

## Gobierno Electrónico

La Oficina Nacional de Estadística (ONE) de la República Dominicana, en cumplimiento de su misión de producir y difundir estadísticas oficiales para respaldar la toma de decisiones en materia de políticas públicas y privadas, se complace en poner a disposición de los usuarios los resultados de la Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024, provenientes del módulo sobre regulaciones, trámites y servicios en las empresas.

Este boletín presenta información sobre el acceso a trámites y servicios en línea, los tipos de trámites e instituciones más frecuentes, la experiencia de las empresas en cuanto a la accesibilidad y calidad de los servicios disponibles, y su relación con el Portal de Servicios Único del Gobierno.

La ONE agradece la confianza de las empresas y de los gremios de empleadores por su participación y aporte de información, los cuales nos permiten contar con datos de alta calidad y precisión estadística.

En esta versión de la encuesta, la población objetivo estuvo conformada por 10,014 empresas, de las cuales se obtuvo una respuesta efectiva de 1,225, lo que representa un 12.2% del total. Próximamente, se publicará el informe general de resultados de la ENAE 2024 que detallará los aspectos metodológicos

de la encuesta, incluyendo información sobre el diseño y la ejecución del estudio, proporcionando un mayor contexto sobre los resultados obtenidos.

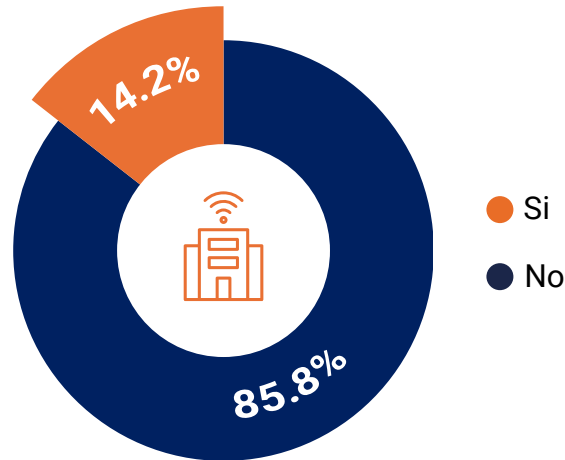
Finalmente, se exhorta a la población a utilizar los datos recabados por la ENAE, con la certeza de que han sido producidos conforme a las metodologías y estándares de calidad recomendados por los organismos internacionales especializados, y que son compatibles con los aplicados en las oficinas de estadística más importantes de la región y del mundo.

## Resultados

### TRÁMITES EN LÍNEA

Un trámite en línea es todo proceso administrativo que se realiza a través de plataformas digitales, lo cual permite a los usuarios gestionar solicitudes, presentar documentos y acceder a servicios sin necesidad de acudir físicamente a las entidades. De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 85.8% de las empresas realizaron trámites en línea en los últimos 12 meses, lo que evidencia una importante adopción de los medios digitales para realizar sus procesos administrativos.

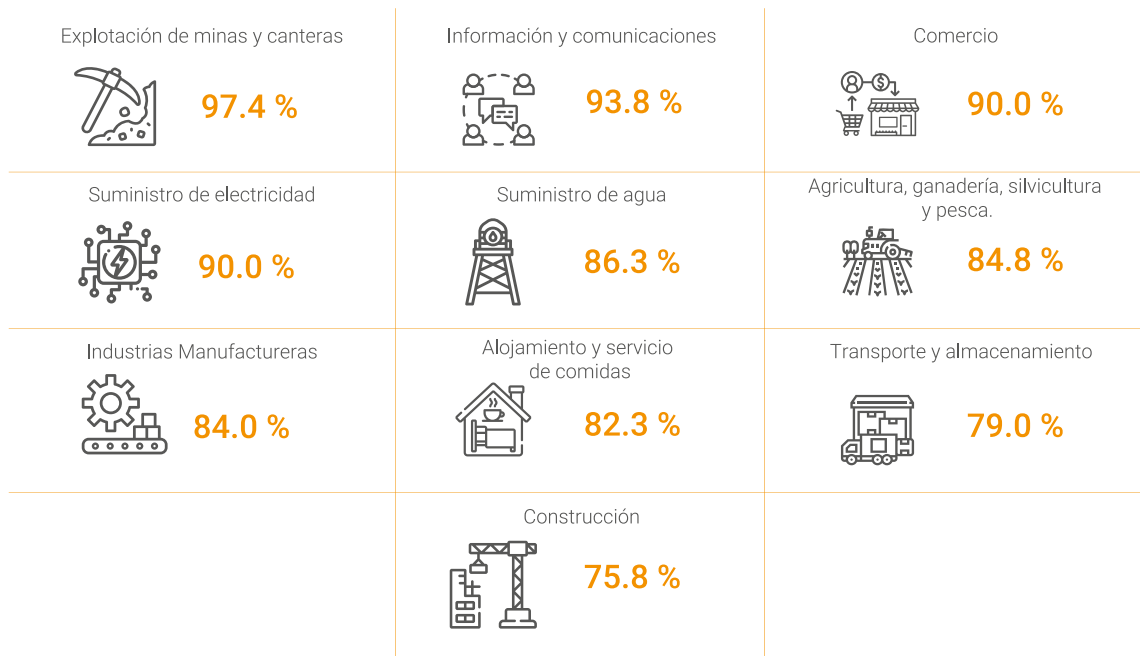
**Gráfico 1.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas según realizaron trámites en línea en los últimos 12 meses, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Por actividad económica, los resultados revelan una proporción similar a la observada a nivel general. Los sectores de Explotación de minas y canteras (97.4%), Información y comunicaciones (93.2%), y Comercio y Suministro de electricidad, ambos con un 90.0%, presentan las mayores proporciones de empresas que acceden a trámites o servicios en línea. En contraste, los sectores con una menor proporción de empresas que acceden a estos servicios son Construcción (75.8%) y Transporte y almacenamiento (79.0%).

