

04/10/2024

**Informe trimestral del porcentaje de solicitudes de servicios recibidos y atendidos para dar soporte a las Direcciones que integran al SATQ, referente a los Sistemas, aplicaciones, redes y equipos de cómputo operando de forma eficiente para mantener la operabilidad de los diversos Sistemas de Información que administra la DTIC.**

<b>Clave y nombre de la Dependencia:</b>	1241.- Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo
<b>Programa Presupuestario:</b>	E046- Administración Tributaria
<b>Resumen narrativo del nivel reportado:</b>	F.P.C01.A04 - Fortalecimiento del soporte técnico para la eficiente operación de sistemas, aplicaciones y programas informáticos.
<b>Indicador:</b>	C01A04 - Porcentaje de Sistemas, aplicaciones, redes y equipos de cómputo, operando de forma eficiente.
<b>Método de Cálculo:</b>	(Número de solicitudes de Soporte técnico atendido / Número de solicitudes de soporte técnico requerido) * 100
<b>Trimestre reportado:</b>	3er Trimestre
<b>Liga de Publicación del Medio de Verificación:</b>	<a href="https://satq.qroo.gob.mx/planeacionestrategica/medios.php">https://satq.qroo.gob.mx/planeacionestrategica/medios.php</a>
<b>Unidad Responsable del Indicador:</b>	1241-1401 - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**Datos de las Variables reportadas:**

**Numerador:**

Número de solicitudes recibidas a través de los diferentes medios (oficios, correos, etc.) para dar soporte a las Direcciones que integran al SATQ.

**Denominador:**

Número de solicitudes atendidas que provienen de las Direcciones que integran al SATQ atendidas para mantener la operación y buen funcionamiento de los diversos Sistemas de Información que administra la DTIC.

**Descripción de los resultados:**

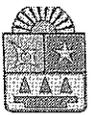
El indicador muestra el número de solicitudes de servicios recibidas y atendidas para dar soporte a las Direcciones que integran al SATQ y así mantener la operación y buen funcionamiento de los diversos Sistemas de Información que administra la DTIC; alcanzando la meta del 100 % de solicitudes atendidas logrando con esto un semáforo en verde en el reporte trimestral Julio-Septiembre.

Calendario Programado			
Julio	Agosto	Septiembre	Meta
220	220	220	100%
211	237	225	

Calendario Programado			
Julio	Agosto	Septiembre	Meta
220	220	220	100%
211	237	225	

**Tipo de Evidencia:**

Se adjunta el Informe trimestral del reporte de indicadores de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el cual alcanza el semáforo en verde en el reporte de sus metas.



**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

ACTIVIDAD	Julio	Agosto	Septiembre
Respaldo diario de Base de datos que integran los sistemas de SATQ	31	31	30
Verificar que los servidores se encuentren funcionando.	31	31	30
Atención a solicitudes de control vehicular, padrón de contribuyentes, control de obligaciones, citas, buzón tributario y cobranza.	46	38	21
Atención a solicitudes de creación, modificación y bajas de los permisos de acceso a los usuarios de los sistemas por medio de oficio.	5	3	2
Atención a las solicitudes para modificación y adecuaciones a los diferentes sistemas de información por medio de correo u oficio.	56	76	97

**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO**

ACTIVIDAD	Julio	Agosto	Septiembre
Formateo, configuración de equipo, y diagnóstico de equipo	23	24	12
Creación de Correos, Verificación y reconfiguración de red y líneas telefónicas	7	10	12
Asignación y permisos de Direcciones IP	2	2	3
Asistencia a usuarios	10	22	18

**Programa Presupuestario: E046 – Administración Tributaria.**

Unidad Responsable	Indicador	Meta alcanzada	Color de SemafORIZACIÓN
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Porcentaje de Sistemas, aplicaciones y programas informáticos, operando de forma eficiente.	100%	Verde

Elaboró

LIC. JUANA CATALINA LÓPEZ BAEZA  
ANALISTA ESPECIALIZADA.

Revisó

LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.