



Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) se distingue por mantener una comunicación abierta, fluida, transparente, responsable y confiable con la sociedad, priorizando el uso de canales de comunicación eficientes, programas de formación y capacitación gratuita, así como actividades que fomentan la cultura tributaria. De esta manera, busca hacer su labor más efectiva y cercana tanto para los contribuyentes como para los ciudadanos.

Con el fin de promover una mayor participación, ponemos a disposición de los contribuyentes y ciudadanos diversas vías para que puedan expresar sus opiniones y ser parte activa en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la institución, las cuales son:

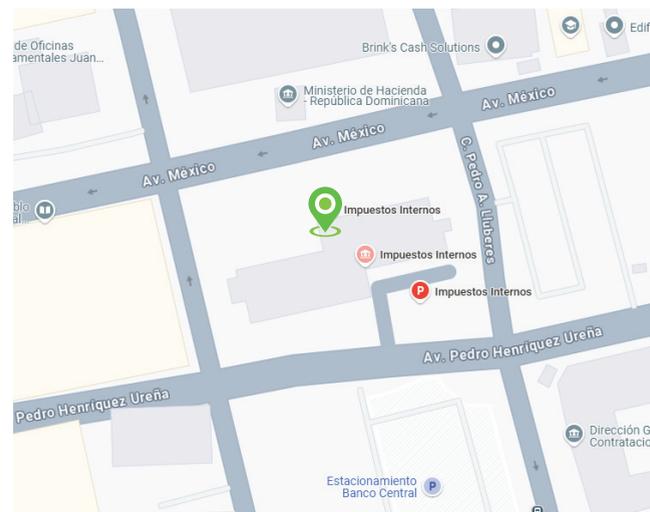
1. Redes Sociales.
2. Comunidad de Ayuda.
3. Centro de Asistencia Telefónica (CAT).
4. Buzones para Quejas, Sugerencias y Felicidades.
5. Cuentas de correo institucionales.
6. Línea 311.
7. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).
8. Sección Contacto, Opine y Foro de Contribuyentes disponibles en nuestro portal web.
9. Encuestas de Satisfacción del Servicio.
10. Grupos focales convocados para debatir temas específicos.

Datos de Contacto

Los contribuyentes y ciudadanos pueden contactarnos mediante los siguientes canales de comunicación:

Canal	Medio de Contacto	Horario de Atención
Presencial	Oficina Principal: Av. México No. 48, Gascue, D. N.	Lunes a viernes 7:00a.m. a 5:00p.m.
	Oficinas ubicadas en el Gran Santo Domingo, exceptuando Boca Chica.	
	Oficinas ubicadas en el resto del país, incluyendo Boca Chica.	Lunes a viernes 8:00a.m. a 4:00p.m.
Virtual	Redes Sociales: Instagram @DGII.RD, X @DGII, Facebook @DGIIRD y LinkedIn @DGIIRD.	Interacción lunes a viernes de 7:00a.m a 6:00p.m.
	Cuentas de correo institucionales: oficinavirtual@dgii.gov.do/informacion@dgii.gov.do. vozdelcontribuyente@dgii.gov.do.	
	Comunidad de Ayuda: ayuda.dgii.gov.do.	24 horas al día
	Oficina Virtual: www.dgii.gov.do/ofv.	
	Página Web: www.dgii.gov.do.	
Formulario de Contacto: www.dgii.gov.do/contacto.		
Telefónico	Central Telefónica: (809)-689-2181.	Lunes a viernes 7:00a.m. a 6:00p.m.
	Centro de Asistencia Telefónica: (809)-689-3444.	

Para conocer el listado de oficinas y su ubicación consulte el directorio de oficinas en nuestro portal web o escaneando el código QR.



Ubicación Av. México No. 48

Quejas y Sugerencias

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de Respuesta
Presencial	Código QR y fichas disponibles en las áreas de atención en todas las oficinas a nivel nacional.	15 días laborables
Virtual	Formulario Web, disponible en nuestro portal web. Correo electrónico: vozdelcontribuyente@dgii.gov.do. http://311.gob.do.	15 días laborables
Telefónico	809-689-3444, opción 6. Línea 311.	15 días laborables

Medidas de Subsanación

En caso de incumplimiento en los servicios comprometidos, la institución enviará una comunicación electrónica, firmada por la máxima autoridad de la Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, en la que se ofrecerá una disculpa formal, se informarán las acciones de mejora a implementar y se brindará al contribuyente o ciudadano la opción de contactarnos por correo electrónico o teléfono para recibir asistencia preferencial. Esta comunicación será remitida en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Unidad Responsable de la Carta Compromiso

El área encargada de recibir, procesar y tramitar todo lo relacionado con el Programa de la Carta Compromiso al Ciudadano es la Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano. Puede contactarnos al teléfono 809-689-2181, extensión 2550, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o escribirnos al correo electrónico: cartacompromiso@dgii.gov.do.



El programa Carta de Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la Calidad de los Servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



¡Cercana y Transparente!

