

LA CREACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LA CONFIANZA CIUDADANA; LOS MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LAS AT: CASO DE LA DGII DE REPÚBLICA DOMINICANA

Germania Montás Yapur
Subdirectora General DGII
(República Dominicana)

RESUMEN

En los últimos años, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) de la República Dominicana ha venido desarrollando un programa de información a los contribuyentes y a la Sociedad en general, del cual forma parte integral la publicación de información a manera de rendición de cuentas. A las experiencias obtenidas de la ejecución de este programa, se refiere en el presente documento y han servido de base para la elaboración del mismo.

La puesta en marcha del referido programa se inició a partir del 2005 con el plan estratégico de la DGII y pretende que los ciudadanos-contribuyentes, más que pedir informaciones, puedan disponer de ellas con sólo acceder al sitio Web de la DGII.

El trabajo aborda el enfoque y los alcances de la estrategia encaminada a la formación de la cultura de la responsabilidad, tomando en consideración elementos esenciales para lograr los objetivos de esta ponencia, tales como: cuáles son las razones para promover la rendición de cuentas; porqué es importante promoverla, cómo se relaciona este tema con la ley y la ética de los funcionarios, y la importancia de medir la percepción de los ciudadanos del desempeño de la DGII a través de las encuestas.

Finalmente, se busca compartir en este escenario el punto de vista de la DGII, que considera la promoción de la rendición de cuentas y la información al ciudadano como parte de su accionar transparente.

Introducción

En el marco de los conceptos de *governance* o gobierno corporativo, el conjunto de buenas prácticas sobre la rendición de cuentas, se suele identificar con el término en inglés “*accountability*”; no obstante, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en su Consejo Científico CLAD 2000, adoptó como traducción a dicho término la palabra “Responsabilización”. Si bien, esta palabra puede parecerse confusa, ya hay especialistas estudiosos del tema de la rendición de cuentas que lo han adoptado en sus estudios.

En las entidades públicas, principalmente aquellas con carácter “técnico” cuyo ejercicio se mide casi exclusivamente por la obtención de metas cuantitativas, logradas a partir de eficiencia y eficacia operativa, como son las Administraciones Tributarias, ejercer la Responsabilización se plantea siguiendo dos lógicas, tal y como expresa el especialista del BID Koldo Echebarría¹: Una lógica referida al cumplimiento estricto de las normativas establecidas para el ejercicio de la gestión pública y otra lógica que busca el logro de objetivos y la presentación de resultados. Encontrar el equilibrio entre un ejercicio de la gestión pública apegado a las normativas y el logro de los resultados esperados, es un gran reto para las instituciones que pretenden que la rendición de cuentas o Responsabilización sea parte integral de su ejercicio. Echebarría trata esta situación como “un dilema real a ser considerado en toda estrategia de responsabilización, que se revela particularmente difícil de resolver en el funcionamiento del Estado.”

A pesar de este dilema, no cabe duda de que la rendición de cuentas es un aspecto fundamental en los procesos de reforma para lograr un estado moderno. Un estado moderno debe disponer de mecanismos eficientes y eficaces para que sus ciudadanos conozcan lo que se hace, cómo se hace y puedan evaluar su desempeño.

La correcta rendición de cuentas es un factor imprescindible para alcanzar una imagen adecuada de la Administración Tributaria, en la medida en que dota a los ciudadanos-contribuyentes de herramientas para evaluar el desempeño y el apego al cumplimiento de la ley de una organización que es responsable de administrar leyes.

Si bien la Administración Tributaria goza de una legalidad derivada del ordenamiento jurídico de las finanzas públicas de cada país, entendemos que la legitimidad se obtiene, del ejercicio ético y responsable de la autoridad que las leyes conceden a la Administración Tributaria.

La percepción que tenga la sociedad de que la Administración Tributaria ejerce sus funciones apegada a las leyes y cumpliendo con el principio de equidad en el ámbito tributario, con racionalidad y eficiencia en la parte administrativa y financiera, definitivamente le proveerá de una legitimidad que facilita su operatividad.

¹ Ver artículo Responsabilización y Responsabilidad gerencial: Instituciones antes que instrumentos, del Libro Responsabilización y evaluación de la gestión pública de CLAD.

