seguimiento con la implementación de la facturación electrónica, la DGII emitió la Norma General 01-2020, que tiene por objeto establecer el modelo de facturación y uso de los Comprobantes Fiscales Electrónicos (e-CF), crea el procedimiento para emitir y recibir e-CF, así como los requisitos para recibir la autorización como emisor electrónico, el Número de Comprobante Fiscal Electrónico, los tipos de e-CF, entre otras disposiciones.

Otro proyecto que se le ha dado continuidad en el año 2020 es el del sistema de control y trazabilidad fiscal de bebidas alcohólicas y cigarrillos. Este proyecto actualmente se encuentra en proceso, mientras se elabora la Norma General que lo regulará. Este sistema no solo tiene una connotación tributaria, sino también un impacto en la salud de los consumidores.

En cuanto al fortalecimiento institucional, el 3 de septiembre del año en curso, las nuevas autoridades se reunieron con la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA) para conocer el desarrollo del Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII, firmado el 20 de marzo de 2019. Con el apoyo de la JICA, al menos 43 instalaciones de la DGII han sido mejoradas para asegurar la protección del personal y de los contribuyentes.



También, durante la nueva gestión, el Director General Luis Valdez Veras, asume la presidencia del Consejo Directivo del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), organismo internacional público creado en 1967, sin fines de lucro que provee asistencia técnica especializada para la actualización y modernización de las administraciones tributarias. Agrupa a 42 países miembros y países miembros asociados.

Durante los últimos meses, se han sostenido encuentros con representantes de diversos sectores como parte de la política de acercamiento al contribuyente. Por igual, se han tomado medidas para reactivar la economía, entre las que se encuentran: la extensión hasta el 18 de octubre de la suspensión temporal del ITBIS a materiales y equipos médicos, la exención de pago del segundo anticipo del Impuesto Sobre la Renta para la declaración jurada del 2019, la postergación para el mes de noviembre del inicio de la renovación de marbete de vehículos, el descongestionamiento de los distintos servicios de Vehículos de Motor que a causa de la pandemia presentaban un importante retraso.

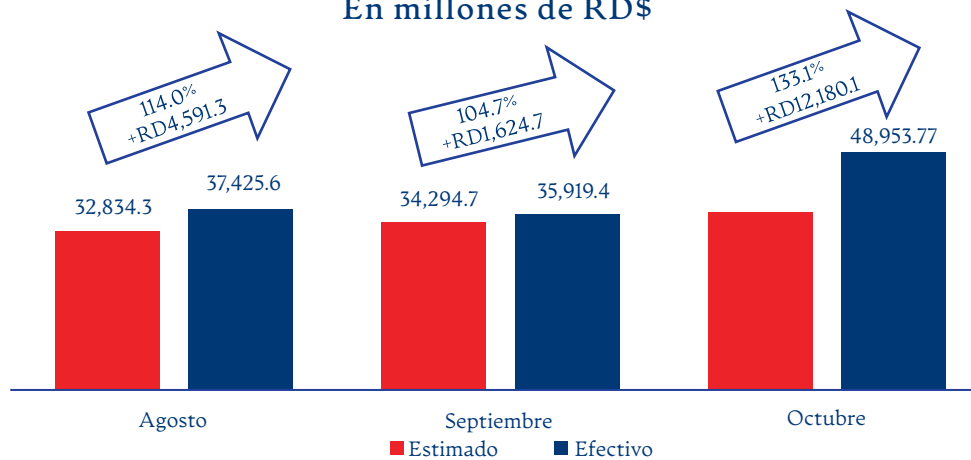
## a) Gestión de agosto-octubre del 2020

Los primeros tres meses de la gestión del Lic. Luis Valdez Veras han estado enfocados en fortalecer los canales de servicios a los contribuyentes y/o ciudadanos, implementar acciones para facilitar y apoyar el cumplimiento voluntario mediante al acercamiento al contribuyente y efectuar medidas de control que permitan mantener la percepción de riesgo para garantizar el cumplimiento tributario.

En los tres meses de la nueva gestión se ha sobrepasado el recaudo con relación a su estimado. En la siguiente gráfica se muestra que el mes de agosto logró un nivel de cumplimiento de un 114.0%, para una diferencia positiva en relación con su estimado de RD\$4,591.3 millones. A su vez, en el mes de septiembre se logró un cumplimiento de 104.7%, para una diferencia positiva de RD\$1,624.7 millones. Por último, el mes de octubre presenta un cumplimiento de 133.1%, equivalente a una diferencia de RD\$12,180.1 millones por encima de lo estimado. Estos meses representan un 33.5% del recaudo acumulado para enero-octubre del 2020.



## Cumplimiento de la recaudación agosto-octubre 2020 En millones de RD\$



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

Por otro lado, el Director General ha realizado encuentros con representantes de diversos sectores como parte de la política de acercamiento a los contribuyentes y la ciudadanía. También, Impuestos Internos continúa consolidando la capacitación tributaria como un pilar importante para para acercar la administración a los contribuyentes y la ciudadanía en general, promoviendo una actitud consciente frente a las obligaciones tributarias que se derivan del ejercicio profesional y empresarial. De agosto a octubre se desarrollaron ochenta y tres (83) actividades que impactaron a 6,830 contribuyentes y/o ciudadanos.

Desde el inicio de la presente gestión, Impuestos Internos también se ha enfocado en descongestionar los distintos servicios que a causa de la pandemia presentaban un importante retraso. Como consecuencia, se han ampliado las facilidades de servicio, como habilitar una nueva oficina para la emisión de primera placa, automatización de servicios, implementación de sistema de citas por correos, entre otras. También, se han mantenido algunas de las medidas implementadas con anterioridad para facilitar el cumplimiento tributario, así como también se han otorgado nuevas exenciones para el pago de impuestos.



# INFORMACIÓN BASE INSTITUCIONAL

---

MEMORIAS 2020

## a) Breve Reseña de la Base Legal Institucional

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 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 No. 227-06 que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos.

## b) Plan Estratégico Institucional 2017-2020

Desde sus inicios, hace ya más de 20 años, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) ha evolucionado considerablemente en términos estratégicos, funcionales y tecnológicos, encontrándose entre las entidades gubernamentales que han contribuido a la modernización del Estado Dominicano.

Hacia finales del año 2016, ante un ambiente y una sociedad en evidente proceso de transformación, desarrollo y crecimiento, y a la luz de los resultados de diversos diagnósticos de organismos y consultores nacionales e internacionales, la DGII decide replantear su marco estratégico general, el cual ha sido plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020.

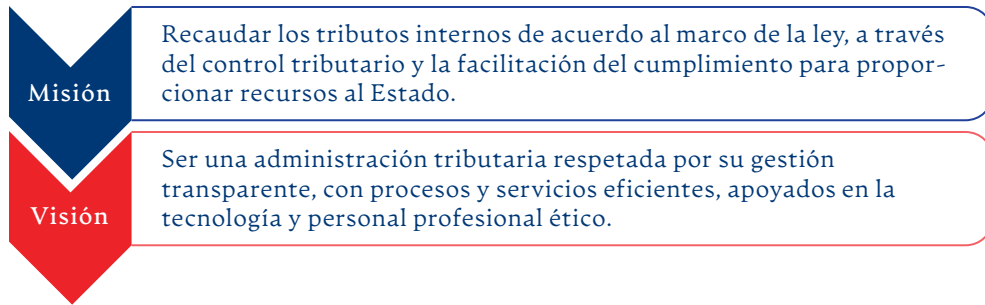
El objetivo de este plan es fortalecer y reorientar los quehaceres de la institución hacia más altos niveles de desempeño y efectividad en términos de control de la evasión y la elusión, y la facilitación del cumplimiento tributario, pilares centrales del rol y de la identidad ontológica de la DGII.

En este sentido, la planificación estratégica establece la misión, visión, valores y define los ejes estratégicos que serán el foco de la organización, de los cuáles se desprenden los lineamientos y objetivos estratégicos que guiarán las acciones articuladas en planes de trabajo para conseguir, mediante su ejecución, el logro de sus resultados deseados.





## Misión y visión



## Valores Institucionales

La DGII se complementa con la definición de los valores que constituyen el fundamento ético y moral de la institución, 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. En este orden, los valores de la DGII son:

**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.

**Dinamismo:** Actuar con presteza, diligencia, manifestando energía activa respecto a sus actividades o labores. Es comportarse como agentes del cambio, protagonistas de la modernización, propulsores de nuevos proyectos e ideas que mejoren nuestro trabajo.

**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.

**Compromiso:** Cumplir con los principios, políticas y procedimientos de la organización, es sentirse parte de la sociedad y de la institución.



## Ejes y Directrices Estratégicas

Los resultados que la DGII se ha planteado alcanzar para el periodo 2017-2020, se agrupan en tres ejes principales:

1. Apoyo al cumplimiento voluntario
2. Control del cumplimiento tributario
3. Desarrollo institucional



Para cada uno de estos ejes, la DGII ha establecido una directriz específica; esto es, un propósito central que focaliza las decisiones, esfuerzos y acciones con respecto de cada uno de los ejes citados.

Eje	Nombre	Directriz	Visión 2020
1	APOYO AL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	Establecer los mecanismos y las herramientas para que los contribuyentes puedan cumplir oportunamente con sus obligaciones tributarias.	Nivel de la recaudación en línea con el crecimiento económico producto de la coordinación, integración y optimización de las acciones de la administración tributaria.
2	CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	Establecer una estrategia integral basada en la gestión de riesgos, que busca reducir la evasión fiscal y mejorar el cumplimiento tributario.	Menor evasión fiscal como resultado de un sistema de control integral y la mitigación de los riesgos de incumplimiento.
3	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Proceso planificado de cambios en las operaciones, desarrollo del talento humano y mejora de la tecnología, para incrementar la eficiencia, la productividad, la transparencia y la imagen hacia adentro y hacia fuera de la institución.	Ser una administración referente por credibilidad y respeto social, profesionalidad, transparencia, ética y eficiencia de su personal y por el alto nivel de desarrollo tecnológico de sus procesos y servicios.



## Principales funcionarios

### Luís Valdez

Director General de Impuestos Internos

El señor Valdez Veras realizó estudios primarios y secundarios en la comunidad Blanquito de Tenares y en la ciudad capital.

Tiene una licenciatura en Derecho (Summa Cum Laude) por la Universidad de la Tercera Edad (UTE), Máster en Derecho Tributario y Procesal Tributario por la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).

Cuenta con diplomados sobre el Mercado Hipotecario y Fideicomiso por la Universidad Iberoamericana (UNIBE), en Economía Política (Instituto José Francisco Peña Gómez). Ha realizado diversos cursos en materia tributaria del Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT).

La primera experiencia laboral de Valdez Veras se remonta a labores menores del campo en su natal comunidad de Blanquito en Tenares y luego como vendedor ambulante, limpiabotas y mercader en la ciudad capital. Ejerció como maestro de Educación de Adultos en la Escuela Club Nuestro Esfuerzo, Distrito Nacional entre 1979 a 1989.

Entre 1981 al 1984 fue mensajero interno de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y luego pasó a ser auxiliar del Subdirector Jurídico hasta 1986, cuando pasa al Departamento de Supervisión de Agencias Locales hasta 1989.

Valdez Veras cuenta con amplia experiencia en el área municipal, siendo asistente del alcalde del Distrito Nacional Rafael Antonio Suberví Bonilla entre 1994 al 1996. Desde 1996 al 1999 fue director del Complejo Industrial Municipal y luego Director de Impuestos y Renta Municipales hasta 2002.

Fue consultor presupuestal del programa de Bienestar Social del hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) entre 2002-2003 y luego Director Administrativo del Gabinete Social 2003-2004.

En la Liga Municipal Dominicana fue miembro de la Comisión de Fiscalización y Control de la Aplicación de los Fondos generados por la Ley 166-03 (2004-2006)

Desde 2007 al 2016 estuvo laborando como consultor a nivel privado.



## Ricela Spraus

Subdirectora de Facilitación y Servicios

Contador Público Autorizado (CPA), egresada con honores de la carrera de contabilidad en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Posee un Máster en Dirección Económica y Financiera del Centro de Estudios Financieros de Madrid, España, y tiene un Máster en Planificación y Gestión Impositiva del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).

Especialista en auditoría fiscal. Con vasta experiencia en cumplimiento tributario y revisiones fiscales con amplias experiencias en el sistema tributario dominicano. Experiencia en tributación internacional, especialmente de fiscalidad en Latinoamérica. Es miembro de Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD) y miembro del Consejo Nacional de Consultores Impositivos (CONACI).

Trabajó en asesoría fiscal en Madrid, España, donde se desarrolló en el área tributaria y contable y en la planificación fiscal. Contribuyó con la solución de conflictos y reclamaciones con Hacienda Pública, y confeccionó y revisó los modelos tributarios obligatorios de los clientes.



