

**META INDICADORES
AÑO 2024**

Dependencia / Indicador	Meta
Directorio	
IP127 - Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	96
Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	
IP118 - Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	12
IC240051 - Informes a Directorio	4
Despacho del Superintendente	
IP153 - Informes de gestión legalmente establecidos	27
IC240029 - Eficacia en el manejo de documentos y expedientes ingresados al Despacho del Superintendente	97%
Intendencia de Recaudación	
IP146 - Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	20
IC240013 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	3,530
IC240044 - Estudios Tributarios realizados y actualizados	6
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q1,055,000,000.00
IC240129 - Transferencia de conocimiento estratégico en las Divisiones de Recaudación de las Gerencias con funciones de Ejecución	6
IC240131 - Visitas técnicas a Gerencias Operativas (Fortalecimiento de capacidades en el uso de herramientas para analítica de datos)	12
Intendencia de Aduanas	
IP150 - Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	3,300
IC240002 - Análisis de valor en la Base de Datos de Valor -BDV- para determinar si las mercancías declaradas representan un riesgo	953
IC240060 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas	Q325,000,000.00
IC240075 - Operativos interinstitucionales	24
IC240079 - Propuestas de definiciones conceptuales y funcionales emitidas para proyectos de modernización e innovación aduanera.	80
IC240080 - Propuestas de mejora continua elaboradas por la Unidad de Mejora Continua de Procesos Aduaneros.	10
IC240106 - Segmentos de partidas arancelarias identificados por incorrecta clasificación arancelaria o denegación de trato preferencial enviados a IFI	30
IC240115 - Solicitudes y análisis de información financiera enviados a IFI	72
IC240119 - Tiempo promedio (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación sin análisis físico químico	20
SGC240001 - Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con franquicias y asuntos aduanales, considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	97.5%

Dependencia / Indicador	Meta
SGC240002 - Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con recursos administrativos interpuestos (desde la recepción de la solicitud en la IAD, hasta el traslado del documento emitido al área de notificaciones o al área administrativa correspondiente. Expedientes ingresados Vs. expedientes resueltos), considerando en la medición un rezago de 10 días hábiles.	86%
SGC240003 - Efectividad en la atención de expedientes y solicitudes asignados mensualmente relacionados con solicitudes de Auxiliares de la Función Pública Aduanera (AFPA), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	98.6%
SGC240004 - Efectividad en la atención de solicitudes para emisión de certificados de ensayo por ULA (análisis internos), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	80%
SGC240019 - Nivel de cumplimiento de los compromisos de revisión por la dirección del SGC	100%
SGC240024 - Procedimientos y publicación de documentos normativos asociados al Plan Operativo Anual (POA) 2024 trasladados para registro a Secretaría General, según corresponda.	34
SGC240025 - Propuestas de medidas de control elaboradas para la adecuada gestión de riesgo de comercio exterior, para ser remitidas al Comité de Riesgo Aduanero	34
SGC240039 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio brindado por el Departamento de Gestión Aduanera	94
SGC240044 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado	90
SGC240083 - Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes con autorización de franquicias	4
SGC240085 - Tiempo promedio en días hábiles de la gestión de solicitudes de regímenes aduaneros especiales (desde la recepción hasta la notificación).	8.3
SGC240086 - Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con asuntos aduanales.	6
SGC240088 - Tiempo promedio en horas hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con renovaciones de auxiliares de la función pública aduanera	8.2
SGC240089 - Tiempo promedio en la gestión de solicitudes de habilitación de nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA)	50
SGC240103 - Tiempo promedio total (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación que conllevan análisis físico químico.	47
Intendencia de Fiscalización	
IP107 - Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	2,351
IC240001 - Actualización de Normativas	25
IC240022 - Efectividad en la atención de solicitudes de información de fuentes externas para el apoyo a los procesos de fiscalización.	90%
IC240023 - Efectividad en la atención de solicitudes de información financiera en poder de terceros.	90%
IC240027 - Eficacia de Auditorías a contribuyentes, terminadas con cobro efectivo.	60%
IC240028 - Eficacia de la detección y selección de casos trasladados a programación.	80%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q410,000,000.00
IC240092 - Registro de evaluaciones a planes, normativas y programas enviados por la Intendencia de Fiscalización; Contrarrevisiones a expedientes terminados por las Gerencias	5%