El Barómetro de Transparencia Internacional del 2009 establece que existe una preocupación creciente sobre la corrupción dentro del sector privado y del sector público. Según este documento cada vez más los ciudadanos perciben como corruptos los sectores privado y público; es decir, a las organizaciones e instituciones en general.

En ese mismo estudio, se muestra que aproximadamente el 7% de los encuestados ha pagado sobornos a las autoridades tributarias del mundo. Para contar con el respeto de los ciudadanos, la autoridad que aplica leyes debe mostrar que cumple con aquéllas que le afectan. Esto implica un compromiso mayor de las autoridades tributarias para mostrar a la sociedad que su actuación es apegada a las leyes y a la ética.

En este documento se expondrá cómo la DGII ha asumido la rendición de cuentas y el proveer información al ciudadano como parte de su quehacer; qué mecanismos se han utilizado para poner a disposición del interesado las informaciones del desempeño de esta institución, anticipándonos a sus solicitudes.

Estrategias de la DGII para informar a los contribuyentes y a la Sociedad en general:

La Visión de la DGII incluye el compromiso de ser una organización creíble y de prestigio. Los atributos de credibilidad y buena reputación, se cultivan a través del respeto a las leyes, de la actuación ética y profesionalmente inobjetable de sus funcionarios, del cumplimiento de los compromisos y metas que asume la organización frente a la sociedad y a su capacidad de rendición de cuentas.

Los contribuyentes y la sociedad en general percibirán una organización como creíble, en función de que la interacción con ella llene sus expectativas y a las informaciones que disponga para opinar al respecto de su desempeño. Por eso nuestra visión es:

“Ser una organización con prestigio y credibilidad que utiliza políticas, procedimientos y sistemas de información que operan eficientemente, con gente ética y profesionalmente inobjetable, que trabaja alineada por la directriz de aumentar sostenidamente las recaudaciones, reduciendo la evasión y respetando los derechos de los contribuyentes”.

Para la DGII la rendición de cuentas es parte de su accionar. Entendemos que la legitimidad de la organización tiene que ver en parte, con su accionar transparente. Si bien, la DGII, como entidad pública posee una legalidad institucional, un poder derivado de su propia razón de ser; de lo que se trata es, de que por la manera en que ejerce ese poder se obtenga mayor legitimidad.

Por la importancia que concede la DGII a la información, en su Plan Estratégico se definieron cuatro objetivos. Entre éstos, cabe resaltar uno relacionado al tema que nos ocupa: “Crear mecanismos eficientes de información a los contribuyentes y a la sociedad en general”.

Es por eso que se ha diseñado un esquema de información a los ciudadanos-contribuyentes sobre las acciones de la DGII en cuatro segmentos:

- a) Desempeño Administrativo-Financiero. Se refiere a la administración de los fondos que recibe la DGII como entidad autónoma², para cubrir sus gastos e inversiones, y en relación con el cumplimiento de la normativa de adquisiciones.
- b) Desempeño como entidad recaudadora. Su plan para el logro de la meta recaudadora y los resultados obtenidos.
- c) Ingresos y patrimonio de sus empleados y funcionarios.
- d) Sobre las obligaciones de los contribuyentes y la manera de cumplirlas³. Se refiere a la estrategia de educación y de servicios que ejecuta la DGII y que no forma parte del presente documento.

La rendición de cuentas se ve como parte del ejercicio de un buen gobierno corporativo. Si bien es un deber de las autoridades tributarias que la DGII funcione adecuadamente, también lo es mostrar a los ciudadanos lo que hace, cómo se hace y que puedan evaluarlo.

Esta decisión va más allá de la exigencia legal de informar, que en República Dominicana está regulada por la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública del 28 de julio del 2004.

Esta normativa dispone amplios derechos al ciudadano dominicano respecto a la información pública; en ese sentido, consagra que todas las personas tienen derecho a solicitar y recibir información completa de cualquier órgano del Estado Dominicano y de todas las sociedades y compañías con participación estatal.