## Yorlin Vásquez

Subdirectora Jurídica

Licenciada en Derecho, egresada “Magna Cum Laude”, de la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA) y en Contabilidad, “Cum Laude”, de la Universidad Nacional de las Ciencias Exactas (INCE). Contadora Pública Autorizada.

Posee maestrías en Derecho Económico de la Universidad de Salamanca, España, y en Derecho Tributario de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Egresada con índice de honor del Programa de Formación de Aspirantes a Jueces de Paz de la Escuela Nacional de la Judicatura, de la cual tiene, además, un máster en Derecho Judicial.

Hasta el 2014 se desempeñó como gerente impositiva de varias firmas nacionales e internacionales. En 2017 fue jueza de Paz de Villa Vásquez; en 2018 fue jueza itinerante de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia de San Cristóbal, siendo conjuntamente jueza liquidadora tributaria del Tribunal Superior Administrativo. Hasta agosto de 2020 se desempeñaba como jueza titular especial de Tránsito del Distrito Nacional.

Actualmente, cursa un doctorado en Administración, Hacienda y Justicia en el Estado Social, en la Universidad de Salamanca.



## Francisco A. Torres

Subdirector de Gestión de Cumplimiento

Es licenciado en Economía y Administración de Empresas con concentración en Finanzas y Comercio Internacional de la Drexel University 's LeBow College of Business de Filadelfia, Estados Unidos. Tiene un Magíster en Macroeconomía Aplicada de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Realizó estudios de casos de nivel de grado en Estrategias de Marketing Internacional y Economía en Londres, Reino Unido.

Ha sido fundador, presidente ejecutivo y principal estratega de inversión de Towers Capital Group, así como asesor financiero de empresas dominicanas en los sectores de: construcción, comercio, salud, finanzas, turismo, entre otros.

Fue jefe de la División de Modelos Macroeconómicos del Banco Central de la República Dominicana, a cargo de la proyección de variables macroeconómicas claves y recomendaciones de políticas de la dirección del departamento de Programación Monetaria y Estudios Económicos, donde coordinó y elaboró el primer Modelo de Equilibrio General Dinámico y Estocástico para la República Dominicana.



## **Freddy G. Torres**

Subdirector de Fiscalización

Es Ingeniero Industrial egresado de la Universidad Central de Estudios Profesionales (UCDEP). Posee un posgrado en Administración Tributaria por el Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de Estados Americanos (OEA).

Tiene una maestría en Ciencias Políticas por la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) y cuenta con 12 años de experiencia en la Administración Pública. Ha ocupado cargos de auditor externo y supervisor de auditores en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Además, ha sido socio en la firma de auditores impositivos Rosario Peña & Asociados y cuenta con 15 años de experiencia como consultor y asesor tributario de varias empresas del país.



# RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL AÑO

MEMORIAS 2020

## a) Avances en la Estrategia Nacional de Desarrollo

La Estrategia Nacional de Desarrollo (END), aprobada en enero de 2012 como resultado de un amplio proceso de consulta y con la participación de los diferentes sectores de la sociedad, establece la visión del país en el largo plazo.

Hacia el año 2030, la END establece: “República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global”.

Para alcanzar esta meta, en la END se definen cuatro ejes estratégicos de actuación y dispone la necesidad de que las instituciones del sector público alineen sus iniciativas de planificación a la consecución de los objetivos consignados en la misma:

- 1** Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.
- 2** Una sociedad con igualdad de derecho y oportunidades en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la educación progresiva de pobreza y la desigualdad social y territorial.
- 3** Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera conocimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.
- 4** Una sociedad con cultura de producción y consumos sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático.





DGII se encuentra alineado en sentido general al primer eje estratégico cuyo enfoque está básicamente orientado al fortalecimiento de la administración pública, la gobernabilidad y el desarrollo nacional. De forma más concreta, está alineado al tercer eje estratégico el cual plantea en su desarrollo que debe iniciarse un proceso de reestructuración tributaria integral orientado a:

- Desarrollar un sistema tributario progresivo.
- Racionalización de los incentivos fiscales.
- Incrementar la eficiencia recaudatoria.
- Promover el desarrollo de las MIPYMES y otros sectores productivos.
- Lograr el uso productivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- Garantizar la sostenibilidad macroeconómica.

De manera específica, la END en materia tributaria establece los siguientes indicadores de resultados:

Indicadores	Unidad / Escala de Medición	Año Base		2015	2020	2025	2030
		Año Base	Valor				
3.2 Eficacia en materia de recaudación de impuestos (PEFA ID-15)	Calificación de A (máximo) a D (mínimo)	2007	B	B+	A	A	A
3.25 Presión tributaria (ingresos tributarios cómo % del PIB)	Porcentaje del PIB	2010		16.0	19.0	21.5	24.0

**Fuente:** Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

La medición del indicador 3.2 depende de la evaluación del sistema de la gestión de las finanzas públicas: Gasto Público y Rendición de Cuentas (PEFA por sus siglas en inglés). El PEFA República Dominicana 2016 es el cuarto estudio realizado para el país, pero sus objetivos son algo diferentes a los anteriores, ya que la metodología PEFA ha sido modificada para el 2016 y esto limita la comparación directa con los estudios anteriores .



El indicador 3.2 de la END (medido por el ID-15 en la evaluación PEFA), provee un análisis de la capacidad del Gobierno para formular y llevar a cabo una estrategia fiscal y presupuestación basados en políticas; determinar y evaluar el impacto fiscal de políticas propuestas para la consecución de los objetivos fiscales del Gobierno (PEFA República Dominicana 2016). Los resultados para dicho indicador son los siguientes :

**Cuadro 1**  
**Indicador 3.2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo**

ID-15 Estrategia fiscal (M2)	Calificaciones	Justificación
15.1 Impacto fiscal de las propuestas de política pública.	C	El gobierno prepara estimaciones del impacto fiscal de todos los cambios propuestos en la política de ingresos y gastos relativas al ejercicio presupuestario en preparación.
15.2 Adopción de la estrategia fiscal	C	El gobierno adoptó y remitió al Poder Legislativo una estrategia fiscal que incluye la meta de reducción del déficit fiscal para el ejercicio presupuestario en preparación, pero no para los años siguientes.
15.3 Presentación de informes sobre los resultados fiscales	C	El gobierno incluye en el informe de ejecución presupuestaria del año 2015 los progresos alcanzados en relación con la meta de déficit fiscal prevista en la estrategia fiscal, propuesta para el último ejercicio fiscal 2015.

**Fuente:** Evaluación PEFA República Dominicana 2016.

Respecto al **indicador 3.25** correspondiente a la presión tributaria, definido en la END como los ingresos tributarios como porcentaje del PIB, el resultado estimado al cierre de 2019 es una presión tributaria de 11.7% (ver cuadro 2).

**Cuadro 2**  
**Indicador 3.25 de la Estrategia Nacional de Desarrollo**

Indicador	Resultados*
3.25 Presión Tributaria (ingresos tributarios cómo % del PIB)	11.7%

\*Cifras preliminares.



## b) Medidas tomadas por la DGII en marzo-octubre 2020 y su impacto en las Recaudaciones

Para facilitar y reducir el costo de cumplimiento tributario de todos los contribuyentes afectados por la pandemia del COVID-19, a partir de la segunda mitad de marzo, Impuestos Internos ha tomado las siguientes medidas:

1. ISR Personas Físicas: Concedió una prórroga hasta el 29 de julio para el cumplimiento de este impuesto (IR-1), cuya fecha límite era el 30 de marzo . Además, el impuesto podrá ser liquidado mediante el pago de cuatro cuotas iguales y consecutivas.
2. ISR Personas Jurídicas: La fecha límite de declaración y pago de ISR personas jurídicas con fecha de cierre al 31 de diciembre se prorrogó hasta el 29 de julio, otorgando un acuerdo de pago de cuatro cuotas iguales y consecutivas . Los contribuyentes con cierre de 31 de marzo recibieron una prórroga hasta el 31 de agosto . De igual manera, se les otorga una extensión hasta el 02 de noviembre a los contribuyentes con cierre fiscal del 30 de junio, los cuales podían presentar hasta el 28 de octubre. Adicionalmente, podrán realizar su pago en dos cuotas iguales y consecutivas .
3. Anticipos: Las personas jurídicas o negocios de único dueño fueron exonerados del pago de Anticipos del ISR para los periodos fiscales marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020 . De esta facilidad quedaron excluidos los grandes contribuyentes nacionales que continuaron operando. Esta exención se extiende para el periodo de agosto-diciembre 2020 para las micro y pequeñas empresas . Por otro lado, las personas físicas que presenten ingresos inferiores a RD\$8,700,000.00 quedaran exonerados automáticamente del pago del primer Anticipo generado por la presentación del IR-1 del periodo fiscal 2019 . Los que quedan sujetos al pago de anticipos tendrán como fecha límite el 31 de agosto de 2020. De la misma manera, se otorga la exención del pago del segundo anticipo para los que presentaron su declaración de IR-1 2019 , siempre y cuando tengan ingresos inferiores a RD\$8,700,000.00.



4. Régimen Simplificado de Tributación (RST): Los contribuyentes acogidos al RST en sus distintas modalidades (ingresos, compras o sector agropecuario), sean personas físicas o jurídicas podrán realizar su declaración y pago de la primera cuota del ISR hasta el 29 de julio . El pago de la segunda cuota se prorroga del 30 de junio el 31 de diciembre de 2020 para el RST basado en ingresos para personas físicas y el sector agropecuario. Para los acogidos al RST basado en ingresos para persona jurídicas y compras se otorga una prórroga del 30 de junio al 31 de agosto. Por último, para el pago de la tercera cuota se concede una prórroga del 30 de septiembre al 30 de octubre 2020 para el RST basado en ingresos para personas jurídicas y compras.
  
5. Impuesto sobre Activos: Los contribuyentes del Impuesto sobre Activos con fecha de cierre 31 de diciembre 2019 , clasificados como micro y pequeñas empresas según los parámetros establecidos en la Ley núm. 187-17 sobre el Régimen Regulatorio de las MIPYMES, siempre que sean operativas, quedaron exonerados del pago de la primera cuota de este impuesto, cuya fecha de vencimiento también se aplazó hasta el 29 de julio 2020. Este beneficio también aplica para los contribuyentes con fecha de cierre 30 de junio 2019 que cumplan con las características indicadas, sujetos al pago de la segunda cuota del impuesto. Para el resto de los contribuyentes se otorgó un acuerdo de pagos de tres cuotas iguales y consecutivas. También se podrán beneficiar de esta exención las empresas del sector hotelero y las micro y pequeñas empresas con cierre fiscal 2020, excluyendo a las que tienen cierre del 31 de diciembre . Estas podrán realizar su pago en tres cuotas iguales y consecutivas.
  
6. ITBIS: La DGII concedió acuerdos de pago de este impuesto para los periodos fiscales febrero y marzo, cuya liquidación fue en marzo y abril. Para el primer mes el acuerdo fue de cuatro cuotas mensuales y para el segundo fue de tres cuotas, las mismas no están sujetas al interés indemnizatorio . Además, se permite la presentación de rectificativas para los periodos 2019 y 2020 a través de la Oficina Virtual (OFV) y se suspende la aplicación del impuesto a las mascarillas, guantes, vestimentas y equipos médicos para combatir la pandemia durante el Estado de Emergencia decretado por el Poder Ejecutivo.



7. Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) de productos del Alcohol y del Tabaco: Para los pagos del periodo de marzo se genera automáticamente al momento de declarar tres cuotas de acuerdo de pago mensuales y de manera consecutiva que no estarán sujetas al pago de interés indemnizatorio .
8. Impuestos Selectivos al Consumo (ISC) a los Hidrocarburos: Los contribuyentes sujetos a este impuesto y a la contribución de GLP pudieron liquidar y pagar el impuesto de las primeras semanas de abril las últimas dos semanas del mes .Estos impuestos recaudados en este periodo se encuentran por debajo de lo recaudado en igual periodo de 2019, y por debajo de la meta estimada para este año, como consecuencia de la disminución de la actividad económica a nivel global por la circulación del virus Covid-19. De igual forma, las medidas de distanciamiento social y el toque de queda impuesto en la Rep. Dom., como medida de prevención contra la propagación de la pandemia, disminuye la demanda por estos productos.
9. Acuerdos de pago: Para todos los contribuyentes con acuerdos de pago vigentes se extiende el plazo de vigencia por cuatro meses de manera automática, quedando exentos de pagar durante abril-julio 2020. En adición, se reducen a la mitad de su valor actual las cuotas de todos los acuerdos de pago vigentes, duplicando el plazo de vigencia de las cuotas pendientes de pago.
10. Aplazamientos contribuyentes sin operaciones: A los contribuyentes que por su actividad económica fueron impedidos de operar durante el estado de emergencia se les otorgó un aplazamiento de treinta días contados a partir del reinicio de sus operaciones, para la remisión de los formatos de envíos y presentación de las declaraciones juradas mensuales correspondientes a los períodos fiscales afectados por el cese de operaciones.
11. DIOR: Se concede una prórroga para la presentación de la Declaración Informativa de Operaciones Efectuadas con Partes Relacionadas (DIOR) con fecha de cierre 31 de diciembre, aplazando la fecha límite del 29 de junio al 29 de julio de 2020.