Dependencia / Indicador	Meta
IC240107 - Seguimiento a Gerencias respecto de auditorías programadas a nivel nacional	72
Intendencia de Asuntos Jurídicos	
IP150 - Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	3,300
IC240002 - Análisis de valor en la Base de Datos de Valor -BDV- para determinar si las mercancías declaradas representan un riesgo	953
IC240060 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas	Q325,000,000.00
IC240075 - Operativos interinstitucionales	24
IC240079 - Propuestas de definiciones conceptuales y funcionales emitidas para proyectos de modernización e innovación aduanera.	80
IC240080 - Propuestas de mejora continua elaboradas por la Unidad de Mejora Continua de Procesos Aduaneros.	10
IC240106 - Segmentos de partidas arancelarias identificados por incorrecta clasificación arancelaria o denegación de trato preferencial enviados a IFI	30
IC240115 - Solicitudes y análisis de información financiera enviados a IFI	72
IC240119 - Tiempo promedio (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación sin análisis físico químico	20
SGC240001 - Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con franquicias y asuntos aduanales, considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	97.5%
SGC240002 - Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con recursos administrativos interpuestos (desde la recepción de la solicitud en la IAD, hasta el traslado del documento emitido al área de notificaciones o al área administrativa correspondiente. Expedientes ingresados Vs. expedientes resueltos), considerando en la medición un rezago de 10 días hábiles.	86%
SGC240003 - Efectividad en la atención de expedientes y solicitudes asignados mensualmente relacionados con solicitudes de Auxiliares de la Función Pública Aduanera (AFPA), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	98.6%
SGC240004 - Efectividad en la atención de solicitudes para emisión de certificados de ensayo por ULA (análisis internos), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	80%
SGC240019 - Nivel de cumplimiento de los compromisos de revisión por la dirección del SGC	100%
SGC240024 - Procedimientos y publicación de documentos normativos asociados al Plan Operativo Anual (POA) 2024 trasladados para registro a Secretaría General, según corresponda.	34
SGC240025 - Propuestas de medidas de control elaboradas para la adecuada gestión de riesgo de comercio exterior, para ser remitidas al Comité de Riesgo Aduanero	34
SGC240039 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio brindado por el Departamento de Gestión Aduanera	94
SGC240044 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado	90
SGC240083 - Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes con autorización de franquicias	4
SGC240085 - Tiempo promedio en días hábiles de la gestión de solicitudes de regímenes aduaneros especiales (desde la recepción hasta la notificación).	8
SGC240086 - Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con asuntos aduanales.	6

Dependencia / Indicador	Meta
SGC240088 - Tiempo promedio en horas hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con renovaciones de auxiliares de la función pública aduanera	8
SGC240089 - Tiempo promedio en la gestión de solicitudes de habilitación de nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA)	50
SGC240103 - Tiempo promedio total (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación que conllevan análisis físico químico.	47
Intendencia de Atención al Contribuyente	
IP110 - Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	811,000
IC240049 - Gestiones originadas por los contribuyentes y/o usuarios en los programas de capacitación tributaria.	8,500
IC240050 - Herramienta para facilitar la presentación y pago de tributos internos.	1
IC240077 - Procedimientos del Registro Fiscal de Vehículos priorizados y evaluados en puntos de atención	5
IC240081 - Publicaciones realizadas en la Página Web de la SAT en temas tributarios y aduaneros.	60
IC240096 - Satisfacción de servicio recibido a través del Asistente Virtual RITA	85
IC240104 - Satisfacción del servicio recibido en las capacitaciones impartidas.	85
IC240105 - Satisfacción respecto al servicio recibido en contact center (call center, chat y correo electrónico)	85
IC240109 - Servicios evaluados a través de la satisfacción y/o percepción del contribuyente y usuario	82
IC240117 - Tasa de atención de consultas a distancia en el Contact Center	87%
IC240130 - Usuarios atendidos en programa de formación de cultura tributaria y ciudadanía	24,000
SGC240058 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT	90
Gerencia de Recursos Humanos	
IP143 - Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	750
SGC240065 - Tiempo empleado en el proceso de nombramiento de personal a nivel interno y externo DAP	4
SGC240066 - Tiempo promedio de atención de los requerimientos de acciones de puestos y plazas con evaluación de viabilidad presupuestaria	9
SGC240081 - Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo DRSP	26
SGC240087 - Tiempo promedio en el proceso integral de reclutamiento selección y contratación de personal tanto interno como externo	39
SGCE240006 - Informe de los procedimientos disciplinarios relacionados con incumplimiento ético del personal de la SAT	12
Gerencia Administrativa Financiera	
IP123 - Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	25,800
IP124 - Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	14
SGC240006 - Eficacia en la atención de los requerimientos de Telecomunicaciones	96%
SGC240016 - Informes entregados por disposiciones legales	3
SGC240018 - Modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo	8
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	85%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	90%
SGC240022 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	75%

