

**RESULTADOS INDICADORES
AÑO 2024**

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
Directorio	
IP127 - Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	99
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	97.7409%
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	4,085
IC240044 - Estudios Tributarios realizados y actualizados	6
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q1,092,511,923.00
IC240129 - Transferencia de conocimiento estratégico en las Divisiones de Recaudación de las Gerencias con funciones de Ejecución	7
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	4,144
IC240002 - Análisis de valor en la Base de Datos de Valor -BDV- para determinar si las mercancías declaradas representan un riesgo	1,417
IC240060 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas	Q438,297,084.12
IC240075 - Operativos interinstitucionales	32
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	78
IC240119 - Tiempo promedio (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación sin análisis físico químico	15
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.	97.3227%

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
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.	86.0083%
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.	98.4492%
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.	100%
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.	61
SGC240025 - Propuestas de medidas de control elaboradas para la adecuada gestión de riesgo de comercio exterior, para ser remitidas al Comité de Riesgo Aduanero	63
SGC240039 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio brindado por el Departamento de Gestión Aduanera	97
SGC240044 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado	86
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).	7.5417
SGC240086 - Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con asuntos aduanales.	5
SGC240088 - Tiempo promedio en horas hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con renovaciones de auxiliares de la función pública aduanera	7.715833333
SGC240089 - Tiempo promedio en la gestión de solicitudes de habilitación de nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA)	52.5000
SGC240103 - Tiempo promedio total (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación que conllevan análisis físico químico.	23
Intendencia de Fiscalización	
IP107 - Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	2,668
IC240001 - Actualización de Normativas	24
IC240022 - Efectividad en la atención de solicitudes de información de fuentes externas para el apoyo a los procesos de fiscalización.	98.2846%
IC240023 - Efectividad en la atención de solicitudes de información financiera en poder de terceros.	99.449%
IC240027 - Eficacia de Auditorías a contribuyentes, terminadas con cobro efectivo.	77.1879%
IC240028 - Eficacia de la detección y selección de casos trasladados a programación.	81.5368%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q846,207,502.09
IC240092 - Registro de evaluaciones a planes, normativas y programas enviados por la Intendencia de Fiscalización; Contrarrevisiones a expedientes terminados por las Gerencias	5.33141%

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
IC240107 - Seguimiento a Gerencias respecto de auditorías programadas a nivel nacional	84
Intendencia de Asuntos Jurídicos	
IP150 - Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	4,144
IC240002 - Análisis de valor en la Base de Datos de Valor -BDV- para determinar si las mercancías declaradas representan un riesgo	1,417
IC240060 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas	Q438,297,084.12
IC240075 - Operativos interinstitucionales	32
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	78
IC240119 - Tiempo promedio (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación sin análisis físico químico	15
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.	97.3227%
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.	86.0083%
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.	98.4492%
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.	100%
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.	61
SGC240025 - Propuestas de medidas de control elaboradas para la adecuada gestión de riesgo de comercio exterior, para ser remitidas al Comité de Riesgo Aduanero	63
SGC240039 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio brindado por el Departamento de Gestión Aduanera	97
SGC240044 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado	86
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.	5

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
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)	53
SGC240103 - Tiempo promedio total (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación que conllevan análisis físico químico.	23
Intendencia de Atención al Contribuyente	
IP110 - Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	942,451
IC240049 - Gestiones originadas por los contribuyentes y/o usuarios en los programas de capacitación tributaria.	11,393
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.	200
IC240096 - Satisfacción de servicio recibido a través del Asistente Virtual RITA	90.69
IC240104 - Satisfacción del servicio recibido en las capacitaciones impartidas.	91.24
IC240105 - Satisfacción respecto al servicio recibido en contact center (call center, chat y correo electrónico)	90.57
IC240109 - Servicios evaluados a través de la satisfacción y/o percepción del contribuyente y usuario	96
IC240117 - Tasa de atención de consultas a distancia en el Contact Center	91.7045%
IC240130 - Usuarios atendidos en programa de formación de cultura tributaria y ciudadanía	97,092
SGC240058 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT	93.66
Gerencia de Recursos Humanos	
IP143 - Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	1,144
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	8.383
SGC240081 - Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo DRSP	25.235
SGC240087 - Tiempo promedio en el proceso integral de reclutamiento selección y contratación de personal tanto interno como externo	38.043
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	34,084
IP124 - Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	14
SGC240006 - Eficacia en la atención de los requerimientos de Telecomunicaciones	99.5197%
SGC240016 - Informes entregados por disposiciones legales	3
SGC240018 - Modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo	9
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	95.4023%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	78.9474%
SGC240022 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	85.3659%