- Adicionalmente, la DGII ha adoptado otras medidas de facilitación relativas a la digitalización de servicios prestados a los contribuyentes, las cuales también han tenido por objetivo salvaguardar la seguridad de nuestros colaboradores ante esta pandemia, como son:
- Servicios de vehículos de motor: Solicitud de emisión de primera placa , renovación de marbetes vencidos y descargo de vehículos a través de la Oficina Virtual. Para los contribuyentes que no sean dealers o concesionarios, a partir del 15 de junio se pone a su disposición la emisión de primera placa en varios puertos . Por otro lado, se extiende la fecha de vigencia de las placas de exhibición de vehículos vencidos a partir del 19 de marzo hasta el 30 de octubre . A partir del 25 de mayo abren nuevamente las oficinas de vehículo de motor para realizar algunas operaciones de manera presencial y por cita .
- Solicitud de exenciones ITBIS e ISC: Los contribuyentes con exención del pago de ITBIS o ISC en base a alguna de las leyes de incentivos tributarios vigentes pueden realizar su solicitud de exención vía su OFV, ya sea que deba contar con aprobación previa del Ministerio de Hacienda, como las que se autorizan directamente vía la DGII. Para el caso de las empresas de zonas francas, estas pueden solicitar el carnet del ITBIS por esa vía; mientras que se extendió el plazo de vencimiento hasta el 30 de junio de todos los que su vencimiento fue durante el estado de emergencia.
- Servicios de operaciones inmobiliarias: como medida de facilitación, a partir del 22 de abril 2020, se permite la solicitud de certificaciones de inmuebles a través de la Oficina Virtual . Los servicios de Transferencias inmobiliarias se retoman por correo electrónico a partir del 25 de mayo .
- Solicitud de inscripción al RNC: A través del portal web de la DGII las personas físicas pueden solicitar la inscripción de registrados al Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), el cual les permite realizar gestiones como transacciones de vehículos de motor, declaración de gastos educativos, transacciones inmobiliarias, declaraciones sucesorales, entre otras.



- Actualización de datos del RNC: Se pueden realizar actualizaciones mediante la Oficina Virtual con el envío de documentos en formato digital . Esta opción le permite actualizar sus datos básicos, cambio de accionistas, aumento/disminución de capital, adición de sucursales, entre otras.

Estas medidas de facilitación han beneficiado a más de 61,000 personas físicas y 29,600 personas jurídicas, quienes se han favorecido de los aplazamientos y acuerdos de pago, según se detalla a continuación:

Medidas de facilitación introducidas por la crisis sanitaria COVID-19	Total Contribuyentes Obligados	Periodo Fiscal	Contribuyentes Beneficiados	% de Contribuyentes Beneficiados	Comentario
Extensiones de plazos para el pago del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	113,971	2019	57,334	50%	Personas físicas obligadas a realizar declaración jurada, por lo que excluye asalariados.
Extensiones de plazos para el pago de las Obligaciones del Régimen Simplificado de Tributación	15,060	2019	4,653	31%	Incluye todas las modalidades de RST: compras, ingresos y sector agropecuario.
Extensiones de plazos para el pago del Impuesto sobre la Renta de las Personas Jurídicas	99,293	2019	29,687	30%	Corresponde a las personas jurídicas con periodo fiscal enero-diciembre.
Facilidades de regularización para aquellos que tengan cuotas atrasadas	5,429	2020	5,429	100%	
Autorización de acuerdos de pago de hasta tres cuotas para el Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS)	29,571	Febrero 2020	11,463	39%	El total de contribuyentes obligados corresponde a los contribuyentes cuya declaración jurada le dio impuesto a pagar. El periodo fiscal es febrero, que se liquida en marzo.
Autorización de acuerdos de pago de hasta cuatro cuotas para el Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS)	21,137	Marzo 2020	18,563	88%	El total de contribuyentes obligados corresponde a los contribuyentes cuya declaración jurada le dio impuesto a pagar. El periodo fiscal es marzo, que se liquida en abril.



## c) Desempeño de las Recaudaciones

La Dirección General de Impuestos Internos durante el año fiscal 2020 recaudó un total de RD\$438,499.9 millones, RD\$44,575.9 millones por debajo de lo recaudado en el año anterior, equivalente a un decrecimiento de 9.2%. Lo anterior corresponde al monto efectivo recaudado para el periodo de enero-octubre 2020 y la estimación para los meses de noviembre-diciembre de acuerdo con la Ley No. 222-20 que modifica las leyes No. 506-19 y No. 68-20 de Presupuesto General del Estado 2020. Cabe destacar que las recaudaciones de este periodo se vieron seriamente afectadas por la caída registrada a partir de la segunda quincena de marzo, consecuencia de la pandemia del COVID-19 y sus efectos negativos en la actividad económica.

La recaudación efectiva por concepto de Impuestos sobre los Ingresos ascendió a RD\$184,358.1 millones, para un decrecimiento de 5.1% con relación al año anterior; a su vez la recaudación por concepto de Impuesto Sobre la Renta de las Personas Físicas fue de RD\$57,292.2 millones, es decir, RD\$2,160.8 millones menos que lo percibido en 2019, para una reducción de 3.6%.

En el mismo ámbito se observó que la recaudación por concepto de Impuesto Sobre la Renta de las Empresas totalizó RD\$89,442.1 millones, con una disminución de RD\$6,741.8 millones. En ese mismo orden, por el concepto de Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona se recaudó un total de RD\$36,420.2 millones, para una tasa de crecimiento equivalente al 0.1% respecto al 2019.

Por concepto de Impuestos sobre la Propiedad se observó una reducción de 17.7%, para RD\$5,211.7 millones menos con relación al año anterior, totalizando así RD\$24,257.8 millones para el año 2020.

Con relación a los Impuestos sobre Mercancías y Servicios, la recaudación fue de RD\$209,437.6 millones. El ITBIS aportó un total de RD\$112,850.6 millones, siendo 6.4% menor que en 2019 para una disminución absoluta de RD\$7,731.4 millones. A su vez, los Impuestos Adicionales y Selectivos sobre Bienes y Servicios aportaron un total de RD\$83,958.3 millones; es decir, RD\$13,818.7 millones por debajo a su aporte en el año anterior. Mientras que los Impuestos sobre Uso de Bienes y Licencias presentaron un decrecimiento de 26.2%, equivalente a RD\$681.7 millones menos que el año anterior (ver cuadro 3).





**Cuadro 3**  
**Comparativo de la recaudación acumulada,**  
**según impuestos 2020 vs 2019; en millones de RD\$**

Indicadores	Recaudación		Variación	
	2019	2020*	Absoluta	Relativa
Impuestos sobre los Ingresos	194,285.3	184,358.1	-9,927.1	-5.1%
ISR de las Personas Físicas	59,453.0	57,292.2	-2,160.8	-3.6%
Impuestos de las Empresas	96,183.9	89,442.1	-6,741.8	-7.0%
Impuestos s/ los otros Ingresos	36,390.5	36,420.2	29.7	0.1%
Accesorios Sobre los Impuestos a los Ingresos	2,257.9	1,203.7	-1,054.2	-46.7%
Impuestos sobre la Propiedad	29,469.5	24,257.8	-5,211.7	-17.7%
Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios	235,910.7	209,437.6	-26,473.1	-11.2%
ITBIS	120,582.0	112,850.6	-7,731.4	-6.4%
Impuestos sobre Bienes y Servicios	97,777.0	83,958.3	-13,818.7	-14.1%
Impuestos s/ Bienes y Licencias	16,174.1	11,932.8	-4,241.3	-26.2%
Accesorios Sobre Impuestos a Mercancías y Servicios	1,377.6	695.8	-681.7	-49.5%
Impuestos al Comercio Exterior	7,183.0	2,919.4	-4,263.6	-59.4%
Otros	16,227.4	17,526.9	1,299.6	8.0%
<b>Total</b>	<b>483,075.8</b>	<b>438,499.9</b>	<b>-44,575.9</b>	<b>-9.2%</b>

\* Recaudo efectivo enero-octubre y estimación noviembre-diciembre de acuerdo con la Ley 222-20 que modifica las leyes No. 506-19 y No. 68-20 de Presupuesto General del Estado 2020.  
Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

**Cuadro 4**  
**Recaudación por ingresos extraordinarios y**  
**efecto marginal de la reforma Ley 253-12**

Concepto	Total
Selectivo Alcoholes y Tabaco*	4,637.5
No indexación tabla de retención de ISR Asalariados	2,035.8
Ganancias de capital	696.6
Acuerdos Transaccionales	245.3
Otros	27.3
<b>Recaudación Total</b>	<b>7,642.6</b>

Notas: Cifras sujetas a rectificación.

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

Ver avisos correspondientes a Selectivos al Consumo para operaciones del 2020.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.



**Cuadro 5**  
**Recaudación por PVDC (Barrick)**  
**Año 2020; en millones de RD\$**

Impuestos	Total
Impuesto sobre la Renta (ISR)	11,416.91
Mínimo Anual Minero (IMA)	-
Utilidades Mineras (PUN)	5,091.6
Regalías Netas de Fundición (RNF)	5,473.9
<b>Total en RD\$</b>	<b>21,982.41</b>

\*Datos sujetos a rectificación.

Se tomó recaudo efectivo de enero-noviembre y estimación de diciembre.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

### c) Estructura y Participación Porcentual de las Recaudaciones

Enfocándonos en los impuestos por su peso en la recaudación total, el renglón de Impuestos sobre Mercancías y Servicios presentó la mayor participación dentro de la recaudación con 47.8%, destacándose el ITBIS con 25.7% del total de la recaudación, el Impuesto Selectivo sobre Bienes y Servicios con 19.1% y el de Uso de Bienes y Licencias con un 2.7%. El segundo renglón con mayor contribución fue el Impuesto Sobre los Ingresos con 42.0%, en el que se destaca el Impuesto Sobre la Renta de las Empresas con un 20.4%, seguido por el Impuesto Sobre la Renta de las Personas Físicas con 13.1% y los Impuestos sobre los Ingresos Aplicados sin Distinción de Persona con un 8.3%.

Es importante señalar que la suma de los renglones de Impuestos sobre Mercancías y Servicios y de los Impuestos sobre los Ingresos representan el 89.8% de la recaudación. Otros renglones, como el de Impuestos sobre la Propiedad presentó una participación de 5.5% de la recaudación total, los Impuestos sobre el Comercio Exterior un 0.7% y Otros un 4.0% (ver cuadro 6).



**Cuadro 6**  
**Estructura y participación porcentual, por impuestos**  
**Año 2020; en millones de RD\$**

Concepto	2020*	Participación
Impuestos sobre los Ingresos	184,358.1	42.0%
ISR de las Personas Físicas	57,292.2	13.1%
Impuestos de las Empresas	89,442.1	20.4%
Impuestos s/ los otros Ingresos**	36,420.2	8.3%
Accesorios Sobre los Impuestos a los Ingresos	1,203.7	0.3%
Impuestos sobre la Propiedad	24,257.8	5.5%
Impuestos Internos S/ Mercancías y Servicios	209,437.6	47.8%
ITBIS	112,850.6	25.7%
Impuestos sobre Bienes y Servicios	83,958.3	19.1%
Impuestos s/ Bienes y Licencias	11,932.8	2.7%
Accesorios Sobre Impuestos a Mercancías y Servicios	695.8	0.2%
Impuestos al Comercio Exterior	2,919.4	0.7%
Otros	17,526.9	4.0%
<b>Total</b>	<b>438,499.9</b>	<b>100.0%</b>

**Notas:** Cifras sujetas a rectificación.

\*Para el año 2020 se tomó la recaudación efectiva enero-octubre y la estimación noviembre-diciembre de acuerdo con la Ley 222-20 que modifica las leyes No. 506-19 y No. 68-20 de Presupuesto General del Estado 2020.