**Infografía 1.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea en los últimos 12 meses, según sección de actividad económica, 2024

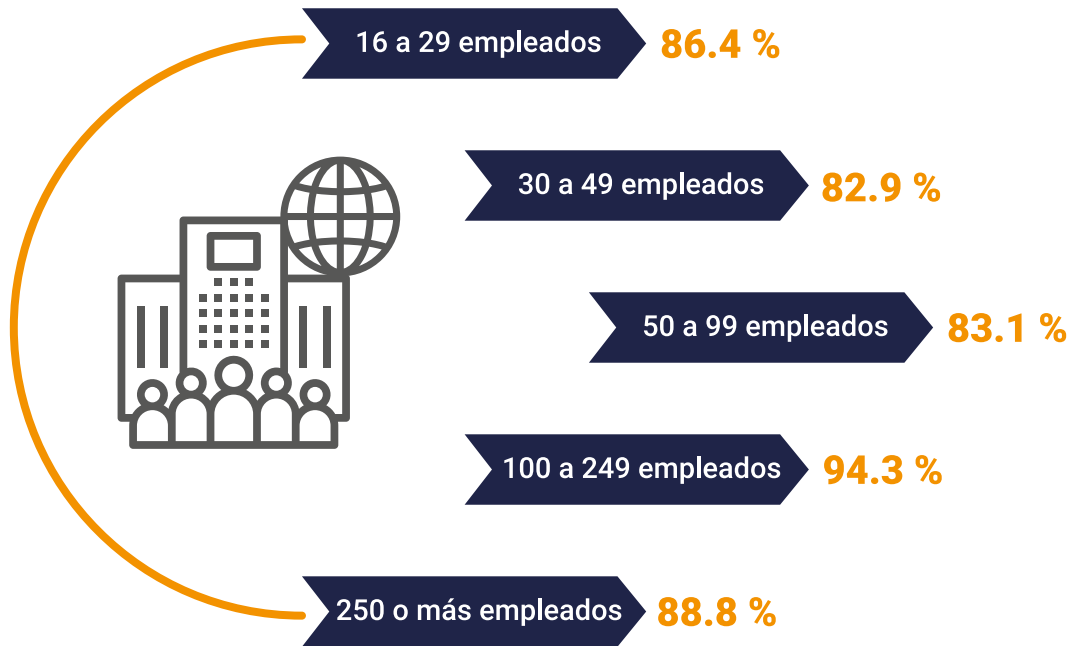


Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.



En función al tamaño de las empresas, aquellas de 100 a 249 empleados mostraron la mayor adopción de trámites en línea, con un 94.3% de las empresas, seguidas por las de 250 o más empleados con 88.8%. En contraste, las empresas de 30 a 49 empleados presentaron una proporción menor con un 82.9%.