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
SGC240069 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén para Normatividad	2
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	7
SGC240077 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa para Normatividad	7
SGC240079 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización para Normatividad	20
SGC240080 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	19
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	100
SGCE240009 - Tiempo promedio de pago a los proveedores	1.59543
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	95
Gerencia de Infraestructura	
IP148 - Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	224
IC240053 - Mejora y avance en el cumplimiento del estándar de infraestructura en inmuebles de la SAT que se encuentran por debajo del estándar mínimo.	8
SGC240007 - Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimiento de las Gerencias Regionales	91.199%
SGC240008 - Eficacia en la atención de requerimientos emergentes en el área normativa.	93.7017%
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.	509,100
IC240033 - Eficacia en la solicitud de eventos de cotización de Informática	100%
IC240034 - Eficacia en la solicitud de eventos de licitación de informática	100%
SGC240005 - Efectividad en la ejecución de evaluaciones de Seguridad Informática a plataforma y Sistemas Informáticos	96.3772%
SGC240012 - Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Aduaneros planificados	86.8325%
SGC240013 - Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas de Gestión Institucional planificados	89.8936%
SGC240014 - Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Tributarios planificados.	86.7725%
SGC240059 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (normatividad)	94.53

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
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.	413
IC240030 - Eficacia en la atención de gestiones relacionadas con el proceso de formación	100%
IC240036 - Eficiencia del desempeño de los expertos o docentes seleccionados o designados	99.2405%
IC240039 - Eficiencia en la atención de eventos formativos virtuales	98.8966%
IC240052 - Mallas curriculares elaboradas	16
IC240128 - Trabajadores incorporados a programas de becas financiadas por SAT	449
SGC240023 - Personas evaluadas o capacitadas en los eventos formativos ejecutados relacionados con el Sistema de Gestión de la SAT	6,372
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	6,451
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	98.8889%
SGC240010 - Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Planificación	97.6503%
SGC240011 - Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Procesos	98.8268%
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	3,443,973
IC240118 - Tiempo en la elaboración de Certificaciones de Firma	2
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	331,544
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.	1,732
IC240037 - Eficiencia en el cumplimiento de la ejecución de acciones de comunicación realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios, a nivel nacional.	99.9423%
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.	135
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.	150
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).	11

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
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.	5,898
SGCE240001 - Eficiencia en la atención a requerimientos en cumplimiento ético	100%
SGCE240002 - Eficiencia en la atención de denuncias por incumplimiento ético del personal de la SAT.	82.5455%
SGCE240003 - Eficiencia en la atención de evaluaciones de riesgo.	100%
SGCE240004 - Eficiencia en la atención de los compromisos de revisión por la Dirección SGCE	100%
SGCE240010 - Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo GAI	2.85667
Auditoría Interna	
IP129 - Informes de Auditoria 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)	Q37,147,317.00
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)	404
IC240014 - Control de Importaciones y Certificación de Salidas de Combustibles	100%
IC240015 - Control y Toma de Inventarios en los Centros de Añejamiento de Aguardientes Naturales y Preparados	100%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	99.7219%
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	88.3886%
IC240042 - Eficiencia en la resolución de Expedientes IE	18.00
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q227,560,717.50
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q247,096,954.26
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	42.56
IC240097 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la División de Atención al Contribuyente	96
Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	
IP135 - Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Q13,505,531.00
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)	292
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	94.4611%
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	87.06%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q318,745,497.34
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q132,215,765.00
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	61.43