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

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

Si se observa el comportamiento de los meses de agosto a octubre, los tres sobrepasaron su recaudo con relación a lo estimado. El mes de agosto logró un nivel de cumplimiento de un 114.0%, para una diferencia positiva en relación con su estimado de RD\$4,591.3 millones. A su vez, en el mes de septiembre se logró un cumplimiento de 104.7%, para una diferencia positiva de RD\$1,624.7 millones. Por último, el mes de octubre presenta un cumplimiento de 133.1%, equivalente a una diferencia de RD\$12,180.1 millones por encima de lo estimado (ver Cuadro 7 y Cuadro 8). Estos meses representan un 33.5% del recaudo acumulado para enero-octubre del 2020.



**Cuadro 7**  
**Cumplimiento de la recaudación agosto-octubre 2020**  
**En millones de RD\$**

Mes	2020		Cumplimiento	
	Estimado	Recaudo	Absoluto	Porcentual
Agosto	32,834.31	37,425.57	4,591.26	114.0%
Septiembre	34,294.72	35,919.42	1,624.70	104.7%
Octubre	36,773.68	48,953.76	12,180.07	133.1%
Total	103,902.71	122,298.74	18,396.04	117.7%
<b>Total</b>	<b>103,902.71</b>	<b>122,298.74</b>	<b>18,396.04</b>	<b>117.7%</b>

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

**Cuadro 8**  
**Recaudo efectivo agosto-octubre**  
**Año 2020 vs 2019; en millones de RD\$**

	Recaudo		Crecimiento	
	2019	2020	Absoluto	
Agosto	37,887.98	37,425.57	(462.41)	-1.2%
Septiembre	36,944.63	35,919.42	(1,025.21)	-2.8%
Octubre	42,222.15	48,953.76	6,731.61	15.9%
<b>Total</b>	<b>117,054.76</b>	<b>122,298.74</b>	<b>5,243.98</b>	<b>4.5%</b>

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

Entre los impuestos que presentaron mayor crecimiento destacan los impuestos a la minería, que a octubre presentan una diferencia de RD\$12,030 millones con relación a lo recaudado en los primeros 10 meses de 2019. 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 al impuesto de Regalía Neta de Fundición Minera (RNF).



## d) Otras acciones desarrolladas

A continuación, se presenta una matriz con las principales actividades realizadas por las diferentes Gerencias y Departamentos de esta institución, durante el año 2020:

Gerencia/ Departamento	Actividad realizada	Descripción	Porcentaje ejecución	Impacto Institución
<b>Dirección General</b>				
<b>Departamento de Cooperación Internacional</b>	Coordinación de Proyectos Internacionales	Coordinar la ejecución del Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Operativo de la DGII (PNUD-DGII).	6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>'-Fortalecimiento de la capacidad general de gestión institucional, administrativa, operativa y de los recursos humanos de la DGII, con un enfoque de igualdad de género, tanto en la sede central como en las Administraciones Locales.</li> <li>'-Fortalecimiento de la capacidad técnica-estratégica de alto nivel de la Administración Tributaria y optimizada su función ordinaria de recaudación, en el contexto del marco legal vigente y de un nuevo modelo recaudatorio.</li> </ul>
	Gestión de Asistencias Técnicas	Coordinar la ejecución de la primera Fase (Recopilación de Información) del Proyecto para el Fortalecimiento Institucional y Modernización de la DGII (JICA-DGII).	90%	<ul style="list-style-type: none"> <li>'-Incrementar la capacidad de recaudación de Impuestos en la DGII.</li> <li>'-Incrementar la capacidad de recaudación de Impuestos en las administraciones locales pilotos de la DGII.</li> </ul>
	Expansión de licenciamiento de solución Adm. de la Gestión de Seguridad de la Información (ISOTools).	Coordinar las Asistencias Técnicas recibidas por las áreas internas involucradas en los procesos de la AT.	60%	'-Contribución en el fortalecimiento de los procesos de la AT a través de 9 asistencias técnicas recibidas durante el 2020.
<b>Departamento de Seguridad de la Información y Monitoreo</b>	Homologación del CIIU a la revisión 4	Solución tecnológica que nos brinda la capacidad de documentar y mantener en una plataforma para tales fines los levantamientos de riesgos tecnológicos realizados por Seguridad de la Información y por la Gerencia de Control de Riesgos.	90%	Establece un Sistema de gestión que apoya la implementación de la ISO/IEC 27001.



Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios	Homologación del CIU a la revisión 4	Este año DGII llevó a cabo el proyecto de homologar todas las actividades económicas de la revisión 3 a la última revisión 4, con el objetivo de que todas las instituciones cuenten con el mismo clasificador de referencia para el país.	100%	<p>- Tener una clasificación económica adaptada a la nueva estructura económica mundial, contemplando el surgimiento de nuevas tecnologías y nuevas divisiones de trabajo. Esto ha traído consigo la creación de nuevos tipos de actividades y de industrias, planteando retos para proporcionar datos estadísticos y también para la misma clasificación de las actividades.</p> <p>- Contar con una adaptación uniforme facilita la correcta clasificación del contribuyente según su actividad económica, permitiendo así determinar de forma oportuna sus correspondientes obligaciones tributarias.</p>
	Elaboración de Power BI con indicadores de Recaudación	Creación de reporte dinámico con estadísticas claves de recaudación, administraciones locales y de impuesto principales. Se les otorgó acceso al dashboard dinámico al Director General, Coordinador de Gabinete y equipo de subdirectores.	100%	Permite una consulta de información más rápida y eficaz, mejorando la disponibilidad de información para la toma de decisiones.
	Elaboración de Power BI con datos a tiempo real de recaudo	Creación de reporte dinámico con el recaudo del día a tiempo real. Se les otorgó acceso al dashboard dinámico al Director General, Coordinador de Gabinete y equipo de subdirectores.	100%	Permite una consulta de información más rápida y eficaz, mejorando la disponibilidad de información para la toma de decisiones.
	Manual de Administración Financiera del Estado	Redacción del Capitulo V, Sección B: El sistema de Administración Tributaria. Consiste en una descripción detallada de las principales atribuciones, procesos y macroprocesos de la Administración Tributaria de República Dominicana. Este capítulo forma parte del Manual de Administración Financiera del Estado editado por el Ministerio de Hacienda.	100%	Manual de consulta para las autoridades estatales, funcionarios públicos y consultores que requieran conocer a mayor detalle el funcionamiento y la operatividad de la Administración Tributaria dominicana.
	Indicadores Económicos Grandes Locales	Indicadores económicos y financieros que se alimentan de las declaraciones juradas de los contribuyentes.	90%	Se espera que las administraciones locales, los auditores externos y departamentos específicos como el de ganancia de capital, puedan hacer uso de esta data.
Gerencia de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Declaración Patrimonial y Revaloración (IPR)	Crear un mecanismo que facilite la implementación de la Ley contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que permita a los contribuyentes declarar, revalorizar y efectuar el pago correspondiente, de manera voluntaria y excepcional respecto a sus bienes o derechos. Las personas físicas, jurídicas y sucesiones indivisas declaren o revaloricen, de manera voluntaria y excepcional, con el objeto de regularizar tributariamente o transparentar los bienes o derechos.	90%	Creación de los formularios y trámites para la presentación de las declaraciones por el contribuyente según la ley 46-20, adaptación de los sistema internos para el soporte y seguimiento de estos procesos.
	Proyecto de Intercambio Información Bancaria	Desarrollo de un mecanismo que permita el intercambio de información entre DGII y las entidades financieras sobre los productos financiero de los contribuyentes.	100%	Permitirá que otras áreas puedan tener la información para realizar los análisis referentes a sus funciones, a fin de verificar el correcto cumplimiento de los deberes formales en las fiscalizaciones de campo o de escritorio a los contribuyentes.
	Optimización y Automatización de Procesos Core	Sistematizar y optimizar la gestión de diversos flujos de trabajo de las áreas de la DGII, alineando los mismos a los objetivos estratégicos y facilitando la mejora continua de los procesos, la colaboración y la comunicación entre las distintas áreas del negocio, traducándose en la mejora de la capacidad y la eficiencia recaudatoria de la Administración Tributaria, mediante la implementación de una Gestión por Procesos.	85%	Aumento de la percepción de riesgo, por medio de distintas medidas preventivas. Mejora la gestión interna, por vía de mejora y automatización de procesos, medible, una atención al contribuyente orientado a una mejor experiencia y expandiendo los canales de interacción con la DGII. Aumento de las recaudaciones, fortaleciendo los canales de recaudo y brindando herramientas que incrementen la eficiencia en los controles operativos hacia el contribuyente.



Gerencia de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Creación de opciones en Oficina Virtual y Portal para la solicitud de citas virtuales	Creación de nuevos módulos en la Oficina Virtual y Portal institucional para la gestión y solicitud de citas por el contribuyentes, a fin de eficientizar el proceso de visitas a las administraciones y Sede Central y reducir los tiempos de espera para tramitar una cita con la institución.	80%	Ofrecer la facilidad al contribuyente de poder realizar citas a través de los canales digitales que ofrece la institución con el fin de reducir los tiempos de espera y visitas innecesarias.
Gerencia de Comunicación Estratégica	DGII emite norma para transparentar patrimonio y reducir más de 15,000 expedientes de deudas atrasadas. Presentación de Norma 05-2020 para aplicación de la Ley 46-20.	El director general realizó un encuentro con representantes de sectores productivos y medios de comunicación.	100%	Los diferentes medios de comunicación y líderes de opinión se hicieron eco de las ventajas que tiene esta Norma para los contribuyentes que se quieren regularizar.
	Desarrollo de campañas internas sobre medidas de prevención contra el Coronavirus. (Desde marzo a diciembre 2020)	Campañas orientadas al cuidado de la salud en un contexto de aprender a convivir saludablemente con el virus tanto física, social y emocionalmente. - Orientar al personal a mantener un área de trabajo esterilizada	100%	Todo el personal.
Gerencia de Recursos Humanos	Acciones Covid-19	Estas actividades fueron definidas, desarrolladas e implementadas a raíz de la llegada al país de la pandemia causada por el virus Sars Covid-19.	100%	Se espera que las administraciones locales, los auditores externos y departamentos específicos como el de ganancia de capital, puedan hacer uso de esta data.
	Programa de Desarrollo de Habilidades de Supervisión a Mandos Medios	Desarrollar y potenciar las habilidades de supervisión de los mandos medios de la DGII, brindándoles herramientas y metodologías que les permita impactar positivamente en sus colaboradores y la productividad en la institución.	75%	Supervisores mejores preparados en la dirección de personas y en la toma de decisiones, que contribuyen a una mejor gestión de sus colaboradores y como resultado, mejorar los objetivos institucionales.
	Pasantías Institucionales	Complementar la formación académica de estudiantes universitarios, ofreciéndoles una experiencia laboral donde puedan poner en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante su carrera.	N/A	Se evalúan candidatos para cubrir vacantes futuras, reduciendo los costos del reclutamiento y mejorar la imagen institucional ante la sociedad.
Gerencia de Apoyo Logístico	Proyecto de Gestión Documental	Adopción un Sistema de Gestión Documental que garantice la disponibilidad e integridad de las informaciones y documentos manejados por la institución, en apego a la legislación vigente y a las mejores prácticas internacionales.	95%	Estandarización de los procedimientos para manejo de documentos. Liberación de espacios en los Archivos de Gestión.
Gerencia de Auditoría	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno NOBACI	Seguimiento Proyecto Implementación NOBACI, (1- Un informe trimestral), Inducción NOBACI virtual 02 grupos (77 personas), 2 talleres de iniciación (2 grupos mínimo 20 participantes). 2 Talleres de diseño de Controles para Gerentes, Encargados, Mandos Medios, Coordinadores y/o personal apoyo para un máximo de 25 personas por taller). Automatización de análisis en ACL GRC (Scripts) para prueba de controles de las auditorías del plan anual (2 scripts).	100%	Fortalecimiento del sistema de Control Interno de la DGII. Mejora de los controles, mayor consciencia del personal sobre riesgo y control, eficientización de las labores de auditoría interna.  Establecimiento de mecanismos para mejorar la transparencia y rendición de cuentas y también mecanismos alternos de autoevaluación de los componentes de control interno.  Mejora de los controles internos y procesos producto de las recomendaciones, mejores servicios de cara a los contribuyentes.