Las informaciones a que se refiere la Ley habrán de estar contenidas en actas y expedientes de la administración pública, debiendo entenderse que se trata de documentos conservados o grabados de manera escrita, óptica, acústica o de cualquier otra forma, que cumplan fines u objetivos de carácter público; los mismos se proporcionarán siempre y cuando al facilitarse no se afecte la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás. La ley refiere algunas limitaciones y excepciones, en términos del otorgamiento de la información, que se refieran a informaciones sobre la cual no se pueda vulnerar el secreto impuesto por leyes o decisiones judiciales o administrativas, en casos particulares.

Por otro lado, la Ley establece que las entidades estatales deben tener un servicio permanente y actualizado de información de todos sus actos y actividades, para lo cual, en adición a su publicación en los medios disponibles, deberán informatizar e incorporar al sistema de comunicación por Internet u otro similar tales actos y actividades; así, deben instrumentar la publicación de sus respectivas Páginas Web a

² La Ley 227-06 establece en su Artículo 14 que "El presupuesto de la Dirección General de Impuestos Internos será de dos por ciento (2%) de la recaudación efectiva obtenida cada mes, por concepto de los tributos administrados."

³ Sobre este aspecto no trataremos en este documento ya que nos queremos concentrar en la información relacionada con el desempeño de la DGII.

fin de facilitar el libre acceso al público sin necesidad de petición previa, conforme dispone de manera expresa la citada Ley.

Adicionalmente, están obligadas a proveer la información que haya sido creada u obtenida por ellas o que se encuentre en su posesión y bajo su control, y que se encuentre contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales o en cualquier otro formato; incluyendo entre tales informaciones, en caso de que sirvan de base a una decisión de naturaleza administrativa, cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público o proveniente de instituciones financieras del ámbito privado.

Por su parte, el Reglamento de Aplicación de la Ley 200-04, dispone que en las entidades estatales y los organismos de derecho privado que reciban recursos del Presupuesto Nacional, deben crear en cada institución, sus respectivas Oficinas de Acceso a la Información (OAI), a través de la cual los ciudadanos podrán solicitar la información que la ley les autoriza.

Informaciones disponibles:

En este contexto, la DGII dispone de mecanismos de información, donde el ciudadano-contribuyente puede obtener la mayor cantidad posible de informaciones sobre su gestión. Disponemos de un portal de transparencia como parte integral del sitio en internet de la DGII (<http://www.dgii.gov.do/transparencia/Paginas/SeccionTransparencia.aspx>) que incluye una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) virtual y de una OAI ubicada en el edificio principal de la DGII, que sirve de canal para que cualquier ciudadano, sin acceso a medios electrónicos, pueda obtener las informaciones que requiere y que pueden ser otorgadas por la institución⁴.

1) Rendición de Cuentas en el ámbito del desempeño administrativo-financiero:

En este ámbito uno de los objetivos es mostrar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del Estado, y sus modificaciones y mostrar la manera en que la DGII ha gastado e invertido los recursos que se reciben para lograr el recaudo. La referida Ley establece los principios y normas generales que rigen la contratación pública, relacionada con los bienes, obras, servicios y concesiones del Estado.

La Dirección General de Impuestos Internos, como organismo autónomo y descentralizado, está sujeta a las regulaciones previstas para el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, establecido bajo el amparo de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas, y sus modificaciones, Reglamento 490-07 y resoluciones varias emitidas por el Órgano Rector del Sistema.

⁴ Las limitaciones de la DGII para otorgar informaciones están contenidas en un documento público dentro de la OAI del portal de transparencia, llamado: GUIA SOBRE LAS EXCEPCIONES Y LIMITACIONES DISPUESTAS POR LA LEY GENERAL DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, NO. 200-04 APLICABLES A LA ENTREGA DE INFORMACIÓN EN LA DGII

Uno de los principios que rigen las actuaciones de los organismos alcanzados por el Sistema es el principio de transparencia y publicidad. Según el numeral 3 del Artículo 3 de la Ley 340-06, su objetivo es que “las compras y contrataciones públicas comprendidas en esta ley se ejecutarán en todas sus etapas en un contexto de transparencia basado en la publicidad y difusión de las actuaciones derivadas de la aplicación de esta ley. Los procedimientos de contratación se darán a la publicidad por los medios correspondientes a los requerimientos de cada proceso. Todo interesado tendrá libre acceso al expediente de contratación administrativa y a la información complementaria. La utilización de la tecnología de información facilita el acceso de la comunidad a la gestión del Estado en dicha materia.”