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
IC240102 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido por parte de la División de Atención al Contribuyente	95
Gerencia Regional Central	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	445
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	97.2152%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	46.4849
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q6,871,412.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	40
IC240061 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Central	Q116,763,196.75
IC240082 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Central	Q2,535,334.00
IC240123 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Central	10.84
SGC240035 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Express Aéreo	Q4,262,597.00
SGC240036 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Central de Aviación	Q42,744.00
SGC240037 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana de Vehículos	Q13,367.00
SGC240038 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Fardos Postales	Q17,370.00
SGC240045 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Central de Aviación	96.33
SGC240046 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana de Vehículos	98.27
SGC240047 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Express Aéreo	94.42
SGC240048 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Fardos Postales	95.48
SGC240054 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Central	97.61
SGC240063 - Subastas realizadas (SAMDA) GRC	7.00
SGC240064 - Tiempo de atención al usuario en Aduana Fardos Postales	16.19
SGC240067 - Tiempo promedio de atención en Aduana de pasajeros que Ingresan al territorio nacional por vía aérea en Aduana Central de Aviación	0.55
SGC240084 - Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes en Aduana de Vehículos	5.666666667
SGC240090 - Tiempo promedio para la culminación de descarga de la Aduana Express Aéreo	6.376666667
SGC240099 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Express Aéreo	9.641666667
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)	768
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	74.1573%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	96.6295%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q166,669,570.41
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	15,657

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	63,144
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	99
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	100%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	100%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	93.3333%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	2
SGC240070 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	1
SGC240074 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	2
SGC240076 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	5
SGC240078 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	8
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	100.0
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	10,525,677
IC240098 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Central.	96
División de Recaudación	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q17,490,920.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	1,935
IC240065 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q478,189,075.75
División de Operativos Fiscales	
IP155 - Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	471
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	27,784
IC240132 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	141.46%
Gerencia Regional Sur	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	176
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	100%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	39.1833
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q15,848,596.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	89
IC240064 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Sur	Q152,737,444.13

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
SGC240027 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Pedro de Alvarado)	Q2,037,132.00
SGC240029 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Puerto Quetzal)	Q13,028,183.00
SGC240030 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana San Cristobal)	Q649,059.00
SGC240033 - Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Valle Nuevo)	Q134,222.00
SGC240040 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Pedro de Alvarado	96.18
SGC240041 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Puerto Quetzal	97.81
SGC240042 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana San Cristóbal	96.08
SGC240043 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Valle Nuevo	84.03
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	100
SGC240061 - Subastas Realizadas (SAMDA)	3
SGC240092 - Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Puerto Quetzal	1.308333333
SGC240094 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Pedro de Alvarado	1.066666667
SGC240095 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Puerto Quetzal	38.475
SGC240096 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana San Cristóbal	0.975
SGC240098 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Valle Nuevo	0.875
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)	347
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	53.5484%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	69.5296%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q35,087,256.43
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	18,746
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	44,581
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	99
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	100%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	88.3117%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	100%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	1
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	4
SGC240076 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	3

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
SGC240078 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	9
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	100
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	2,368
IC240019 - Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	383
IC240058 - Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Sur	71
IC240072 - Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Q14,936,796.77
IC240093 - Resolución emitida por el Órgano Jurisdiccional que finaliza el conflicto tributario, en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	131
IC240112 - Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Sur	151
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	2,196,982
IC240100 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficinas y Agencias Tributarias de la Región Sur	98
División de Recaudación	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q1,871,589.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	566
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q78,668,155.00
Gerencia Regional Occidente	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	396
IC240041 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	100%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	40.4901
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q2,646,045.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	188
IC240063 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Occidente	Q28,278,901.81
IC240083 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana El Carmen)	Q171,155.00
IC240086 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana La Mesilla)	Q1,433.00
IC240122 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana El Carmen	1.141666667
SGC240032 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana Tecún Umán II)	Q2,466,495.00
SGC240034 - Quetzales recaudados (comercio exterior en miles Tecún Umán I)	Q6,962.00
SGC240052 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Tecún Umán I	96.63
SGC240053 - Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Tecún Umán II	95.37