Gerencia de Planificación Estratégica	Proyecto de gestión de notificaciones	<p>Consiste en lograr la eficiencia del proceso de entrega de las notificaciones a los contribuyentes por los distintos canales, potenciando el uso de la Oficina Virtual (OFV), adoptando un "Esquema de Comunicaciones", así como estandarizando los formatos que se utilizan para notificar a los contribuyentes. Algunas de las actividades que se han ejecutado de este Proyecto en el 2020 son las puntualizadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento y soporte a TI y al proveedor externo GSI, en la automatización del proceso optimizado.</li> <li>• Coordinación de la capacitación al área de negocio (Sección de Notificaciones, Depto. de Notificación y</li> </ul>	91%	Conforme a la etapa en que se encuentra la actividad, aún no se ha tenido un impacto para la institución.
	Diseñar el modelo de gestión integral de riesgos de impuestos Internos	Determinar el modelo y metodología de gestión integral de riesgos institucionales para la DGII y el establecimiento de los riesgos estratégicos.	75%	La institución cuenta con documentación aprobada para la gestión integral de riesgos así como sus riesgos estratégicos definidos y valorizados.
<b>Subdirección de Facilitación y Servicios</b>				
Gerencia de Registro	Automatización de inscripción de registrados	Creación de un nuevo formulario de inscripción al RNC para Registrados habilitado en el portal de la DGII que permite obtener un RNC de forma instantánea mediante validaciones automáticas. Este RNC no puede ser utilizado para fines comerciales, a menos que la persona realice una actualización de datos especificando la actividad económica que va a desarrollar.	100%	<p>'-Reducción de los tiempos de respuesta, ya que la inscripción se realiza en línea.</p> <p>-Reduce el esfuerzo laboral en el registro de personas que se inscriben al RNC para fines de algún trámite, por ejemplo, los propietarios de vehículos de motor.</p> <p>-Mejora el proceso de validación de datos, ahorrando tiempo al personal responsable.</p> <p>-Mejora la calidad de la información del registro.</p>
	Formulario de Inscripción de Contribuyentes Personas Físicas al RNC	En noviembre de 2020, se implementará un nuevo formulario de inscripción de personas físicas al RNC en el portal web de la DGII. Este RNC podrá ser utilizado con fines comerciales, por lo cual se requerirá el Certificado de Registro Mercantil. En el flujo final que será implementado a inicios de 2021 (o post-pandemia COVID 19), se requerirá que el contribuyente vaya a una Administración Local donde será autenticado y se le hará entrega del Acta del RNC y el usuario/clave de su Oficina Virtual.	95%	<p>'-Facilita el proceso de inscripción al RNC, tanto para el contribuyente como para el personal de la DGII.</p> <p>-Aumenta la calidad de la información por las validaciones que tiene el formulario.</p>
	Formulario de Actualización al RNC de Personas Físicas	Creación de un nuevo formulario de actualización al RNC para personas físicas inscritas como contribuyentes, el cual estará habilitado en el portal de la DGII. Mediante este formulario, el contribuyente podrá actualizar sus datos y obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo máximo de 3 días laborables.	100%	<p>'-Facilita el proceso de actualización al RNC, tanto para el contribuyente como para el personal de la DGII.</p> <p>-Aumenta la calidad de la información por las validaciones que tiene el formulario.</p>
	Implementación de Vector Fiscal (Fase 2)	Colocación de marca de vector fiscal a los contribuyentes que tienen las obligaciones que le corresponden para estandarizar el manejo de las obligaciones tributarias de estos.	50%	<p>'-Estandariza la forma en que se activan las obligaciones tributarias de los contribuyentes.</p> <p>-Garantiza la equidad en la asignación de las obligaciones.</p> <p>-Evita los procesos manuales en la activación e inactivación de obligaciones.</p>





Gerencia de Servicios al Contribuyente	Creación y establecimiento de la Cultura de servicio Institucional de forma estructurada, y con el apoyo de un proceso de gestión del cambio y un sistema de comunicación interna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impartición del Programa de Sensibilización del Servicio a 408 colaboradores completando el total de 1,278 a lo largo del programa.</li> <li>2. Impartición del Taller la Luz del Servicio a 286 miembros del servicio de seguridad militar y privada de la institución a nivel Nacional.</li> <li>3. Realización de mesas de trabajo con el diseño de la Estrategia de Cultura de Servicio con los líderes institucionales.</li> <li>4. Elaboración del Plan de Comunicación de los Estándares de Cortesía, Inteligencia emocional y Empatía.</li> <li>5. Inicio de la construcción de la Política Leal de Por Vida.</li> <li>6. Creación de protocolos como parte del Plan de Consolidación: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Protocolo General de Comunicación Presencial y/o Telefónica.</li> <li>b. Protocolo de comunicación Oficina Presencial.</li> <li>c. Protocolo de comunicación Oficina Presencial en Sede Central.</li> <li>d. Protocolo de comunicación vía telefónica a áreas administrativas.</li> <li>e. Protocolo de comunicación canales electrónicos.</li> </ol> </li> </ol>	30%	Optimización de los procesos de la cadena de servicio facilitando y fortaleciendo el trabajo en equipo, creando relaciones de calidad y ofreciendo experiencias positivas entre clientes internos.
	Inclusión del Centro de Asistencia al Contribuyente en la ADML Santiago Miraflores	Creación de una línea primaria de atención en las ADMLS con el fin de ofrecer orientación básica, realización de trámites, así como el depósito y la entrega de solicitudes.	100%	Control de Contribuyentes: reducción en un 24% de transacciones relacionadas a consultas e informaciones generales. Sustituyeron al área de información en la recepción de correspondencias.
Gerencia de Facturación	Norma General 01-2020 que regula la emisión y el uso de los Comprobantes Fiscales Electrónicos en el proceso de Facturación Electrónica.	Coordinación de las acciones requeridas con el objeto de promulgar la Norma 01-2020 que regula el proceso de Facturación Electrónica.	100%	Regular los Comprobantes Fiscales electrónicos de acuerdo con el modelo de operación del sistema de Facturación Electrónica.
	Implementación del modelo de operación y sistema de Facturación Electrónica.	Implementación del modelo de operación y sistema de Facturación Electrónica de conformidad a la Norma General 01-2020.	100%	Establecimiento del sistema de Facturación Electrónica incorporando a nuevos contribuyentes posterior al piloto.
	Actualizaciones y creación de las documentaciones que contienen las novedades estipuladas en la Norma General 01-2020.	Modificación y creación de manuales, instructivos y paso a paso, relacionadas al sistema de Facturación Electrónica.	100%	Facilidad del acceso a la información relacionada a la Facturación Electrónica.
	Revisión y solicitud de modificaciones para las autorizaciones de Secuencias de NCF y e-CF.	Solicitud de ajustes al algoritmo de asignación de secuencias de Comprobantes Fiscales (incluyendo los Comprobantes Electrónicos).	100%	Adecuación del algoritmo de asignación de secuencias de Comprobantes Fiscales, facilitando el proceso de solicitud de secuencias.



Gerencia de Cobranzas	Plan de Ajuste a la Función de Cobranza (PACO)	<p>i) Desarrollo del "Sistema de Planificación, Asignación y Seguimiento" de la cobranza.</p> <p>ii) Desarrollo del "SIPLAS Administrativo", el cual permitirá tener mayor control de la gestión por parte de los Administradores Locales.</p> <p>iii) Desarrollo del "Sistema de Gestión de la Cobranza" (SIGECO), para las etapa de Cobro Persuasivo y Cobro Coactivo.</p> <p>iv) Elaboración del borrador de las políticas asociadas al Proceso General de Cobranzas.</p>	61%	La institución está en procesos de desarrollo de herramientas que apoyarán el control masivo de la cartera de la deuda, permitiendo gestionar de manera automática los procesos de gestión.
Departamento de Operaciones Tarjeta Turista	Mejora de la aplicación web para reembolsos de Tarjetas de Turista.	Se redujo el tiempo de procesamiento de las transacciones entre DGII y los proveedores de pagos electrónicos utilizados para reembolsos de Tarjetas de Turista a tarjetas de crédito y débito: VISA, MasterCard y American Express. Además, se incluyeron controles adicionales para validar la numeración y fecha de vencimiento de los plásticos.	100%	Se redujo el tiempo que tardaban los proveedores de pago en acreditar a los contribuyentes los fondos solicitados en los reembolsos de Tarjeta de Turista luego de la aprobación de DGII. A pesar de que la Norma General No. 08-2018 otorga un plazo de 15 días para la atención de este tipo de solicitudes, el tiempo promedio de respuesta actual es de solo 2 días laborales y los créditos a la entidad bancaria emisora de la tarjeta de crédito o débito registrada por el contribuyente se realizan en línea.
Departamento de Vehículos de Motor	Proyecto Campaña Marbetes 2019-2020	Asignarla en su creación al equipo de requerimientos Mejoras al Administrativo de Marbetes	100%	Regular los Comprobantes Fiscales electrónicos de acuerdo con el modelo de operación del sistema de Facturación Electrónica.
	Ajustar las aplicaciones de Vehículos de Motor al Nuevo formato de NCF	El sistema utilizado en Vehículos de Motor relacionado al proceso de endoso poseía la validación de los viejos comprobantes fiscales a la fecha establecida, no considerando la nueva serie a partir del 01/05/2018 y citado en La Norma 06-2018 donde especifica el uso de una nueva secuencia	100%	<p>-Cumplimiento de la Norma 06-2018, Sobre Comprobantes Fiscales, donde establece el uso de la nueva secuencia fiscal a partir del 01 de mayo del 2018.</p> <p>-Aumento de eficiencia de la validación de los comprobantes fiscales a la hora de realizar trámites de Vehículos de Motor.</p>
	Inclusión periodo 2021 en OFV Vehículos de Motor	El módulo de placas de exhibición y sistemas de OFV relacionada a primera placa no admiten registrar el año 2021	100%	<p>-Inclusión en base de datos de los vehículos que cumplen con esas características.</p> <p>-Registro de placas de exhibición y primera placa de año 2021.</p>
Departamento de Educación Tributaria	Capacitaciones sobre temas tributarios a contribuyentes y ciudadanos	Realizar jornadas educativas en la modalidad virtual para orientar a los contribuyentes y ciudadanos en temas y procedimientos tributarios.	100%	<p>Las jornadas de capacitaciones sobre temas y procedimientos tributarios contribuyen a la disminución del incumplimiento en los contribuyentes y ciudadanía en general por desconocimiento de sus deberes.</p> <p>Jornada de capacitación sobre "Facturación Electrónica" en octubre 2020 a las miembros de las siguientes asociaciones:</p> <p>De enero al <b>31 de octubre</b> se han impartido un total de 203 capacitaciones, a 13,063 contribuyentes y ciudadanos.</p> <p>De <b>agosto al 31 de octubre</b> se desarrollaron 83 actividades, a 6,463 contribuyentes.</p>
	Jornadas de Capacitaciones Virtuales para los Centros MIPYMES y Pymes en General	Motivar a la formalización y desarrollar capacitaciones sobre temas tributarios dirigidas a las MIPYMES en la modalidad virtual.	80%	<p>La realización de estas capacitaciones incentiva a la formalización a los micros y pequeños comerciantes de este sector, despeja dudas, disminuye el desconocimiento y aumenta el cumplimiento voluntario.</p> <p>De enero hasta el 31 de octubre: se desarrollaron 57 actividades y 2,539 MIPYMES capacitados</p> <p>De agosto al 31 de octubre se realizaron 22 actividades con 1,136 participantes.</p> <p>Proyección nov.- dic. 2020: 22 actividades con un aproximado de 900 participantes.</p>