Dependencia / Indicador	Meta
SGC240069 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén para Normatividad	3
SGC240071 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos para Normatividad	2
SGC240075 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía para Normatividad	10
SGC240077 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa para Normatividad	12
SGC240079 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización para Normatividad	30
SGC240080 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	30
SGCE240005 - Expedientes atendidos de Contabilidad	100%
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	95
SGCE240009 - Tiempo promedio de pago a los proveedores	2.5
Gerencia de Seguridad Institucional	
IP151 - Verificación y seguimiento de la Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	92
SGC240017 - Medir el nivel de satisfacción del cliente interno del servicio de seguridad física brindado en las instalaciones certificadas bajo el Sistema de Gestión de Calidad	90.5
Gerencia de Infraestructura	
IP148 - Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	195
IC240053 - Mejora y avance en el cumplimiento del estándar de infraestructura en inmuebles de la SAT que se encuentran por debajo del estándar mínimo.	6
SGC240007 - Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimiento de las Gerencias Regionales	98%
SGC240008 - Eficacia en la atención de requerimientos emergentes en el área normativa.	97%
Gerencia de Informática	
IP154 - Disponibilidad de la plataforma informática de alto y mediano impacto de la SAT, para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional.	500,688
IC240033 - Eficacia en la solicitud de eventos de cotización de Informática	97%
IC240034 - Eficacia en la solicitud de eventos de licitación de informática	97%
SGC240005 - Efectividad en la ejecución de evaluaciones de Seguridad Informática a plataforma y Sistemas Informáticos	94%
SGC240012 - Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Aduaneros planificados	88%
SGC240013 - Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas de Gestión Institucional planificados	91%
SGC240014 - Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Tributarios planificados.	88%
SGC240059 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (normatividad)	90

Dependencia / Indicador	Meta
Gerencia de Formación de Personal SAT	
IP147 - Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional.	350
IC240030 - Eficacia en la atención de gestiones relacionadas con el proceso de formación	98%
IC240036 - Eficiencia del desempeño de los expertos o docentes seleccionados o designados	92%
IC240039 - Eficiencia en la atención de eventos formativos virtuales	98%
IC240052 - Mallas curriculares elaboradas	15
IC240128 - Trabajadores incorporados a programas de becas financiadas por SAT	410
SGC240023 - Personas evaluadas o capacitadas en los eventos formativos ejecutados relacionados con el Sistema de Gestión de la SAT	6,000
SGC240082 - Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal GFP	6
SGCE240008 - Personas evaluadas o capacitadas en los eventos formativos ejecutados relacionados con el Sistema de Cumplimiento Ético	6,000
Gerencia de Planificación y Cooperación	
IP125 - Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	283
IC240040 - Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Cooperación	96.5%
SGC240010 - Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Planificación	96.5%
SGC240011 - Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Procesos	96.5%
Secretaría General	
IP113 - Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	2,800,000
IC240118 - Tiempo en la elaboración de Certificaciones de Firma	3
IC240120 - Tiempo promedio de elaboración de Proyectos de Contrato	6
IC240121 - Tiempo promedio en la elaboración de Resolución de Superintendencia	4
SGC240015 - Expedientes o documentos digitalizados listos para consulta	300,000
Comunicación Social Externa	
IP152 - Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	1,700
IC240037 - Eficiencia en el cumplimiento de la ejecución de acciones de comunicación realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios, a nivel nacional.	96%
IC240045 - Gestión de publicaciones y/o entrevistas realizadas en diferentes medios de comunicación masivos, alternativos y otros canales conexos de difusión que contribuyan al aumento de la percepción de riesgo.	100
IC240046 - Gestión de publicaciones y/o entrevistas realizadas en diferentes medios de comunicación masivos, alternativos y otros canales conexos de difusión que fortalezcan la imagen institucional.	125
IC240047 - Gestión y comunicación de Informe de Percepción de noticias.	12
IC240048 - Gestión y emisión de boletines informativos que promuevan la confianza empresarial (conforme a planificación).	10