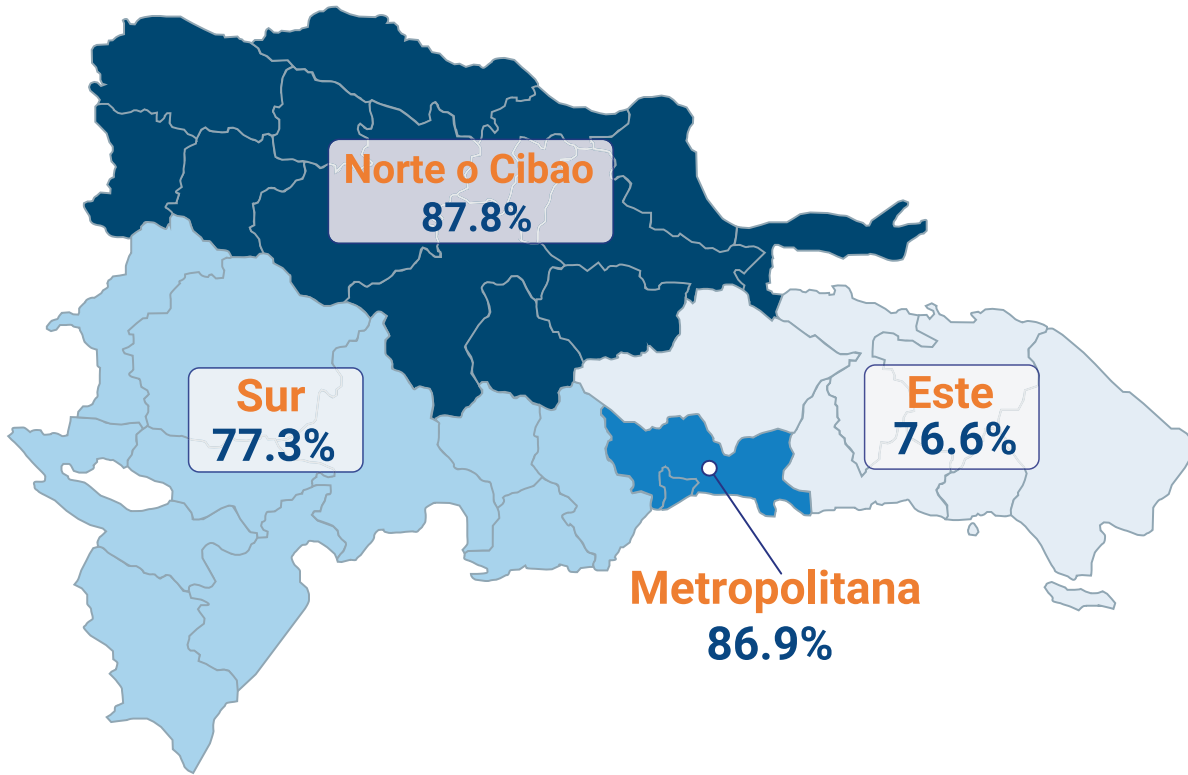
**Infografía 2.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que han realizado trámites en línea en los últimos 12 meses, según rango de empleados, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

A nivel de macrorregión, tanto el Norte como la Metropolitana destacaron con una proporción de empresas que realizaron trámites en línea, similar a la observada a nivel general, alcanzando un 87.8% y 86.9%, respectivamente. Las demás macrorregiones mostraron participaciones menores: la macrorregión Sur con 77.3% y la Este con 76.6%.

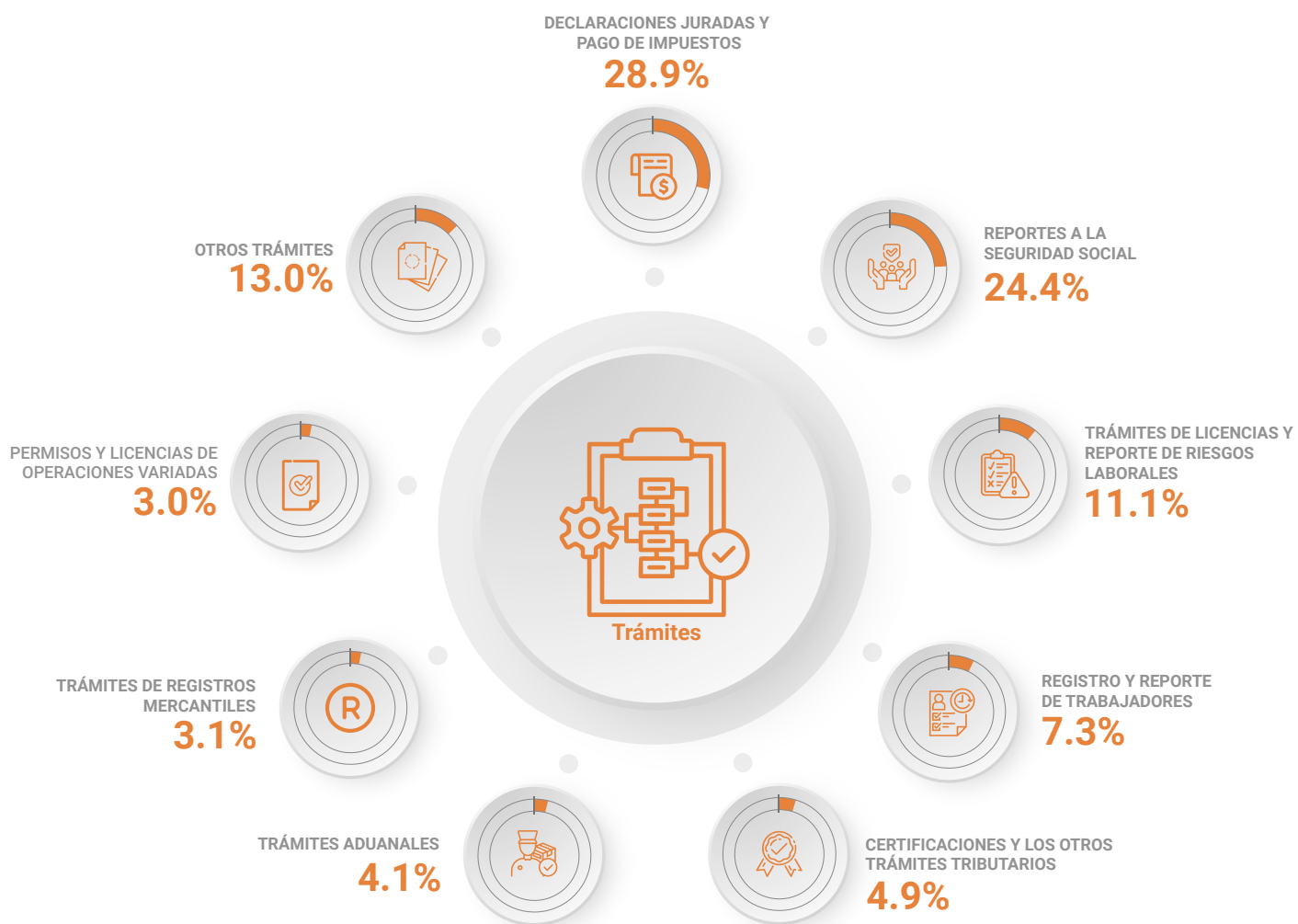
**Mapa 1.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea en los últimos 12 meses, según macrorregión del domicilio declarado por la empresa, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Del 85.8% de las empresas que indicaron realizar trámites en línea, se detallaron los tipos de trámites que realizaron. Los resultados muestran que el 28.9% de los trámites fueron relacionados con declaraciones juradas y pagos de impuestos, seguidos de los reportes a la seguridad social con un 24.4% y los trámites de licencias y reporte de riesgos laborales. Por otro lado, las instituciones más frecuentes son la Dirección de Impuestos Internos, con un 34.9%, y la Tesorería de la Seguridad Social, con un 24.2% de los trámites, respectivamente. En cuanto a la experiencia al acceder a los trámites, el 43.5% de los trámites realizados fueron calificados como buenos, mientras que el 41.4% fueron calificados como muy buenos.