Departamento de Educación Tributaria	Iniciativa Crear podcasts (audio/video) y audiolibros sobre los principales impuestos y trámites tributarios	Consiste en elaborar contenidos con informaciones básicas de los principales impuestos y trámites, para llevarlos a formato de audio/video para podcasts, así como convertir materiales informativos y educativos al formato de audiolibros.	90%	Los contribuyentes y ciudadanos a través de una nueva herramienta de información y de estudio diferente, pueden conocer los principales impuestos y los procedimientos para cumplir con sus deberes tributarios, teniendo acceso a estos en cualquier momento, desde distintos dispositivos y por diferentes plataformas digitales. Se elaboraron 5 guiones de podcasts y 1 de audiolibro.  El 30 de septiembre, en coordinación con el área de Audiovisuales se grabó un primer podcast sobre el Impuesto al Patrimonio Inmobiliario (IPI).
Departamento de Valoración de Bienes	Adiciones masivas de inmuebles a través de Plantilla de Adición Masiva y Levantamientos	Incorporación, hasta el 31/10/2018 de 22,882 Inmuebles, con un valor de RD\$85,532,841,606.43 monto que es superior en un 42.48% a los parámetros automáticos del sistema, como apoyo a las labores de las adm. Locales.	N/A	Mejora en la calidad y cantidad de la información relativa al patrimonio inmobiliario de los contribuyentes.
<b>Subdirección de Gestión de Cumplimiento</b>				
Gerencia de Grandes Contribuyentes	Cumplimiento del Plan de Auditoría 2020	Para el período 2020 realizamos un total de 32 auditorías a Grandes Contribuyentes, de las cuales corresponden 20 a auditorías puntuales y 12 a integrales.	100%	Los resultados de las auditorías realizadas desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre ascendieron a más de RD\$800 MM en determinaciones.
	% de casos cerrados con interés fiscal	Consiste en cerrar en un 60% con interés fiscal de los notificados.	94%	Incremento de las recaudaciones.
	Control y seguimiento del régimen de tributación especial de los contribuyentes registrados.	Identificar y depurar que los contribuyentes amparados por las leyes de incentivos, estén debidamente registrado con el regimen en el cual esten operando y cumpla con los criterios de la ley.	100%	Garantiza la correcta aplicación del Gasto Tributario mediante el análisis y evaluación de las informaciones suministradas por los contribuyentes.
	Preliquidación de Declaración Jurada del ITBIS para Grandes Contribuyentes	Realizar una preliquidación efectiva de la declaración jurada del ITBIS con las informaciones registradas en las bases de datos de la DGII, propias de los contribuyente así como de terceros, aumentando el cumplimiento voluntario de los grandes contribuyentes, lo cual servirá de piloto para evaluar y maximizar, en otras fases, esta solución para los grandes locales y resto.	100%	Ha permitido levantar alertas sobre inconsistencias respecto a los formatos de envío y las declaraciones, y se procede a notificar a los contribuyentes para que corrijan dichas diferencias previo a la remisión de sus declaraciones.
	Implementación Sistema de Control y Trazabilidad Fiscal de Bebidas Alcohólicas y Cigarrillos	Sistema que controlará a través de una marcación inteligente cada producto fabricado e importado, y empoderará, no solo al estado, sino también a los consumidores, de una herramienta tecnológica eficiente para poder detectar si un producto es lícito o no. Este sistema no solo tiene una connotación tributaria, sino también un impacto en la salud de los consumidores.  Proyecto actualmente en proceso. se esta trabajando en la proclamación de la Norma General que lo regula y en las interconexiones entre oficina virtual y SIGAM, y SIGA (DGA) y SIGAM.	70%	a) Reducción competencia desleal en el mercado. b) Automatización de controles fiscales lo que conllevará un costo de cumplimiento menor en sus obligaciones tributarias. c) Protección de sus marcas.



Gerencia de Medianos y Pequeños Contribuyentes	Cumplimiento del Plan de Auditoría 2020	Para el período 2020 realizamos un total de 109 auditorías a Medianos y Pequeños Contribuyentes, de las cuales 91 corresponden a auditorías puntuales y 18 a integrales.	100%	Los resultados de las auditorías realizadas desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre ascendieron a más de RD\$2,200 MM en determinaciones, a pesar de la paralización de las labores de fiscalización producto de la pandemia.
Gerencia de Regímenes Especiales	Créditos, Compensaciones, Exenciones y Reembolsos	Analizar y responder las solicitudes de créditos fiscales, compensaciones, exenciones y reembolsos de los contribuyentes de todo el país, excepto de los Grandes Contribuyentes Nacionales, atendiendo a lo que dictan las leyes y en apego a las políticas y procedimientos de esta Dirección General.	93%	Ejercer un efecto positivo en el bienestar económico, mediante la autorización de RD\$5,081,235,107.83 en créditos, compensaciones, exenciones y reembolsos a contribuyentes.  Contribuye con en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, a la vez que efficientiza los recursos financieros de los contribuyentes.
	Formularios RST	Creación de formularios de declaración jurada para contribuyentes que pertenecen al RST.	80%	Facilidad para el contribuyente RST que de manera simplificada puede presentar su declaración jurada bajo el Régimen Simplificado de Tributación.
<b>Subdirección de Fiscalización</b>				
Gerencia de Planes Selectivos	Análisis de segmentos, sectores económicos y transacciones basadas en riesgos.	Logros: Como parte del desarrollo integral del esquema de riesgos, se han diseñado e implementado los siguientes instrumentos: * Vectores de Información. * Metodologías de estimación de Probabilidad y Consecuencias. * Catálogos de Riesgos y Atributos. * Ficha de Riesgos. * Análisis de los Segmentos Relevantes: * Personas Físicas con Altos Patrimonios. * Servicios de Alojamiento. * Bares y Restaurantes. * Entre otros	100%	Asignar y desplegar las acciones de control de los contribuyentes de acuerdo a su nivel de riesgo. Además, focalizar las acciones de control hacia los puntos donde los riesgos específicos hagan referencia, de forma tal, que se aumente la eficiencia de las acciones de control, y por ende, que se aumente la percepción de riesgo tocando un mayor número de contribuyentes.
	Puesta en producción de la marca de contribuyentes obligados de precios de precios de transferencia	Inclusión en el Sistema de Información Cruzada (SIC) de los contribuyentes sujetos a la obligación de Precios de Transferencia, los que deben de presentar la DIOR, así como la presentación del contenido de la DIOR presentada.	100%	Incrementar y gestionar el adecuado cumplimiento de contribuyentes obligados a precios de transferencia, reduciendo la cantidad de omisos de la DIOR. Impacto en Otras Áreas: Extender el control del cumplimiento de la DIOR a las áreas de control de contribuyentes de las Administraciones Locales. Transparentar la información de contribuyentes obligados a PT a las áreas de Inteligencia Tributaria, Administraciones Locales y Fiscalización Externa e Interna.
Gerencia de Riesgo Tributario	Identificación y caracterización de los riesgos específicos (riesgos transaccionales)	Han sido levantados un total de 46 riesgos específicos asociados a las gerencias de: Planes Masivos (GPM), Planes Selectivos (GPS) y Regímenes Especiales. Se está trabajando la propuesta de valorización de esos riesgos.	80%	Identificación y análisis de los distintos riesgos específicos de las áreas estratégicas y operativas de la institución.
	Catálogo Institucional de Riesgos Específicos	Es una de las principales herramientas elaboradas por la Gerencia de Riesgos Tributarios, cuya finalidad es servir de instrumento para identificar los potenciales riesgos que enfrenta la institución como Administración Tributaria, atendiendo a las características y particularidades de los contribuyentes. El mismo ha de ser socializado con las áreas transaccionales de DGII, las cuales son apoyadas por la Gerencia de Riesgos Tributarios para su llenado.	100%	Crear las bases para la toma de decisiones, dado que a través de este catálogo se busca prevenir, mitigar y disminuir los riesgos a los cuales se enfrenta la institución.



Gerencia de Riesgo Tributario	Inclusión del Segmento Personas Físicas de Alto Patrimonio en la Clasificación de Riesgo Global (CRG)	<p>El segmento de Personas Físicas de Alto Patrimonio consiste en la tipificación y agrupación de los contribuyentes en función a un conjunto de características similares cuyo impacto en el contexto que se desenvuelven se estima relevante para la Administración Tributaria, debido al alto impacto monetario.</p> <p>Se creó una Clasificación de Riesgo Global para este segmento tomando en cuenta las particularidades patrimoniales y el comportamiento tributario de estos; cuyo resultado fue la clasificación de un total de 87,266 personas físicas para el año 2018.</p>	100%	Identificación de grupos de interés para la aplicación de los tratamientos preventivos y correctivos definidos en la Administración Tributaria.
Depto. De Control de Fiscalización	Estudio de Costo de Fiscalización	Estudio del costo institucional de una fiscalización, ya sea interna como externa, desde su planificación hasta la ejecución final. En este se incluye un análisis de la relación cuantitativa del recaudo respecto al costo del proceso.	100%	Conocimiento del costo promedio de las auditorías: -Internas: RD\$9,111.05 -Externas: RD\$2,843,399.05 Información será considerada en los procesos de planificación de futuras acciones de tratamiento, de fijación de metas, generación de estadísticas, desarrollo de indicadores de gestión, de cara a hacer más eficiente el costo para generar estos servicios.
Gerencia de Planes Masivos	Modulo información de terceros en la OFV	Módulo de informaciones de terceros, donde el contribuyente puede visualizar las informaciones reportadas por sus terceros	100%	Facilitación del cumplimiento.
	Desarrollo de 8 cruces de información en el nuevo esquema de Generación Dinámica de inconsistencias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diferencia en bienes exportados vs exportaciones reportadas por DGA (ITBIS)</li> <li>2. Ingresos por Exportaciones en IR-2 vs Exportaciones Según DGA</li> <li>3. Ingresos por Exportaciones en IR-1 vs Exportaciones Según DGA</li> <li>4. Costos y Gastos remitidos en Formato 606 vs Formato 607 de Terceros (IR-2)</li> <li>5. Costos y Gastos remitidos en Formato 606 vs Formato 607 de Terceros (IR-1)</li> <li>6. Ingresos Reportados en IR-1 vs. Reportes de Compañías de Adquirencias, Envíos de Datos de Terceros y TSS</li> <li>7. Gastos en Facturas Telefónicas Reportadas en IR-1 vs. Reportes 607 de Compañías de Telecomunicaciones</li> <li>8. Gastos de Electricidad Reportados en IR-1 vs. Reportes 607</li> </ol>	100%	Fortalecimiento las acciones de control.
<b>Subdirección Jurídica</b>				
Departamento de Reconsideración	Reducción de la Mora de los Recursos de Reconsideración.	Notificación de un total de casos en recurso de 1,936 expedientes. De esa cantidad de expedientes, se computa la salida de un total de 273 casos en el lapso de enero-agosto 2020, y una cantidad de 1,663 desde septiembre-octubre 2020, representando un aumento en cumplimiento de un 609%.	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Eliminación de la mora pendiente en el Dpto. de Reconsideración.</li> <li>2) Reducción de tiempo de respuesta al contribuyente.</li> <li>3) Aumento del descargo de casos a nivel de Cobranzas, por el fallo masivo de recursos vencidos.</li> <li>4) Aumento de las recaudaciones por efecto a los casos noticiados y los desistimientos voluntarios de los contribuyentes por facilidades Ley 46-20.</li> </ol>



Gerencia Legal	Respuestas a Consultas recibidas periodo 17/08/2020 al 26/10/2020	Han sido trabajadas 1,119 consultas de 1,236 recibidas desde el 17 de agosto hasta el 26 de octubre 2020; y remitidas a correspondencia en el tiempo establecido un 90% de las mismas.	N/A	Atender las solicitudes de los contribuyentes a fin de contribuir con su cumplimiento voluntario / Orientar al contribuyente para el cumplimiento correcto de sus obligaciones tributarias
	Emisión de la Norma General núm. 04-2020 para la aplicación de las disposiciones de la Ley núm. 46-20 de Transparencia y Revalorización Patrimonial (Derogada por la Norma General núm. 05-2020).	Se establece la forma, formularios, tratamientos contables, procedimientos y condiciones que deberán ser observados por los contribuyentes para acogerse y aplicar el régimen tributario especial con carácter transitorio dispuesto en la Ley núm. 46-20 de Transparencia y Revalorización Patrimonial.	100%	Fomentar la formalización de los contribuyentes y la transparencia de sus operaciones y patrimonio.
	Agosto 2020: Emisión de la Norma General núm. 05-2020 para aplicación de las disposiciones de la Ley núm. 46-20 de Transparencia y Revalorización patrimonial y sus modificaciones.	Se deroga y sustituye la Norma General núm. 04-2020, con el objetivo de adecuar el marco normativo a la Ley núm. 222-20 que amplía el alcance de la Ley núm. 46-20, contemplando la concesión de una Amnistía Fiscal, así como otras facilidades de pago de deudas tributarias.	100%	Conceder una amnistía fiscal, así como ampliar el alcance de las facilidades de pago, con la finalidad de estimular el aparato productivo nacional y mejorar la liquidez de los fondos públicos.
Departamento de Representación Externa	Marcado masivo (Septiembre 2020)	Inclusión de Marca RC en el Sistema Tax Solutions de los impuestos y periodos fiscales respecto de los cuales haya sido incoado Recurso Contencioso Tributario por los contribuyentes.	100%	a) Información actualizada del estatus de las acciones de recurso en contra de actos administrativos. b) Para la aplicación de la Ley 46-20 era requerido que todo lo que había sido objeto de recurso estuviese debidamente marcado RC, para que todas las áreas de la Institución tuviesen conocimiento de las exigencias de requisitos de ley a ser cumplidos para solicitar acogencia a beneficios otorgados.
	599, Recursos Contenciosos Tributarios	Notificación de Recursos Contenciosos Tributarios en el periodo enero-octubre 2020.	N/A	Acto administrativo sujeto a control de legalidad por ante el Tribunal Superior Administrativo, lo que se traduce en un retraso del proceso de ejecución del cobro de los créditos tributarios hasta que la deuda se convierta en cierta, líquida y exigible.
Gerencia de Investigación de Fraudes y Delitos Tributarios	Proyectos de inteligencia Tributaria	Se han iniciado 4 proyectos de inteligencia tributaria, los cuales se basan en identificar esquemas de fraude por sectores económicos, hacer propuestas de mejoras y recomendar contribuyentes que deben ser investigados o fiscalizados, entre otras.	85%	Reducción de la defraudación y aumento de la percepción de riesgo por sectores.
	Realizar respuestas de Solicitudes de Información	Se han completado un total de 2873 solicitudes de información de personas físicas y jurídicas en el año 2020, arrojando como promedio mensual un total de 287, proyectando un restante residual para el resto del año de 574.	80%	Cooperación Interinstitucional. Atender oportunamente las solicitudes realizadas a la DGII.