Por otra parte, 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 (DGII), establece la obligatoriedad de publicar los estados financieros auditados por una firma externa.

Respecto al tema de desempeño financiero y administrativo, la DGII dispone de tres tipos de informaciones, todas contenidas en la Sección de Transparencia dentro de nuestro sitio en Internet:

a) Informaciones sobre Desempeño Presupuestario: En la Sección de Transparencia de la DGII los ciudadanos pueden obtener:

- i) El Reporte de Ejecución Presupuestaria. Contiene los gastos de personal y corrientes, así como la inversión de capital con las cifras contabilizadas y la disponibilidad de presupuesto mensual y acumulado.
- ii) Proyectos Especiales: Es un informe detallado sobre los principales proyectos asumidos por la DGII, como Impresoras Fiscales y el Data Center, con todos los anexos que transparentan la ejecución.
- iii) Reembolsos Tributarios: Presenta los desembolsos o pagos hechos por los diferentes conceptos de reembolsos tributarios detallado por beneficiado, monto, fecha y concepto.

b) Informaciones sobre proceso de compras y contrataciones. En cuanto a este tema, la Sección de Transparencia muestra, las siguientes informaciones:

Requeridos por la Legislación:

- Avisos de Licitaciones Públicas: presentan a la ciudadanía las diferentes convocatorias a los procesos de adquisición, mediante la modalidad de licitación y el objeto general de la misma.
- Pliegos de Condiciones: contienen las informaciones generales y de carácter técnico sobre el bien o servicio sujeto a licitación.

- Preguntas y Respuestas: presentan las inquietudes enviadas por los oferentes interesados y las opiniones vertidas al respecto por la institución.

No Requeridos por la Legislación:

- Informe Técnico: contiene la ponderación de cumplimiento en los criterios de evaluación de las diferentes propuestas técnicas y económicas sometidas por los oferentes y la recomendación final emitida por parte de la Comisión Evaluadora.
- Acta de Adjudicación: contiene el dictamen final de adjudicación emitida por el Comité de Licitaciones, en función de las informaciones contenidas en el Informe Técnico y de las consideraciones de sus integrantes de cara al cumplimiento de los procedimientos de la ley y los requerimientos de la institución.
- Oferta Ganadora: contiene copia integral digitalizada de la propuesta del oferente que resulta adjudicatario del proceso.
- Ofertas No Ganadoras: contiene copias integrales digitalizadas de las propuestas de los oferentes que no resultan adjudicatarios del proceso.
- Carta Adjudicación a Empresa Ganadora: contiene copia integral digitalizada de la carta, mediante la cual se comunica al oferente que resulta adjudicatario del proceso.
- Cartas No Adjudicación a Empresas No Ganadoras: contienen copia integral digitalizada de las cartas mediante las cuales se comunica a los oferentes que no resultan adjudicatarios del proceso.
- Auditorías Externas Administrativas: se presentan los informes o dictámenes de las auditorías realizadas a los procesos de compras de la DGII, efectuadas por firmas reconocidas de auditores externos, para verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la legislación vigente en materia de compras y contrataciones estatales.

c) Informaciones financieras de la DGII: En esta Sección, se muestra:

- El Balance General, que presenta la situación financiera de la DGII, sus activos, pasivos y patrimonio, cada cuenta con sus anexos bien detallados e identificados, cortado mensualmente y auditados a final de cada año por una firma de auditores externos acreditada.
- El Flujo de Ingresos y Egresos: refleja los ingresos recibidos (por asignación presupuestaria y por ingresos propios) menos los desembolsos o pagos realizados, con un detalle de cada pago efectuado a cada beneficiario, monto, fecha, concepto del pago, etc.
- Las Auditorías Externas Financieras: se presentan los informes o dictámenes de las auditorías externas realizadas a los estados financieros de la DGII, efectuadas por firmas de auditores externos y la Cámara de Cuentas.
- La Disponibilidad y conciliación Bancaria: Es la disponibilidad de efectivo en las cuentas bancarias.

- La DGII como agente de retención: este reporte presenta el cumplimiento de la DGII del pago de los impuestos retenidos a los asalariados, personas físicas, ITBIS, etc.

