

## AVANCES DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2024

### PROGRAMA PRESUPUESTARIO.- ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

- **Porcentaje de lo recaudado respecto al proyecto de estimación de los Ingresos.**

Al cierre del segundo trimestre del 2024 los ingresos propios tuvieron un incremento del 27% respecto a lo estimado al mismo periodo en la Ley de Ingresos, lo que significó una recaudación de 765.5 millones de pesos de más.

Teniendo mayor relevancia los impuestos con un crecimiento del 23% lo que representó 496 millones de pesos de más en relación a lo estimado de abril a junio del año en curso, y los derechos con un incremento del 27% que representa 115 millones de pesos de más.

- **Asistencia brindada a los contribuyentes e información proporcionada sobre trámites y servicios al contribuyente.**

A través de la Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente, proporciona el apoyo a los contribuyentes en la resolución de las dudas referentes a los trámites que requieran realizar, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, reducir errores y evitar incurrir en sanciones.

Se proporciona información sobre los trámites y sus procedimientos, requisitos, oficinas y sus horarios de atención, así como los plazos en los que se recomienda realizar los trámites,

En el segundo trimestre del año 2024 se proporcionó asistencia a 45.512 contribuyentes, tal como se detalla a continuación:

1. **Oficinas Presenciales:** Oficinas centrales y módulos de atención en las Direcciones municipales de Recaudación donde los contribuyentes pueden recibir asistencia cara a cara. En el segundo trimestre el 62.8% de los contribuyentes fueron atendidos de manera presencial.
2. **Chat en Línea (Whats App y Correo Electrónico):** Opciones para comunicarse con asesores fiscales sin necesidad de desplazarse. Durante el segundo trimestre el 10.70% de los contribuyentes se atendieron vía Whats App, mientras que el 16% corresponde a los contribuyentes atendidos por correo electrónico.
3. **Vía telefónica:** Atención a través de líneas telefónicas y servicios en línea para responder dudas y brindar orientación. La atención proporcionada vía telefónica durante este trimestre corresponde al 6.20% del total.
4. **Redes sociales:** Atención a través de los chats en los perfiles oficiales en plataformas como X, Facebook e Instagram, para interactuar con los contribuyentes, la suma de los contribuyentes atendidos en este trimestre, representa el 3.9%.

- **Porcentaje del número de puntos electrónicos de recaudación.**

Con la finalidad de proporcionar otras opciones de pago a la ciudadanía, al mes de junio del 2024 se encuentran establecidos 16 kioscos, 6 en Solidaridad, 5 en Othón P. Blanco, 3 en Cozumel, 1 en Felipe C. Puerto y 1 en Benito Juárez, donde podrán pagar sus impuestos, derechos, productos y aprovechamientos.

- **Porcentaje de revisiones terminadas con los diferentes métodos sustantivos.**

Al cierre del segundo trimestre del 2024, esta Dirección de Auditoría terminó 200 revisiones de métodos sustantivos en todo el estado, en las que se incluyen 139 revisiones de impuestos federales: 115 revisiones de visitas domiciliarias y 24 revisiones de gabinete. Así también, se terminaron 61 revisiones de impuestos estatales: 40 visitas domiciliarias, 8 revisiones de gabinete y 13 revisiones de papeles de trabajo. Las metas del periodo fueron alcanzadas satisfactoriamente con un 185% de avance acumulado. Aunado a la ampliación de la plantilla de personal, la actividad fiscalizadora se incrementó en un 37% respecto del mismo periodo del año inmediato anterior. Lo cual, trajo consigo una mayor captación de impuestos para el gasto público.

- **Porcentaje de contribuyentes regularizados o que se hayan corregido posterior a la entrega de cartas invitación o en la emisión verificación de comprobantes fiscales digitales por internet.**

Al cierre del segundo trimestre del 2024, esta Dirección de Auditoría terminó 638 revisiones de métodos de presencia fiscal. En las que se incluyen 532 revisiones de impuestos federales: 477 revisiones de carta invitación y 59 verificaciones de expedición de comprobantes fiscales digitales por internet. Así también, se terminaron 102 revisiones de carta invitación de impuestos estatales.

- **Porcentaje de propuestas presentadas de casos de ejemplaridad, delitos en el registro federal de contribuyentes, cancelación de sellos digitales y delitos de defraudación fiscal.**

Al cierre del segundo trimestre del 2024, esta Dirección de Auditoría presentó 6 casos de ejemplaridad, integrados por 5 delitos fiscales y 1 Liquidación de Responsabilidad Solidaria.

Lo cual incrementó la percepción de riesgo y se sancionó las conductas delictivas de los contribuyentes.

- **Porcentaje de Recursos de Revocación resueltos.**

La Dirección Estatal Jurídica durante el segundo trimestre del ejercicio 2024, recibió un total de 48 Recursos de Revocación y brindó atención jurídica a los contribuyentes, constituyéndose garante de su derecho a la seguridad jurídica, mediante la resolución de 47 de los recursos administrativos, con sujeción a las disposiciones fiscales estatales y federales, con lo cual se obtuvo un avance general del 98% con respecto a lo programado para el trimestre antes referido.

- **Porcentaje de Medios de Impugnación Jurisdiccionales atendidos.**

En el marco de los medios de impugnación jurisdiccionales interpuestos por los contribuyentes, la Dirección Estatal Jurídica durante el segundo trimestre del ejercicio 2024, recibió un total de 168 juicios y dio contestación a 290 asuntos, de conformidad a los plazos establecidos, dando seguimiento en tiempo y forma, en donde el SATQ es la autoridad responsable o vinculada, obteniendo un avance del 173% respecto a lo programado para el segundo trimestre.

- **Porcentaje de medidas de coordinación, asistencia y profesionalización fiscal.**

Durante el segundo trimestre del año 2024, la Dirección de Normatividad Fiscal y Asesoría Fiscal de la Dirección Estatal Jurídica del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, atendió 173 solicitudes de información, 64 prescripciones, 139 criterios y promociones presentadas por los contribuyentes, 3 quejas presentadas ante la Procuraduría de Defensa al Contribuyente (PRODECON) y se tramitó una publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo; con lo cual se obtuvo un avance general del 93 por ciento con respecto a lo programado para el trimestre antes referido.

## **PROGRAMA PRESUPUESTARIO.- ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS**

- **Porcentaje de servidores públicos capacitados en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales del SATQ.**

En el marco del “Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Temas relacionados por sujeto obligado” (PCTAIPDP) 2024, coordinó eventos de capacitación en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto, en los temas de comité de transparencia, datos personales, clasificación de la información, avisos de privacidad, funcionamiento de la unidad de transparencia, derechos ARCO, con el objeto de promover, fomentar y difundir la cultura de la transparencia de los servidores públicos adscritos al SATQ.

- **Porcentaje de sistemas, aplicaciones, redes y equipos de cómputo, operando de forma eficiente.**

La Dirección de Tecnologías recibe solicitudes de servicios para dar soporte a las Direcciones que integran al SATQ (Auditoría Fiscal, Administrativo, Asistencia a Contribuyentes, Jurídico, Unidad de Transparencia y Recaudación), para mantener la operatividad de los diversos Sistemas de Información que administra la DTIC, por medio de Oficios, Correos, Mensajes de texto y llamadas telefónicas.

Esto con la finalidad de brindar el servicio y/o apoyo a sus necesidades para que tenga las herramientas necesarias y así desarrollar sus funciones de forma eficiente.