# GESTIÓN INTERNA

## MEMORIAS 2020

### a) Desempeño financiero

Para el año 2020, la DGII ha realizado su Ejecución Presupuestaria basada en siete (7) siguientes grupos de cuentas: Gastos de Personal; Gastos Operacionales y Administrativos; Gastos de Publicidad; Ayudas y Donaciones; Diferencias Cambiarias; Licencias y Mantenimientos y las Inversiones de Capital (ver Cuadro 9).

**Cuadro 9**  
**Asignación Presupuestaria 2020**  
**Valores en millones de RD\$**

Naturaleza del gasto	Presupuesto 2020
Gastos de Personal	4,858.44
Gastos Operacionales y Administrativos	2,412.85
Gastos de Publicidad y Promoción	323.45
Ayudas y Donaciones a Instituciones y Personas	31.10
Diferencias Cambiarias Operacionales y Financieras	2.39
Licencias y Mantenimientos	460.36
Inversión de Capital	848.52
<b>Total presupuesto</b>	<b>8,937.11</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII

### b) Ejecución Presupuestaria del Período

Estos gastos del período han sido ejecutados cumpliendo puntualmente con los compromisos contraídos con nuestro personal y nuestros proveedores de bienes y servicios (ver Cuadro 10).

**Cuadro 10**  
**Ejecución Presupuestaria**  
**Enero-octubre 2020; valores en millones de RD\$**

Naturaleza del gasto	Presupuesto 2020	Ejecución Acumulada Oct. 2020	Disponibile	% Ejecución	% Participación /Gastos Total
Gastos de Personal	4,858.44	3,605.90	1,252.54	74.22%	66.07%
Gastos Operacionales y Administrativos	2,412.85	1,084.41	1,328.44	44.94%	19.87%
Gastos de Publicidad y Promoción	323.45	136.10	187.35	42.08%	2.49%
Ayudas y Donaciones a Instituciones y Personas	31.10	24.55	6.55	78.93%	0.45%
Dif. Cambiarias Operacionales y Financieras	2.39	1.52	0.87	63.63%	0.03%
Licencias y Mantenimientos	460.36	234.22	226.14	50.88%	4.29%
Inversión de Capital	848.52	371.23	477.29	43.75%	6.80%
<b>Total presupuesto</b>	<b>8,937.11</b>	<b>5,457.92</b>	<b>3,479.19</b>	<b>61.07%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



## c) Contrataciones y Adquisiciones

**Cuadro 11**  
**Contrataciones y Compras Gestionadas**  
**Enero-octubre 2020; en millones de RD\$**

Modalidad	Monto en órdenes
Caso de excepción	273.41
Comparación de precios de bienes y servicios	18.57
Compra directa	17.84
Compra menor	54.15
Comparación de precios de obras	93.99
Licitación pública	122.65
<b>Total presupuesto ejecutado</b>	<b>580.60</b>

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII

## d) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

**Cuadro 12**  
**Plan Anual de Compras y Contrataciones**  
**Año 2020; en millones de RD\$**

Tipo	2020
Monto total estimado	RD\$2,054.6
Monto total utilizado	RD\$580.60

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII

## e) Transparencia y Acceso a la Información

### i. Índice de Transparencia

En base a la evaluación en la sección transparencia realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), durante el año 2020 la DGII obtuvo las siguientes calificaciones (ver Cuadro 12):





### Cuadro 13 Índice de Transparencia Enero-agosto 2020

Tipo	2020							
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Puntuación	81	81	81	82	82	77	66	90

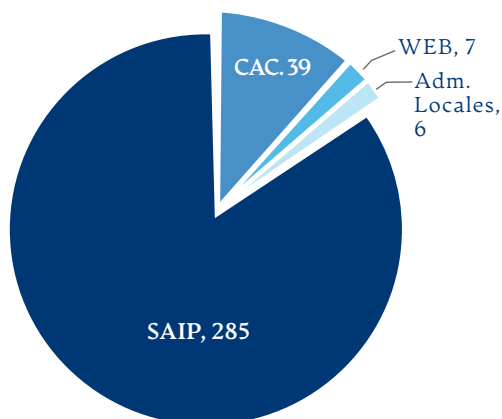
Fuente: Departamento de Acceso a la Información Pública, DGII.

#### ii. Acceso a la Información

Como función principal del Departamento de Acceso a la Información Pública de la DGII, en el periodo enero-octubre 2020 se tramitaron un total de 338 solicitudes de información, las cuales no han sido objeto de recursos Administrativos ni Jurisdiccionales, lo que demuestra el nivel de cumplimiento de la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública por parte de esta institución.

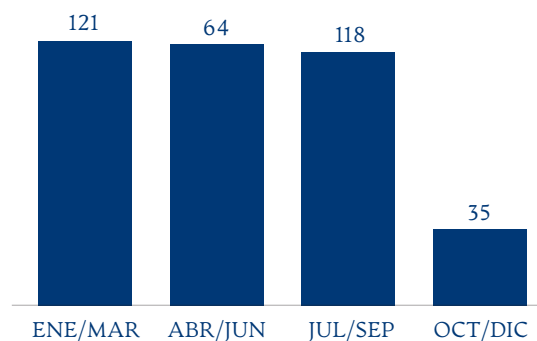
Las distintas vías por las que los ciudadanos y/o contribuyentes pueden solicitar informaciones son las Administraciones Locales (6 solicitudes), Centro de Asistencia al Contribuyente (CAC) (39 solicitudes), Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) (285 solicitudes), vías electrónicas (7 solicitudes), ya sea a través de la página web de la DGII o por correo electrónico (ver Gráfica 1 y 2).

**Gráfico 1**  
Cantidad de solicitudes recibidas, según vía de acceso  
Enero-octubre 2020



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

**Gráfico 2**  
Cantidad de solicitudes recibidas, según trimestre  
Enero-octubre 2020



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



### iii. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Este es un Portal en línea a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de información de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía, disminuyendo así los costos de traslado y, por ende, acercando el Estado a la sociedad.

Entre los objetivos de la ventanilla única de solicitud de información pública está centralizar en un solo portal de internet toda la información pública del Estado Dominicano y desplegar dicha información de manera amigable, navegable y en lenguaje ciudadano. Además, estandariza el formulario de solicitud y permite que el ciudadano verifique el estado de su solicitud en cualquier momento, conforme a los plazos legales que establece la Ley No. 200-04, con el objetivo de promover mecanismos de interacción ciudadana.

Como bien se mostró en los párrafos anteriores, el SAIP es la principal vía de solicitud de información en Impuestos Internos, representando el 84.3% del total de las solicitudes recibidas hasta octubre del 2020.

### iv. Sistema 311

El sistema 311 permite al ciudadano presentar quejas, denuncias y reclamaciones de entidades o servidores del Estado a fin de que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes. Este enlace cargado al portal DGII, es monitoreado por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) del Ministerio de la Presidencia y las mismas son respondidas y/o atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información de la DGII.

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

Según la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), el Índice de Uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) es la herramienta creada para la medición y evaluación sistemática y cuantitativa de los esfuerzos realizados y en proceso, con respecto a la implementación de soluciones de TIC y de Gobierno Electrónico (eGOB) enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones públicas del Estado dominicano. Actualmente, el iTICge se basa en cuatro (4) pilares con sus respectivas ponderaciones: uso de TIC (20%); implementación de e-GOB (30%); Gobierno Abierto (o-GOB) (25%) y e-Servicios (25%). Para el 2020, la DGII obtuvo la calificación total de 80.06: uso de TIC (19.15); e-GOB (20.66); o-GOB (19.75); e-Servicios (20.50) .



## F) Indicadores de Comunicación Estratégica

Con la finalidad de conocer el posicionamiento de la Dirección General de Impuestos Internos, se utilizan las redes sociales como instrumento de comunicación estratégica. Se identifican un sinnúmero de indicadores que buscan dar seguimiento a las publicaciones desde las cuentas institucionales, las menciones y cuentas que inciden en los temas que trata la DGII, cuyos resultados sirven como insumos para mantener una imagen institucional reconocida y transparente. A continuación, se presentan los resultados de estos instrumentos de comunicación para el periodo enero-octubre 2020:

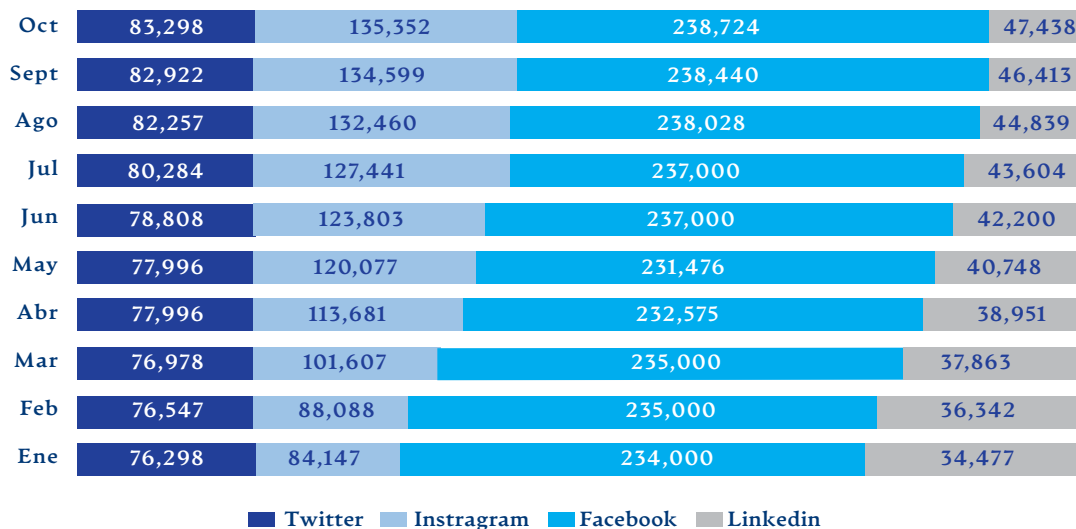
Rocial Read	Indicador	Ene	Feb	Marz	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Octu
TWITTER	Seguidores	76,294	76,547	76,978	77,996	77,996	78,808	80,284	82,257	82,922	83,298
	Me gusta	1,700	1,000	1,100	847	679	1,300	774	1,100	1,000	745
	Retweets	426	313	489	478	320	456	366	338	310	159
	Impresiones	398,000	53,900	1,400,000	422,400	339,500	2,300,000	319,400	313,500	285,200	228,500
	Engagement	3%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	1%
INSTAGRAM	Seguidores	84,147	88,088	101,607	113,681	120,077	123,803	127,441	132,460	134,599	135,352
	Me gusta	18,575	9,366	16,898	16,069	20,568	12,825	12,482	13,357	9,525	7,111
	Comentarios	334	264	759	1229	2039	2356	1641	1585	1014	855
	Impresiones	16,000,000	20,000,000	11,000,000	1,362,000	3,542,000	1,005,000	1,005,000	946,260	660,800	584,340
	Engagement	26%	21%	40%	49%	22%	14%	20%	35%	27%	22%
FACEBOOK	Seguidores	234,000	235,000	235,000	232,575	231,476	237,000	237,000	238,028	238,440	238,724
	Me gusta	25,301	8,061	6,290	3,536	5,631	4,404	3,299	3,453	2,248	1,670
	Comentarios	711	353	314	83	302	447	148	182	49	61
	Impresiones	9,101,000	532,000	2,412,000	653,000	630,000	571,000	583,000	487,600	256,200	193,430
	Engagement	12%	4%	4%	2%	3%	3%	2%	2%	1%	1%
LINKEDIN	Seguidores	34,477	36,342	37,863	38,951	40,748	42,200	43,604	44,839	46,413	47,438
	Me gusta	444	604	462	322	309	261	235	480	612	452
	Comentarios	5	8	21	4	0	5	3	9	19	14
	Impresiones	208,000	193,000	179,000	41,000	42,000	42,000	43,604	77,300	82,400	61,200
	Engagement	1.40%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%

Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

A través de la cantidad de seguidores se puede medir el crecimiento o decrecimiento de la comunidad de usuarios que consumen contenido de la DGII por medio de las redes sociales. Como se visualiza en el Gráfico 3, la cantidad de seguidores se ha mantenido en constante crecimiento a través de todas las redes sociales en las cuales la DGII se encuentra presente, siendo la red social de Instagram la de mayor variación pasando de 84,147 seguidores en enero 2020 a 135,352 en el mes de octubre, para un crecimiento de un 60%.