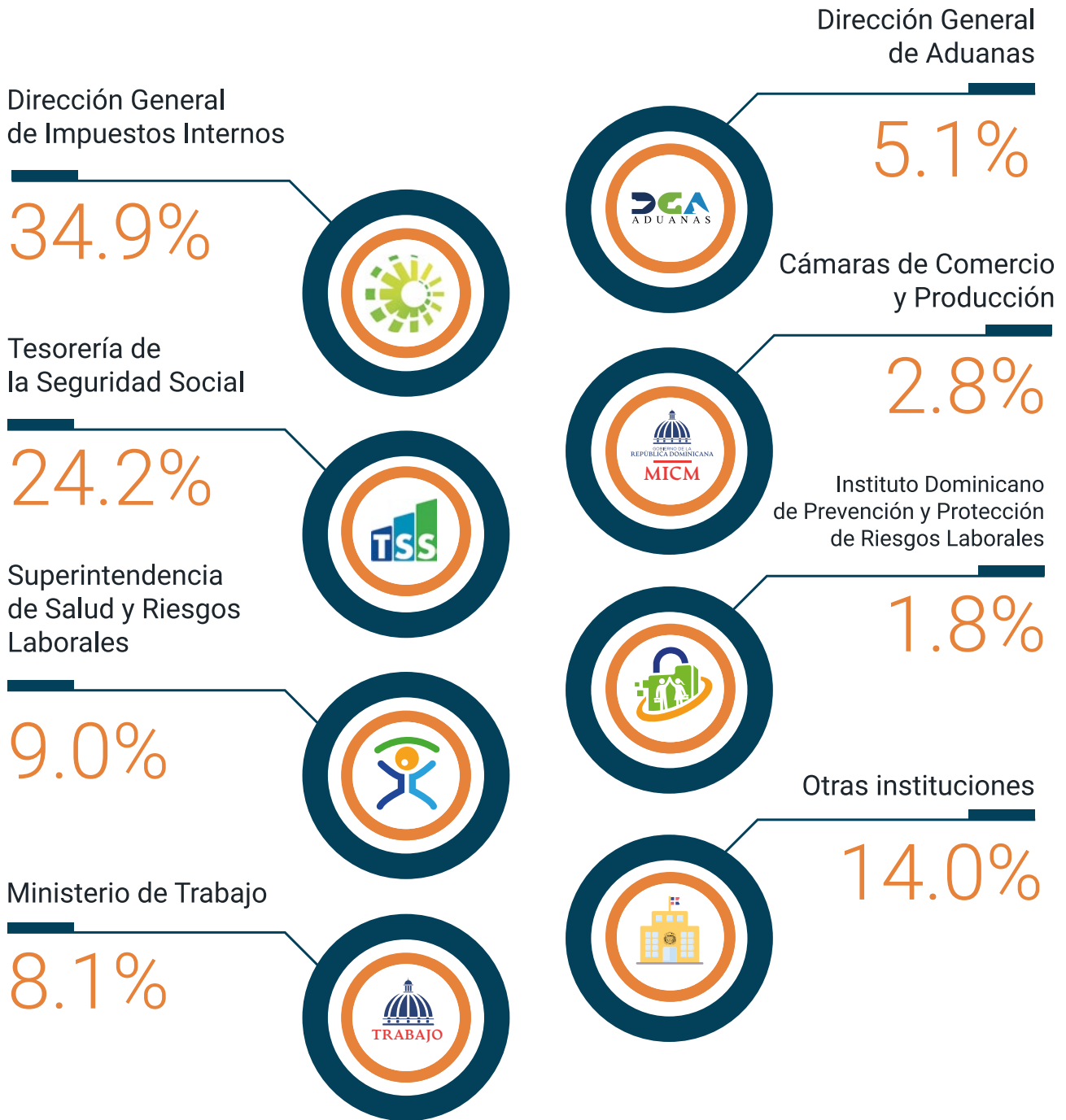
**Infografía 3.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de trámites realizados, según naturaleza del trámite, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.