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
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.	100
SGC240060 - Subastas realizadas	1
SGC240072 - Tiempo promedio de autorización de solicitudes de operaciones logísticas en la Aduana Tecún Umán II	5.09
SGC240097 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Tecún Umán II	3.366666667
SGC240104 - Total de declaraciones no autodeterminadas derivadas del control de la carga en Aduana Tecún Umán I	10,727
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)	591
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	87.8307%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	90.8323%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q54,318,119.19
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	24,917
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	31,839
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	98
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	99.9703%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	100%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	100%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	2
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	18
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	7
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	100
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	1797
IC240018 - Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	471
IC240057 - Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	86
IC240071 - Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	Q15,366,620.10
IC240094 - Resolución emitida por el Órgano Jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario	165

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
IC240111 - Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	168
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	2,138,616
IC240101 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Occidente	98
División de Recaudación	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q2,237,778.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	1,062
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q78,332,941.00
Gerencia Regional Nororient	
IP144 - Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	192
IC240035 - Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	97.7143%
IC240078 - Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	38.1357
División de Aduanas	
IP133 - Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Q6,834,116.00
IC240020 - Destrucción de mercancías	432
IC240062 - Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Nororient	Q140,517,541.42
IC240084 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Corinto)	Q345,598.00
IC240085 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada El Florido)	Q105,702.00
IC240087 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Melchor de Mencos)	Q10,503.00
IC240088 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Tikal)	Q43.00
IC240089 - Quetzales recaudados(Comercio Exterior en miles Aduana El Ceibo)	Q1,753.00
IC240090 - Quetzales recaudados(Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Agua Caliente)	Q21,036.00
IC240124 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Agua Caliente	0.856666667
IC240125 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Corinto.	1.116666667
IC240126 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada El Florido	0.754166667
IC240127 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Melchor de Mencos.	0.590833333
SGC240026 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana La Ermita)	Q85,951.00
SGC240028 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Puerto Barrios)	Q2,511,766.00
SGC240031 - Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Santo Tomás de Castilla)	Q3,751,764.00
SGC240049 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana La Ermita	99.45
SGC240050 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Puerto Barrios.	99.35
SGC240051 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Santo Tomás de Castilla.	96.47
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 Nororient.	99.79
SGC240062 - Subastas realizadas (SAMDA) en la Gerencia Regional Nororient.	5

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
SGC240091 - Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Puerto Barrios.	0.07
SGC240093 - Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Santo Tomás de Castilla.	0.04
SGC240100 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana La Ermita.	0.426666667
SGC240101 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Puerto Barrios.	8.583333333
SGC240102 - Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla.	11.68333333
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)	479
IC240024 - Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	55.2486%
IC240032 - Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	81.3256%
IC240059 - Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Q43,826,341.22
IC240076 - Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	21,158
División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos	
IP138 - Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	36,579
IC240103 - Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática)	97
SGC240009 - Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	100%
SGC240020 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	100%
SGC240021 - Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	100%
SGC240068 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	2
SGC240070 - Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	1
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	8
SGC240078 - Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	11
SGCE240007 - Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	100
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	3,394
IC240017 - Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	577
IC240056 - Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	104
IC240070 - Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Q14,748,057.88

Dependencia / Indicador	Valor Reportado
IC240095 - Resolución emitida por el órgano jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario, en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente.	217
IC240110 - Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente.	250
División de Atención al Contribuyente	
IP126 - Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	2,892,997
IC240099 - Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en agencias, oficinas y delegaciones tributarias de la Regional Nororiente	98
División de Recaudación y Gestión	
IP134 - Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Q1,669,406.00
IC240012 - Contribuyentes Incorporados al RTU, afiliaciones al IVA e ISR	522
IC240073 - Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Q78,009,034.00

Fuente: Plan Operativo Anual / Sistema Prosis-Planificación