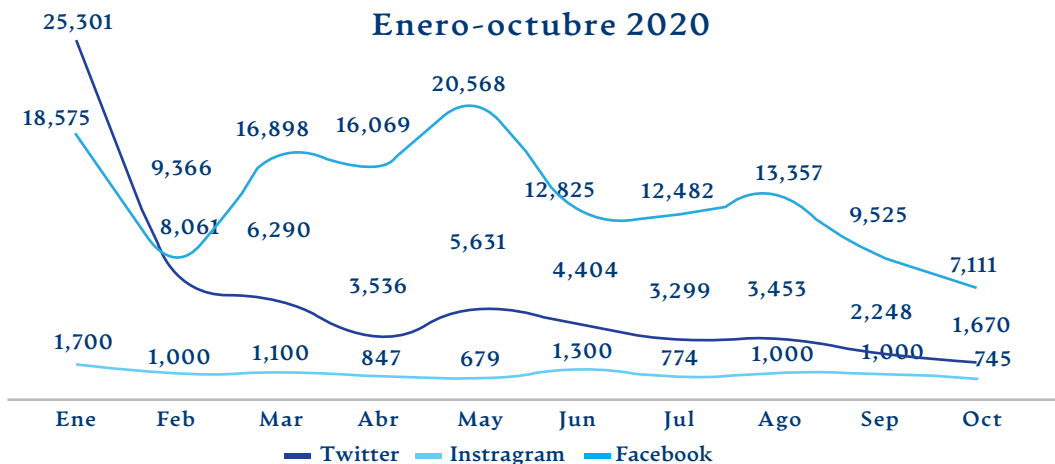
**Gráfico 3**  
**Seguidores de Redes Sociales**  
**Enero-octubre 2020**



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.

Mediante el Gráfico 4 se pueden visualizar la cantidad de Likes o Me gusta que recibieron todas las publicaciones por mes, siendo este un método para conocer las interacciones positivas que reciben las redes de la DGII en un periodo determinado en este caso enero-octubre 2020. De acuerdo con los resultados obtenidos, ha habido una disminución de los Likes recibidos en todas las redes sociales, siendo Instagram y Facebook las de mayor variación, teniendo un decrecimiento de un 62% y 93%, respectivamente, en octubre 2020 con respecto a enero del mismo año.

**Gráfico 4**  
**Cantidad de “Me Gusta”**  
**Enero-octubre 2020**

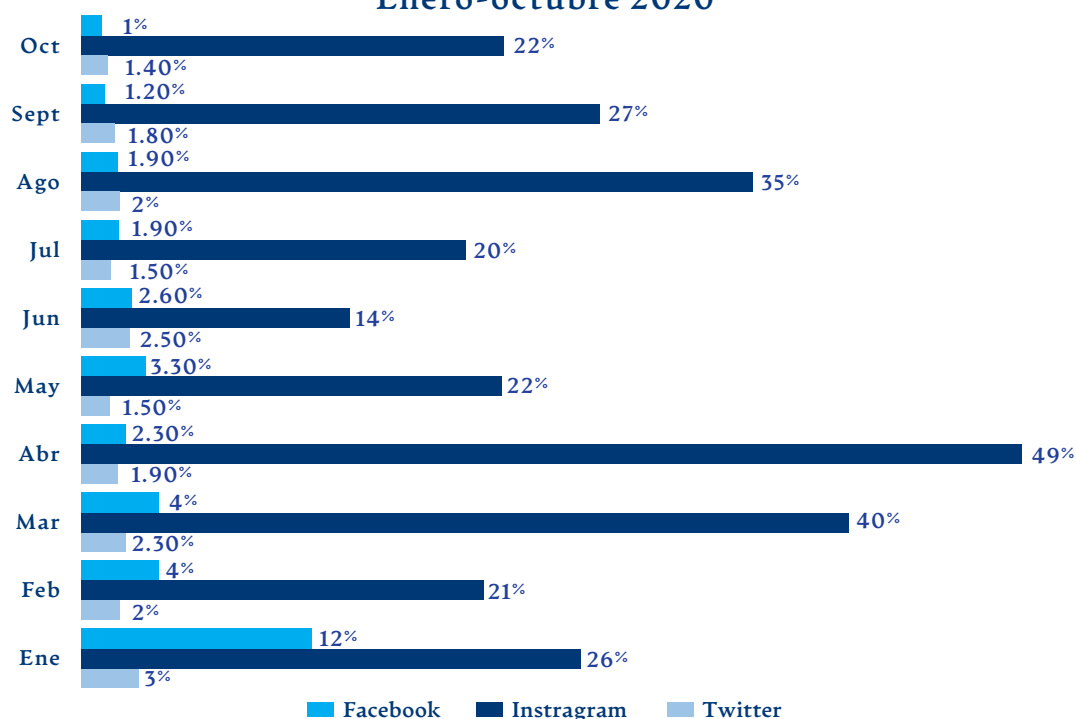


Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



El indicador de Engagement presenta las interacciones que tienen los usuarios con las publicaciones de las redes sociales de la DGII. De acuerdo con el Gráfico 5, Instagram es la red social que recibe mayor interacción teniendo un pico en el mes de abril al recibir una interacción de un 49% y un promedio durante el periodo enero-octubre de un 28%.

**Gráfico 5**  
**Indicador Engagement**  
**Enero-octubre 2020**

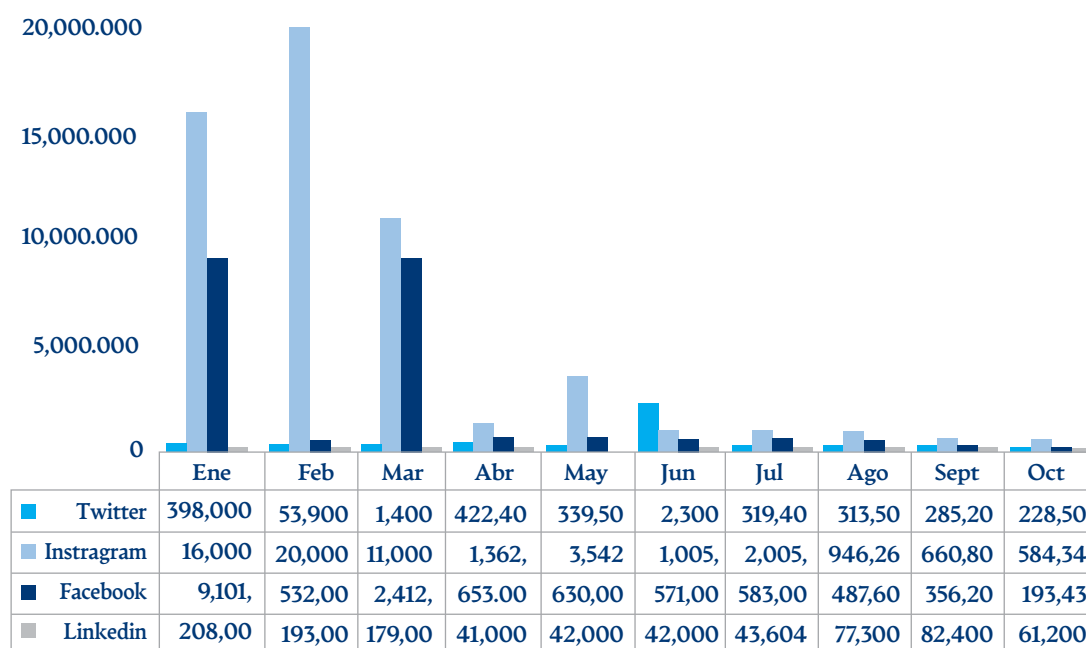


Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



Asimismo, el Gráfico 6 mide la cantidad de veces que los usuarios visualizan contenido por medio de las redes sociales de la DGII. De acuerdo con este gráfico, la mayor cantidad de impresiones la realizó Instagram con una cantidad de 20,000,000 en el mes de febrero de 2020, mientras que LinkedIn tuvo la menor cantidad de impresiones en un mes, teniendo solo 41,000 en el mes abril 2020 (ver Gráfico 6).

**Gráfico 6**  
**Número de Impresiones**  
**Enero-octubre 2020**



Fuente: Gerencia de Comunicación Estratégica, DGII.



## G) Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS)

El indicador de monitoreo del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) ha sido desarrollado para monitorear el cumplimiento de la Ley 340-06, su modificación y normativas vinculadas. Este indicador y sus subindicadores están orientados a medir el grado de desarrollo de la gestión de las contrataciones, en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental vigente. No miden especificaciones técnicas, criterios de evaluación ni tiempos razonables.

El indicador está compuesto por 5 sub-indicadores que a la vez contienen 10 factores de medición vinculados a los ejes que conllevan una mejora de la gestión de la contratación pública. El indicador tiene una calificación numérica de 0-100, resultado de la suma de la ponderación de los diferentes subindicadores.

**Cuadro 14**  
**Puntuación Monitoreo SISCOMPRAS DGII**  
**Años 2018-2020**

Año	T1	T2	T3	T4
2018	61.12	66.47	70.97	73.25
2019	84.25	89.62	90.83	94.95
2020	94.35	95.50	95.91	

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera, DGII.



# ANEXOS

## MEMORIAS 2020

### Anexo 1: Métricas Centro de Contacto

Tipo	Área de Medición	Objetivo	Total/Prom
<b>Llamadas entrantes Call Center</b>	Volumen de llamadas recibidas	N/A	405,728
	Volumen de llamadas contestadas	N/A	355,417
	Volumen de llamadas abandonadas	N/A	87,070
	% de atención en el canal telefónico	N/A	81%
	Tiempo promedio de espera (segundos)	240 seg.	0:02:41
	Tiempo promedio de manejo (minutos)	6 minutos	0:04:42
	Nivel de servicio (% de llamadas atendidas en tiempo objetivo)	80%/240seg.	96%
	Tasa de llamadas abandonadas x hora	8%	2.1%
<b>Encuestas de Satisfacción de Servicio Call Center</b>	Top two box	90%	96%
<b>Gestión de la Oficina Virtual</b>	Volumen de solicitudes de cambio de correo electrónico	N/A	21,409
	Volumen de solicitudes de clave de acceso	N/A	77,573
	Volumen de solicitudes	N/A	51,739
<b>Solicitudes y consulta cuentas de Correo Institucional</b>	Tiempo de respuesta	40 horas	48:36
	Puntualidad Nivel de Servicio	95%/24 horas	99%
<b>Comunidad de Ayuda</b>	Volumen de consultas recibidas	N/A	3,686
	Tiempo de respuesta	16 horas	2:39
	Puntualidad: Nivel de servicio	90%/16 horas	99%
	Cantidad de visitas	N/A	3,111,902
	Nuevos miembros	N/A	4,217
	Total miembros de la comunidad	N/A	887,448





## Anexo 2: Métricas Centro de Asistencia al Contribuyente CAC

### Control Métrica de Calidad Año 2020

Tipo	Área de Medición	Objetivo	Total/Prom
Métricas sistema de gestión de turnos E-flow	Contribuyentes Atendidos	N/A	87,764
	Nivel Servicio	90%/15 min	94%
	Tiempo de Espera	15 min	4:28 min
	Tasa de Abandono	8%	3%
	Tiempo de Atención	7 min	6:58 min
Recepción y entrega	Encuesta Satisfacción	90%	98%
	Cantidad de Recepciones	N/A	45,120
Lobby Central	Cantidad de entrega	N/A	17,447
	Visitas Sede Central	N/A	23,160

Métricas al 31 de octubre de 2020. Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII.

## Anexo 3: Denuncias, quejas y sugerencias

### Casos atendidos Año 2020

Tipo Caso	2020
Quejas	557
Denuncias sobre contribuyentes	327
Sugerencias	51

Fuente: Gerencia de Servicios al Contribuyente, DGII.



## Anexo 4: Ranking General iTICge 2020



### ÍNDICE DE USO DE TIC E IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO RESULTADOS GENERALES OCTUBRE 2020 AVANCE INDIVIDUAL EN PILARES EVALUADOS Y PROMEDIO PAÍS



Resultados    Acerca del iTICge    Acerca del SISTICGE    Metodología

Índice del Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico

Ranking	Institución	Uso TIC	eGov	oGov	eServicio	iTICge
103	Dirección General Impuestos Internos	19.5	20.66	19.75	20.50	80.06

Fuente: SITICGE, Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

## Anexo 5: Siscompras 2020