2) Rendición de Cuentas en el ámbito desempeño como entidad recaudadora:

En el sitio Web de la DGII, existe una Sección de Estadísticas, en la que pueden encontrarse boletines y publicaciones periódicas y sobre todo un área dedicada a mostrar los resultados recaudatorios de cada mes y año, respecto a la estimación presupuestaria establecida en el presupuesto nacional y respecto al año anterior. Estos informes incluyen análisis por cada impuesto que recauda la DGII, de mucho provecho para quienes consultan.

Asimismo, se cuenta con Análisis del comportamiento de las ventas atendiendo a las declaraciones de IVA de los contribuyentes por sector económico. Esta información se ha convertido en el insumo principal de los cálculos de actividad económica en el país.

El hecho de que se realice la publicación de este informe sobre los resultados recaudatorios respecto a lo que está consignado en el presupuesto de la nación, sean éstos positivos o negativos, la primera semana de cada mes, es una muestra más del compromiso de la DGII de rendir cuentas a los ciudadanos.

Adicionalmente, se puede consultar un resumen del plan de la DGII para el año y un documento que muestra el alineamiento de los proyectos ejecutados, respecto a los objetivos estratégicos.

3) Rendición de Cuentas en el ámbito de los ingresos y patrimonio de sus empleados y funcionarios:

En adición a las informaciones de la organización, en la Sección de Transparencia de la DGII se muestran informaciones relativas a los funcionarios y empleados de la institución. En este sentido se puede consultar:

- La Nómina del Personal: que detalla el pago mensual que recibe cada empleado identificado por su nombre, posición y sueldo.
- Declaraciones Juradas del Impuesto Sobre la Renta y el Anexo de Patrimonio que requiere la misma, para cada funcionario de alto nivel (Director y Subdirectores).

Con estas informaciones se pretende que los ciudadanos interesados puedan dar seguimiento de los funcionarios y establecer una relación entre sus ingresos y su modo de vida.

4) Percepción de los contribuyentes en torno de la DGII:

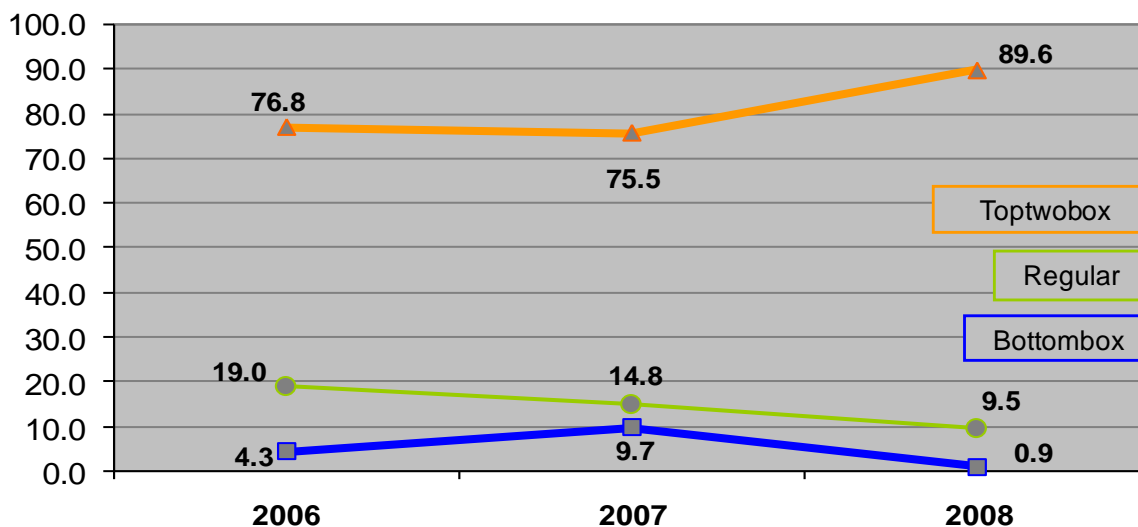
Una manera de medir la percepción de los contribuyentes sobre el desempeño de la DGII es realizando encuestas en una muestra representativa de éstos.