Dependencia / Indicador	Meta
Gerencia de Asuntos Internos	
IP130 - Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional.	4,500
SGCE240001 - Eficiencia en la atención a requerimientos en cumplimiento ético	96%
SGCE240002 - Eficiencia en la atención de denuncias por incumplimiento ético del personal de la SAT.	82%
SGCE240003 - Eficiencia en la atención de evaluaciones de riesgo.	96%
SGCE240004 - Eficiencia en la atención de los compromisos de revisión por la Dirección SGCE	90%
SGCE240010 - Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo GAI	3
Auditoría Interna	
IP129 - Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	62
IC240031 - Eficacia en la emisión de informes de Auditoría Interna	100%
Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	
IP135 - Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Q31,141,713.00
IC240006 - Auditorías programadas a contribuyentes analizados por GEG	120
IC240008 - Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	252
IC240014 - Control de Importaciones y Certificación de Salidas de Combustibles	50%
IC240015 - Control y Toma de Inventarios en los Centros de Añejamiento de Aguardientes Naturales y Preparados	50%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	60%
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	80%
IC240042 - Eficiencia en la resolución de Expedientes IE	25
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q160,000,000.00
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q198,399,875.00
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	40
IC240097 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la División de Atención al Contribuyente	91
Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	
IP135 - Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Q11,007,375.00
IC240007 - Auditorías Programadas a Contribuyentes Analizados por GEM	82
IC240008 - Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	275
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	60%
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	80%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q100,000,000.00
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q184,041,915.00
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	56

Dependencia / Indicador	Meta
IC240102 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido por parte de la División de Atención al Contribuyente	91
Gerencia Regional Central	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	400
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	93%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	36
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q6,229,489.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	40
IC240061 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Central	Q88,294,343.00
IC240082 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Central	Q2,316,860.00
IC240123 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Central	18
SGC240035 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Express Aéreo	Q3,865,129.00
SGC240036 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Central de Aviación	Q36,000.00
SGC240037 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana de Vehículos	Q7,499.00
SGC240038 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Fardos Postales	Q4,001.00
SGC240045 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Central de Aviación	95
SGC240046 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana de Vehículos	95
SGC240047 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Express Aéreo	95
SGC240048 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Fardos Postales	95
SGC240054 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Central	95
SGC240063 - Subastas realizadas (SAMDA) GRC	5
SGC240064 - Tiempo de atención al usuario en Aduana Fardos Postales	17
SGC240067 - Tiempo promedio de atención en Aduana de pasajeros que Ingresan al territorio nacional por vía aérea en Aduana Central de Aviación	1
SGC240084 - Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes en Aduana de Vehículos	8
SGC240090 - Tiempo promedio para la culminación de descarga de la Aduana Express Aéreo	20
SGC240099 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Express Aéreo	12
División de Fiscalización	
IP149 - Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	655
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorias de Gabinete terminadas con interés fiscal	55%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	60%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q80,000,000.00
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	13,081

Dependencia / Indicador	Meta
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	22,000
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	95
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	97%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	80%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	80%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	3
SGC240070 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	2
SGC240074 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	5
SGC240076 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	10
SGC240078 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	15
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	95
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	8,846,000
IC240098 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Central.	95
División de Recaudación	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q13,907,730.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	1,500
IC240065 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q478,083,150.00
División de Operativos Fiscales	
IP155 - Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	395
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	25,988
IC240132 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	55%
Gerencia Regional Sur	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	175
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	96%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	36
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q14,402,244.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	50
IC240064 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Sur	Q129,956,520.00

Dependencia / Indicador	Meta
SGC240027 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Pedro de Alvarado)	Q1,607,418.00
SGC240029 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Puerto Quetzal)	Q12,073,525.00
SGC240030 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana San Cristobal)	Q576,476.00
SGC240033 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Valle Nuevo)	Q144,825.00
SGC240040 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Pedro de Alvarado	95
SGC240041 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Puerto Quetzal	95
SGC240042 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana San Cristóbal	95
SGC240043 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Valle Nuevo	90
SGC240057 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas a cargo de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Sur	95
SGC240061 - Subastas Realizadas (SAMDA)	3
SGC240092 - Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Puerto Quetzal	2
SGC240094 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Pedro de Alvarado	2
SGC240095 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Puerto Quetzal	41
SGC240096 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana San Cristóbal	1.5
SGC240098 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Valle Nuevo	1.5
División de Fiscalización	
IP149 - Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	330
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	55%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	60%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q20,000,000.00
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	16,938
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	22,500
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	95
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	95%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	80%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	80%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	3
SGC240070 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	2
SGC240074 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	5
SGC240076 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	10