Carta Compromiso al Ciudadano

Agosto 2025 - Agosto 2027

3ra. Versión



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Datos Identificativos

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) es la entidad encargada de la administración y recaudación de los principales impuestos y tasas en la República Dominicana. Es una dependencia del Ministerio de Hacienda, creada el 27 de julio de 1997 mediante la Ley 166-97, la cual dispuso la fusión de varias entidades recaudadoras. El 19 de junio de 2006, con la promulgación de la Ley 227-06 adquiere personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonial.

Nuestra misión es: administrar el sistema tributario interno de forma eficaz y transparente, apegada al marco jurídico, facilitando el cumplimiento voluntario y contribuyendo al desarrollo de la sociedad dominicana.

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

Inclusión

Impuestos Internos promueve la inclusión mediante la creación de condiciones adecuadas en el entorno físico, la infraestructura, las comunicaciones, los servicios de información y el transporte, garantizando que todas las personas, sin importar sus capacidades o condiciones de salud, puedan desarrollarse libremente. Nuestro objetivo es asegurar la igualdad de derechos y oportunidades laborales para las personas con discapacidad, convirtiéndonos en una institución reconocida por su compromiso con la inclusión laboral respetuosa y cumpliendo plenamente con lo establecido en la Ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana.

Como parte de nuestra labor, implementamos un programa de sensibilización y concientización dirigido a todos nuestros colaboradores, con el objetivo de promover un trato respetuoso y adecuado hacia las personas con discapacidad, basado en una perspectiva de derechos.

Nos comprometemos a continuar fortaleciendo nuestro enfoque inclusivo, ampliándolo a los servicios y asistencia brindados a los ciudadanos, independientemente de sus capacidades o condiciones.

Atributos de Calidad



Accesibilidad: es la facilidad con la que los contribuyentes y ciudadanos pueden acceder a las herramientas virtuales, canales de información e instalaciones físicas de la institución con el fin de obtener un servicio.



Tiempo de Respuesta: es el tiempo que le toma a la institución atender y proporcionar respuesta a una solicitud presentada por el usuario.



Calidad de la Respuesta: consiste en brindar al contribuyente y ciudadano que realiza una solicitud, una respuesta correcta, satisfactoria y adecuada a sus necesidades.



Simplicidad: es la facilidad o grado de sencillez con la que se presenta la información, lenguaje, requisitos y herramientas necesarias para realizar una solicitud.



Fiabilidad: es el nivel de seguridad y correcto funcionamiento que ofrece la plataforma virtual al momento de realizar una solicitud, asegurando que el servicio sea confiable y continuo para el usuario.

Compromisos de Calidad

Servicio	Canal comprometido	Atributos	Estándares	Indicadores
1 Alta de Números de Comprobantes Fiscales	Virtual	Tiempo de Respuesta Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 5 días laborables. 85% Satisfacción.	% Solicitudes completadas a tiempo. % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral.
2 Certificaciones Inscripción al Registro Nacional del Contribuyente (RNC)	Virtual	Calidad de la Respuesta Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
3 Inscripción al RNC de Personas Físicas (incluyendo Registrados)	Virtual	Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral.
4 Modificaciones al RNC de Personas Físicas	Virtual	Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral.
5 Modificaciones al RNC de Personas Jurídicas (Datos Básicos)	Virtual	Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
6 Secuencia de Comprobantes Fiscales	Virtual	Tiempo de Respuesta Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 01 días laborables. 85% Satisfacción	% Solicitudes completadas a tiempo. % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
7 Clave de Acceso a la Oficina Virtual	Virtual	Tiempo de Respuesta Accesibilidad Simplicidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 03 días laborables. 85% Satisfacción.	% Solicitudes completadas a tiempo. % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral.
8 Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	Virtual	Tiempo de Respuesta Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. 85% Satisfacción.	% Solicitudes completadas a tiempo. % Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral.
9 Inscripción al RNC de Personas Jurídicas	Virtual	Accesibilidad Simplicidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral.
10 Exención de Impuestos (ITBIS e ISC)	Virtual	Accesibilidad Simplicidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
11 Cambio de Correo Electrónico	Virtual	Accesibilidad Simplicidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
12 Certificaciones de Inmuebles	Virtual	Calidad de la Respuesta Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
13 Certificaciones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales	Virtual	Calidad de la Respuesta Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral
14 Certificaciones de Vehículos de Motor (Registro e Historial)	Virtual	Calidad de la Respuesta Accesibilidad Simplicidad Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos encuesta semestral.

Deberes del Ciudadano

Para facilitar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, los contribuyentes y ciudadanos deben cumplir con los siguientes deberes:

- Inscribirse en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- Tributar en proporción a sus ingresos o bienes.
- Informar a la Administración Tributaria los cambios que modifiquen sus datos, su actividad económica, así como las retenciones efectuadas.

Para conocer todos los deberes que tiene ante la administración, consulte la Carta de Deberes en nuestro portal web o escaneando el código QR.