En este sentido, la DGII realiza una encuesta de imagen cada año desde el 2006⁵, con empresas externas especializadas en el tema. A continuación los resultados de las mismas para la imagen general, confianza, credibilidad, transparencia e imagen ética. En cada gráfico mostramos los resultados denominados toptwobox (los mejores dos tipos de resultados: excelente y bueno), bottomtwobox (los peores dos resultados: malo y muy malo) y zona neutral o regular.

En las gráficas se observa que en el último año las respuestas neutrales o regulares decrecen aumentando las de excelente y buena).

IMAGEN GENERAL

Tendencia Toptwobox, Bottombox y Zona Neutral (Regular)



⁵ La encuesta del 2005 fue realizada de octubre a diciembre del 2005 por Gallup Dominicana con un error muestral del 5%.

La del 2006 fue realizada por la propia DGII con un error muestral del 5% de septiembre a octubre del 2006.

En el 2007 la encuesta fue realizada por Gallup Dominicana con un error muestral del 4% de mayo a julio del 2007.

En el 2008 MKT Consulting realizó la encuesta con un error muestral del 5% de febrero a marzo del 2009.

En este momento la firma Alpha Consulting realiza una encuesta cuyos resultados mostraremos en la presentación de mayo.

CREDIBILIDAD

Tendencia Toptwobox, Bottombox y Zona Neutral (Regular)

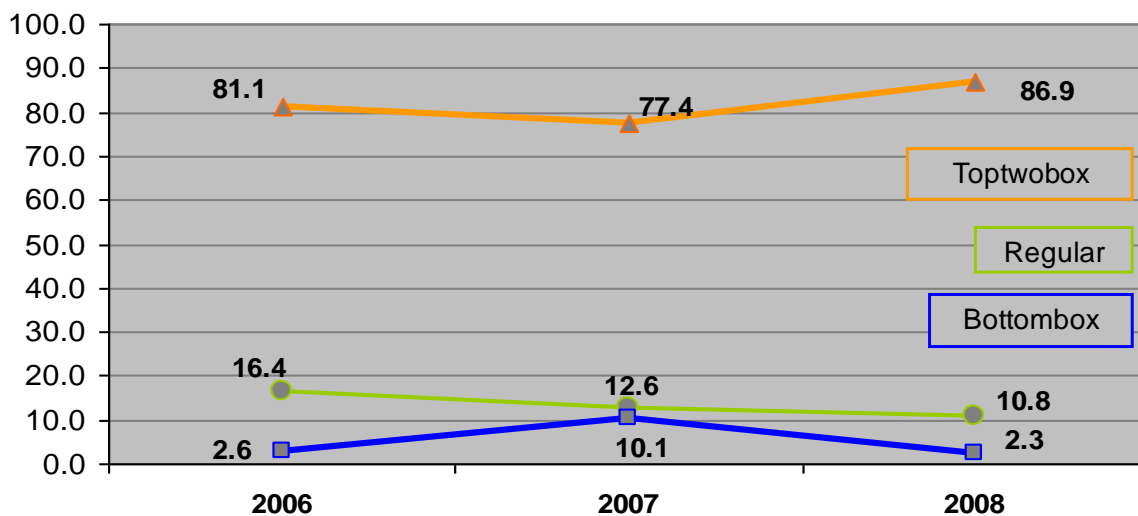
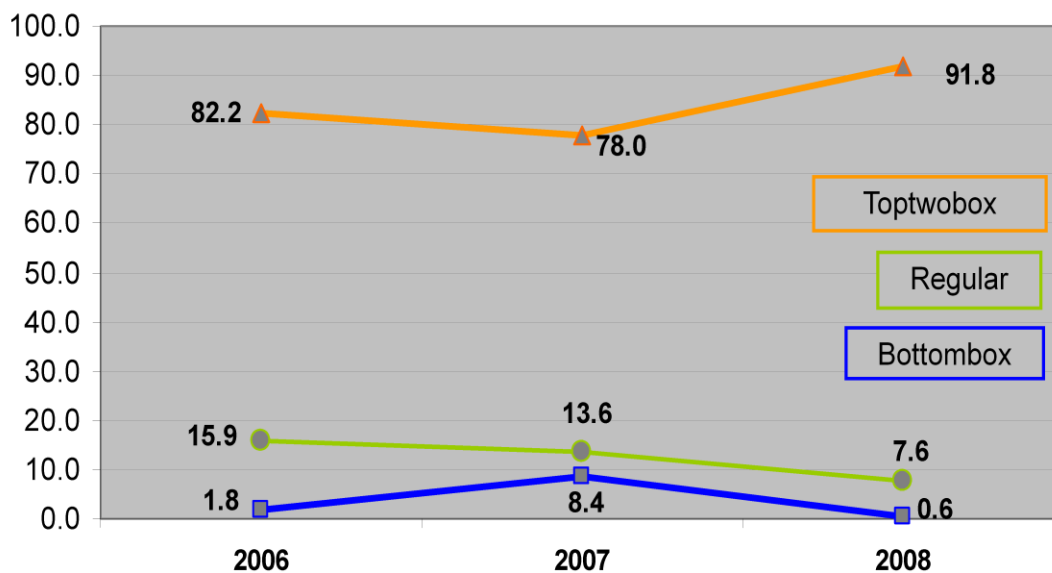