**Infografía 4.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de trámites realizados, según principales instituciones, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.



**Infografía 5.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de trámites realizados, según experiencia del trámite o servicio, 2024

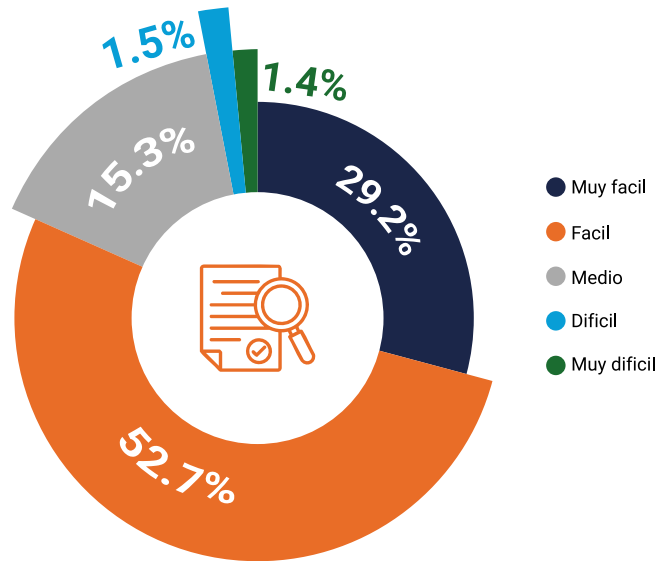


Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

## Accesibilidad y calidad de los trámites en línea

A las empresas se les consultó sobre la facilidad para encontrar información relacionada con trámites y servicios públicos en línea. Los resultados mostraron que más de la mitad de las empresas, un 52.7%, considera que acceder a esta información es fácil, mientras que un 29.2% considera que es muy fácil. En una proporción mucho menor, el 1.4% y 1.5%, señaló que resulta muy difícil y difícil encontrar dicha información, respectivamente.

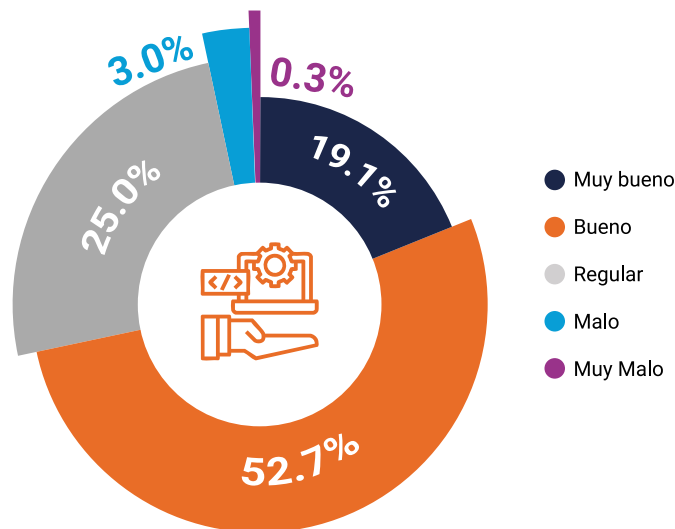
**Grafico 4.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea, según la facilidad para encontrar información sobre trámites y servicios públicos en línea, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Asimismo, se solicitó a las empresas que evaluaran la rapidez y eficiencia del proceso de respuesta a través de los portales en línea. Los resultados mostraron que el 52.7% de las empresas consideraron que el proceso es "bueno", lo que sugiere una percepción positiva en cuanto a la eficiencia de los servicios digitales. Un 25.0% calificó la experiencia como "regular". Mientras que un 3.0% la calificó como mala y solo un 0.3% de las empresas indicó que la respuesta es muy mala.