Dependencia / Indicador	Meta
SGC240078 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	15
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	95
División de Asuntos Jurídicos	
IP132 - Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes, los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	1,800
IC240019 - Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	375
IC240058 - Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Sur	70
IC240072 - Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Q12,000,000.00
IC240093 - Resolución emitida por el Órgano Jurisdiccional que finaliza el conflicto tributario, en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	120
IC240112 - Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Sur	150
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	1,937,000
IC240100 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficinas y Agencias Tributarias de la Región Sur	95
División de Recaudación	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q1,468,262.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	490
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q63,000,000.00
Gerencia Regional Occidente	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	400
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	96%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	40
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q2,531,726.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	150
IC240063 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Occidente	Q16,120,000.00
IC240083 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana El Carmen)	Q159,107.00
IC240086 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana La Mesilla)	Q1,044.00
IC240122 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana El Carmen	3
SGC240032 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana Tecún Umán II)	Q2,363,980.00
SGC240034 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles Tecún Umán I)	Q7,595.00
SGC240052 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Tecún Umán I	95
SGC240053 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Tecún Umán II	95

Dependencia / Indicador	Meta
SGC240056 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas a cargo de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Occidente.	95
SGC240060 - Subastas realizadas	1
SGC240072 - Tiempo promedio de autorización de solicitudes de operaciones logísticas en la Aduana Tecún Umán II	15
SGC240097 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Tecún Umán II	5
SGC240104 - Total de declaraciones no autodeterminadas derivadas del control de la carga en Aduana Tecún Umán I	8,841
División de Fiscalización	
IP149 - Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	460
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	55%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	60%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q25,000,000.00
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	22,584
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	24,000
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	95
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	95%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	90%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	80%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	3
SGC240070 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	2
SGC240073 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad Cotización	15
SGC240074 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	5
SGC240076 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	10
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	95
División de Asuntos Jurídicos	
IP132 - Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes, los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	1700
IC240018 - Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	360
IC240057 - Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	70
IC240071 - Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	Q12,000,000.00
IC240094 - Resolución emitida por el Órgano Jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario	120

Dependencia / Indicador	Meta
IC240111 - Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	150
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	2,038,000
IC240101 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Occidente	95
División de Recaudación	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q1,747,933.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	1,050
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q65,000,000.00
Gerencia Regional Nororiente	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	175
IC240035 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	96%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	34
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q6,122,853.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	40
IC240062 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Nororiente	Q90,629,137.00
IC240084 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Corinto)	Q346,520.00
IC240085 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada El Florido)	Q74,440.00
IC240087 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Melchor de Mencos)	Q9,944.00
IC240088 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Tikal)	Q49.00
IC240089 - Quetzales recaudados(Comercio Exterior en miles Aduana El Ceibo)	Q2,540.00
IC240090 - Quetzales recaudados(Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Agua Caliente)	Q22,532.00
IC240124 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Agua Caliente	1.5
IC240125 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Corinto.	2
IC240126 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada El Florido	1
IC240127 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Melchor de Mencos.	1
SGC240026 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana La Ermita)	Q63,196.00
SGC240028 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Puerto Barrios)	Q2,163,148.00
SGC240031 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Santo Tomás de Castilla)	Q3,440,484.00
SGC240049 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana La Ermita	95
SGC240050 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Puerto Barrios.	95
SGC240051 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Santo Tomás de Castilla.	95
SGC240055 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas a cargo de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Nororiente.	95
SGC240062 - Subastas realizadas (SAMDA) en la Gerencia Regional Nororiente.	4

Dependencia / Indicador	Meta
SGC240091 - Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Puerto Barrios.	1
SGC240093 - Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Santo Tomás de Castilla.	1
SGC240100 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana La Ermita.	1
SGC240101 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Puerto Barrios.	13
SGC240102 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla.	24
División de Fiscalización	
IP149 - Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	450
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	55%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	60%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q25,000,000.00
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	19,727
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	32,000
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	95
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	95%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	90%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	80%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	3
SGC240070 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	2
SGC240074 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	5
SGC240076 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	10
SGC240078 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	15
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	95
División de Asuntos Jurídicos	
IP132 - Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes, los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	1,200
IC240017 - Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	375
IC240056 - Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	70
IC240070 - Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Q12,000,000.00

Dependencia / Indicador	Meta
IC240095 - Resolución emitida por el órgano jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario, en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente.	120
IC240110 - Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente.	150
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	2,700,000
IC240099 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en agencias, oficinas y delegaciones tributarias de la Regional Nororiente	95
División de Recaudación y Gestión	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q1,394,496.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	490
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q66,475,060.00

Fuente: Plan Operativo Anual / Sistema Prosis-Planificación