IMAGEN ÉTICA

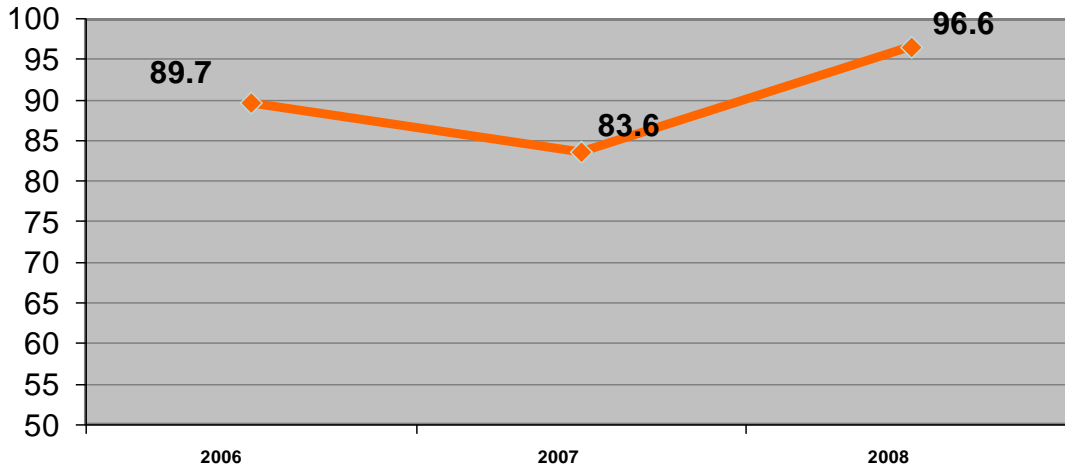
Tendencia Toptwobox, Bottombox y Zona Neutral (Regular)



Ante las preguntas de si Confía en la DGII y si la considera una institución transparente, éstos fueron los resultados:

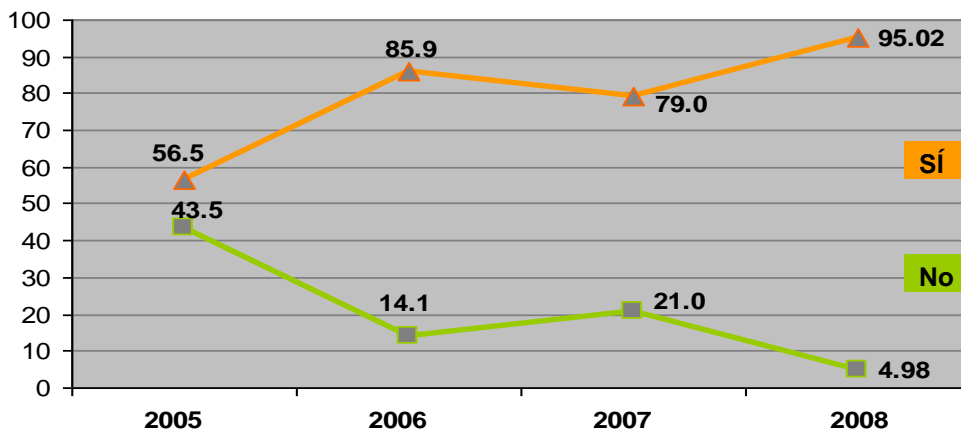
CONFIANZA

Nivel de Confianza en la DGII, Respuesta Sí
(Valores en %)