**Grafico 5.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea, según la rapidez y eficiencia del proceso de respuesta a través de los portales en línea, 2024



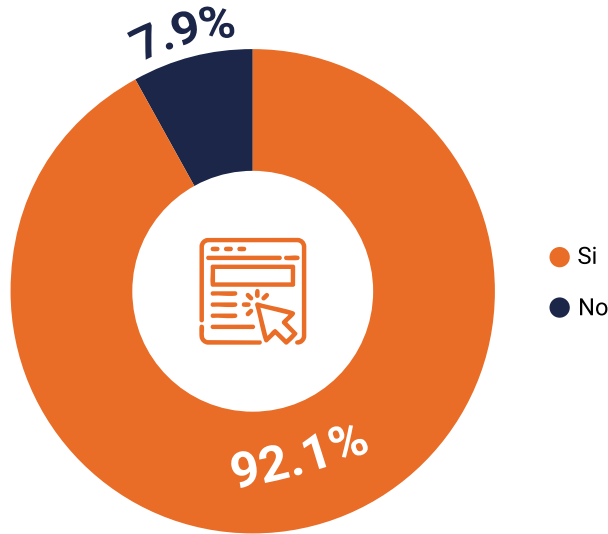
Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.





Adicionalmente, se solicitó a las empresas que evaluaran la claridad y el nivel de detalle de la información sobre los requisitos y documentos necesarios para realizar los trámites. El 92.1% de las empresas consideraron que la información es clara y detallada. En contraste, el 7.9% restante indicó que la información no es clara ni detallada respecto a los requisitos de los trámites.

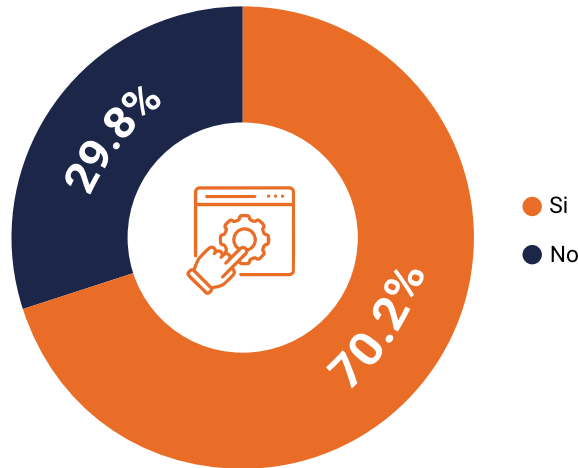
**Grafico 6.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea, según su evaluación sobre la claridad y el detalle de la información sobre los requisitos y documentos para realizar los servicios, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Se les preguntó a las empresas si conocen algún sistema de soporte en línea para ayudar a los usuarios con problemas técnicos o preguntas sobre trámites y servicios públicos en línea, estos soportes pueden ser chat en vivo, líneas telefónicas y/o correos electrónicos. El 70.2% de las empresas respondió afirmativamente, indicando que sí conocen algún sistema de soporte.

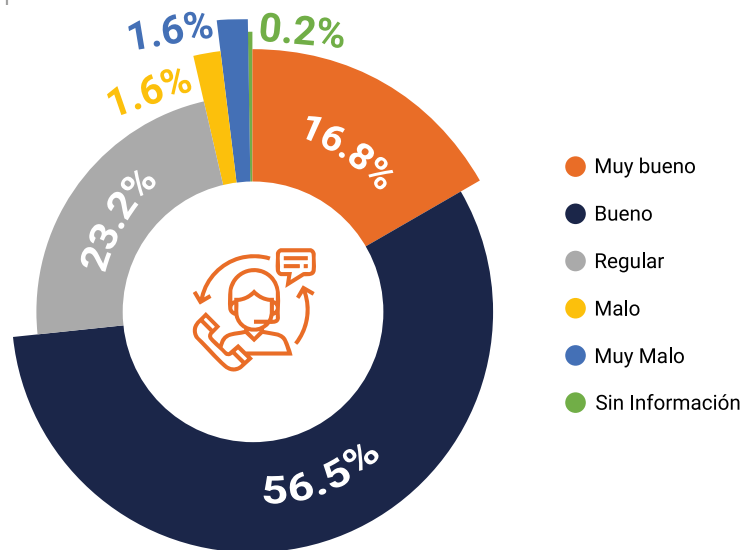
**Grafico 7.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea, según indicó que conoce algún sistema de soporte en línea, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Respecto a la calidad del servicio al cliente o soporte recibido al momento de realizar el trámite, las empresas reportaron experiencias que abarcan desde “muy buena” hasta “muy mala”. El mayor porcentaje de empresas, un 56.5%, evaluó la calidad como “buena”, mientras que un 23.2% la calificó como “regular”. En contraste, la proporción de empresas que señalaron una mala calidad del servicio fue significativamente menor.

**Grafico 8.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea, según calidad del servicio al cliente o sistema de soporte en línea durante el proceso de trámite, 2024

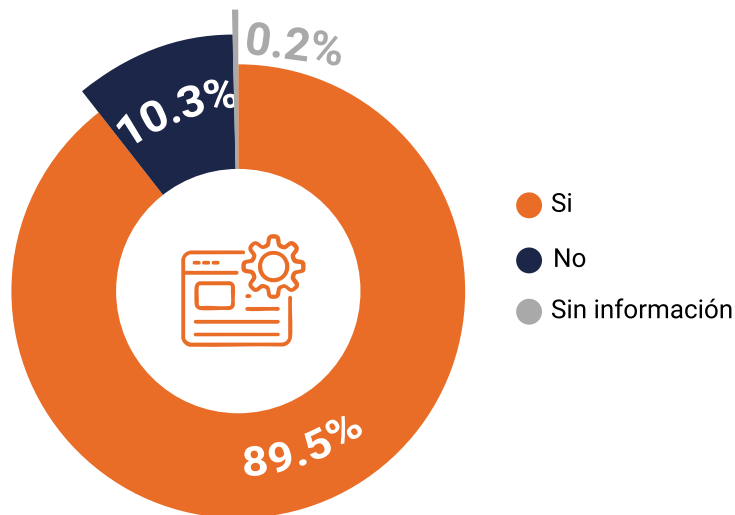


Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.