TRANSPARENCIA

¿Considera usted que la DGII realiza su labor de manera transparente? (Valores en %)



Un indicador de cómo perciben los ciudadanos la labor de la DGII en torno a la rendición de cuentas es la publicación de la organización no gubernamental o no partidista llamada Participación Ciudadana (PC)⁶, denominada, Ranking de transparencia, realizado en noviembre del 2009.

Este estudio tiene por objetivo, determinar el grado de aplicación y/o cumplimiento de la Ley sobre Libre Acceso a la Información (Ley 200-04), en las instituciones públicas dominicanas.

Más específicamente, busca:

- Verificar la constitución de las Oficinas de Acceso a la Información (OAI) y la designación de los Responsables de Acceso a la Información (RAI), en las instituciones públicas.
- Evaluar el nivel de disposición de información de oficio en las páginas Web de las instituciones públicas; según, el Artículo 3 de la Ley 200-04 y el Artículo 7 de su reglamento.
- Verificar el nivel de respuesta, de las instituciones públicas, a las solicitudes realizadas por individuos; así como por organizaciones no gubernamentales; en el marco de lo establecido en la Ley 200-04.
- Evaluar los procedimientos implementados en las instituciones públicas evaluadas, a los fines de la aplicación de la Ley sobre Libre Acceso a la Información.
- Comparar el nivel de aplicación de la Ley 200-04, entre las distintas instituciones públicas evaluadas.

El estudio evalúa las informaciones de transparencia en el sitio Web y las OAI. De este resultado se deriva una calificación por categoría que van desde la A (las de mayor cumplimiento) hasta la F (las de peor cumplimiento).

La Ficha de Registro de Observación Directa utilizada por PC para el estudio de la página Web, agrupaba las observaciones en los siguientes puntos:

- Disposición de información de oficio en las páginas Web.
- Actualización de Información de la página Web.
- Información general de la Institución
- Información sobre normativa
- Información sobre funcionarios y empleados.
- Servicios permanentes y actualizados de Información.

⁶ Participación Ciudadana se define como un movimiento cívico no partidista, de presión, concertación y vinculación del ámbito social con los poderes públicos. Se constituye con el fin de promover la articulación en el seno de la sociedad civil y para incentivar la participación de los ciudadanos y ciudadanas a fin de lograr las reformas políticas, institucionales y democráticas que requiere la república y un desarrollo social justo y equilibrado. Es la organización de este género de más prestigio e influencia en la RD.

Para la OAI, se evalúa⁷:

Asignación de valor por Indicador			
No.	Indicador	Valor Relativo.	Valor Ponderado %
1	Disposición de Información de Oficio	100	50%
2	Respuesta a la Solicitud de Información	100	30%
3	Estructura y recurso de la OAI	100	10%
4	Responsable Acceso Información	100	10%

En este último estudio, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) alcanzó la categoria A, indicando una eficiente aplicación y/o cumplimiento de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública con una puntuación de 92.2 sobre 100, formando parte de las mejores 10.

Del total de 85 instituciones evaluadas, tan solo ocho, es decir el 9.4%, alcanzaron la categoría A.

A manera de conclusión:

Disponer de mecanismos eficaces de información que impliquen la publicación oportuna de informaciones sobre el desempeño de la DGII, anticipando las solicitudes de los ciudadanos-contribuyentes, ha sido nuestra estrategia en el ámbito de la rendición de cuentas. Las informaciones que ponemos a disposición de la Sociedad, pretenden que la percepción sobre esta organización se base también en el análisis de informaciones sobre el desempeño en cada uno de los procesos que ejecutamos; los de gestión administrativa y los de gestión tributaria.

En ese sentido, estamos satisfechos con los resultados obtenidos hasta el momento, los cuales hemos mostrado a partir de resultados de encuestas y de análisis realizados por organizaciones de la sociedad civil.

⁷ La información de oficio es información publicada a la cual se accede sin ninguna solicitud.