Un aspecto de interés en la realización de cualquier procedimiento es la transparencia del proceso, sobre este particular se preguntó en las empresas. El 89.5% de las empresas consideraban que los portales de servicios públicos en línea ofrecen una mayor transparencia en comparación con los medios tradicionales.

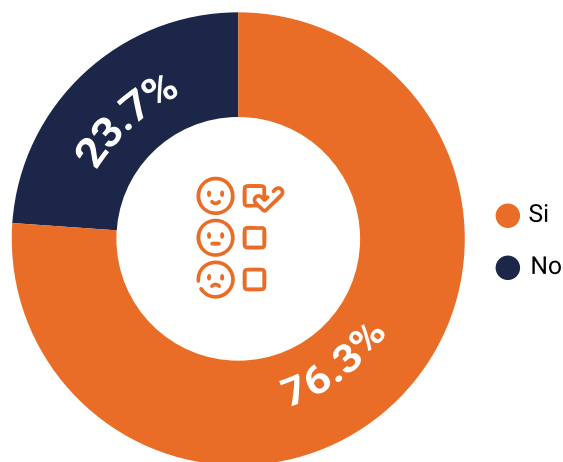
**Grafico 9.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea, según consideran que los portales de servicios públicos en línea ofrecen una mayor transparencia en los procesos de trámite en comparación con métodos tradicionales, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Adicionalmente, se indagó sobre las mejoras en los servicios o trámites en línea durante los últimos dos años. El 76.3% de las empresas indicó que ha notado mejoras en la prestación de servicios.

**Grafico 10.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que realizaron trámites en línea, según notaron mejoras en la prestación de los servicios públicos en línea en los últimos 2 años, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Se consultó a las empresas que indicaron no realizar trámites en línea acerca de los motivos detrás de esta decisión. La razón más frecuente, señalada por el 26.6% de las empresas, fue el desconocimiento de que el trámite estaba disponible en línea. En segundo lugar, un 20.9% manifestó que no realizan los trámites directamente, sino que delegan este proceso a un tercero, como los contadores externos. Además, un porcentaje significativo mencionó otras motivaciones.

**Grafico 11.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que no realizaron trámites en línea, según motivos, 2024



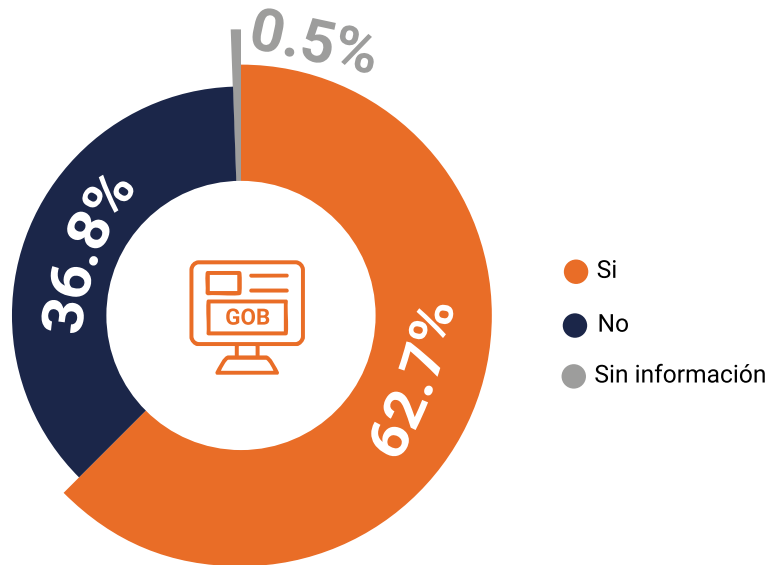
Nota: Las empresas tenían la opción de poder indicar más de un motivo.

Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

El Portal Único de Servicios del Gobierno es una plataforma que reúne todos los servicios disponibles del Estado de forma digital, para facilitar los trámites y servicio que realizan en la administración pública. Se preguntó a las empresas si conocen la existencia de este portal, el 62.7% de las empresas indicó conocer el portal de servicios, mientras que el 36.8% indicó lo contrario.



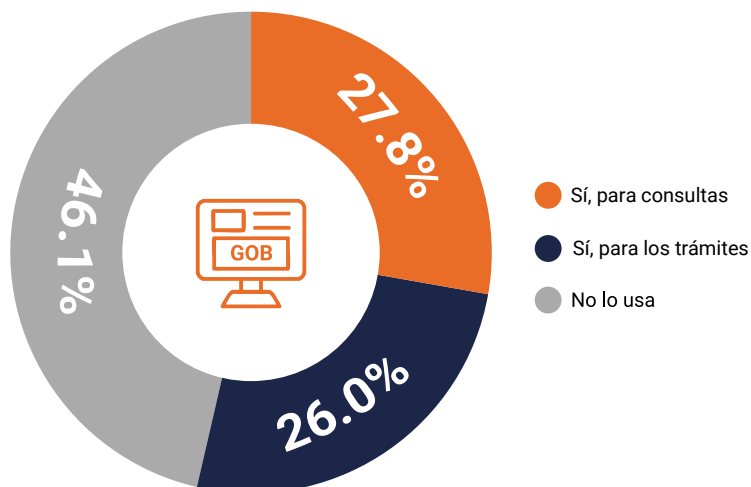
**Grafico 12.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas según conoce el Portal Único de Servicios del Gobierno, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

A las empresas que indicaron conocer el portal se les preguntó por el uso que le dan al portal. Se preguntó, si lo usan para las consultas, trámites y si no lo usan. Muy próximo a la mitad de las empresas indicó que no lo usa con 46.1%, mientras que, el resto indicó que sí lo usa. Un 27.8% lo utiliza para hacer consultas, mientras que el 26.0% lo utiliza para hacer trámites directamente, que de forma agregada representan un 53.9% de las empresas que utilizan el portal del gobierno.

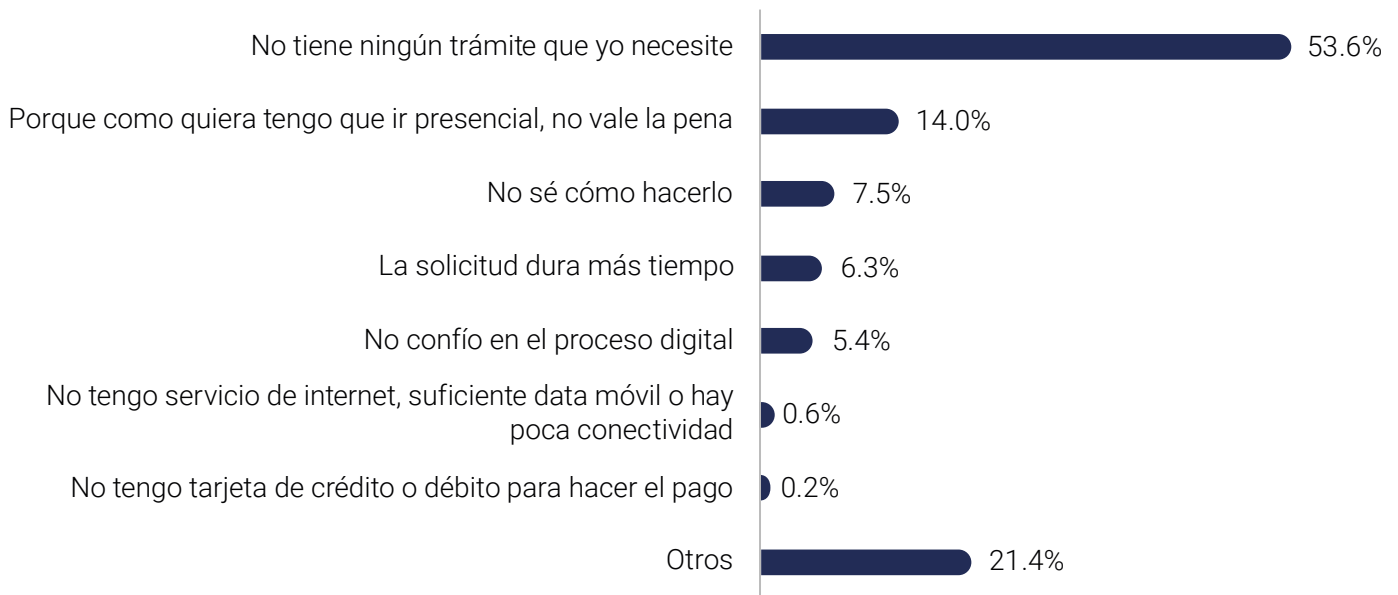
**Grafico 13.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que indicó que sí conoce el Portal Único de Servicios del Gobierno, según uso, 2024



Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.

Las empresas que indicaron no utilizar el portal de servicios fueron consultadas sobre los motivos que hubo detrás de esta decisión. La razón más común fue, que no tenían un trámite que necesitarán (53.6% de las empresas). También destacaron otros motivos, como el hecho de que se debe asistir presencial de todas formas, con un 14.0%. Además, un amplio porcentaje mencionó otras motivaciones.

**Grafico 14.** REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de empresas que no utiliza el Portal Único de Servicios del Gobierno, según motivos, 2024



Nota: Las empresas tenían la opción de poder indicar más de un motivo.

Fuente: Oficina Nacional de Estadística (ONE), Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) 2024.