

**INDICADORES**

| TRIMESTRE |   |   |   |
|-----------|---|---|---|
| 1         | 2 | 3 | 4 |

| FECHA      |
|------------|
| 09/12/2021 |

**INSTITUCIÓN:** 2111106241 - Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** E159 - Fortalecimiento del Ingreso  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 1241-2201 - Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente  
**ACTIVIDAD:** F.P.C01.A08 - Asistencia al Contribuyente otorgada

**IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Indicador</b> | C01A08 - Porcentaje de satisfacción de Contribuyentes atendidos |
|------------------|---|

**VARIABLES**

|                    |                                     |   |                   |
|--------------------|-------------------------------------|---|-------------------|
| <b>NUMERADOR</b>   | Total de Contribuyentes encuestados | <b>Unidad de Medida del Numerador</b>   | 259 - Encuesta () |
| <b>DENOMINADOR</b> | Total de Contribuyentes satisfechos | <b>Unidad de Medida del Denominador</b> | 259 - Encuesta () |

**METAS**

| Linea Base    |         | Año Meta | Meta Programada en el Año | Tipo de Meta | Comportamiento del Indicador hacia la Meta | Tipo de Método | Semaforización |          |        |        |        |         |
|---------------|---------|----------|---------------------------|--------------|--|----------------|----------------|----------|--------|--------|--------|---------|
| Año:          | 2019    |          |                           |              |  |                | Verde          | Amarillo | Rojo   |        |        |         |
| <b>Valor:</b> | 100.000 | 2020     | 100.000                   | ACUMULATIVA  | ASCENDENTE                                 | PORCENTAJE     | 85.000         | 115.000  | 75.000 | 84.999 | 74.999 | 115.001 |

| Variable    | Calendario Programado |         |         |         |         |         |         |         |            |         |           |           |           |
|-------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|
|             | Enero                 | Febrero | Marzo   | Abril   | Mayo    | Junio   | Julio   | Agosto  | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total     |
| NUMERADOR   | 500.000               | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000    | 500.000 | 500.000   | 500.000   | 6,000.000 |
| DENOMINADOR | 500.000               | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000    | 500.000 | 500.000   | 500.000   | 6,000.000 |

| Variable  | Calendario Ejecutado |         |         |       |       |       |       |        |            |         |           |           |           |
|-----------|----------------------|---------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|
|           | Enero                | Febrero | Marzo   | Abril | Mayo  | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total     |
| NUMERADOR | 380.000              | 380.000 | 380.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000  | 0.000      | 420.000 | 420.000   | 420.000   | 2,400.000 |

Lic. Claudia Rosa Vargas Chacon

Lic. Guadalupe Montesinos Santiago

Lic. Guadalupe Montesinos Santiago

**Subdirectora de Orientación, Asistencia, Trámites y Servicios**

**Directora Estatal de Asistencia al Contribuyente**

**Directora Estatal de Asistencia al Contribuyente**

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**



INDICADORES

| TRIMESTRE |   |   |   |
|-----------|---|---|---|
| 1         | 2 | 3 | 4 |

| FECHA      |
|------------|
| 09/12/2021 |

| Variable    | Calendario Ejecutado |         |         |         |         |         |         |         |            |         |           |           |           |
|-------------|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|
|             | Enero                | Febrero | Marzo   | Abril   | Mayo    | Junio   | Julio   | Agosto  | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total     |
| DENOMINADOR | 500.000              | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000    | 500.000 | 500.000   | 500.000   | 3,000.000 |

| AVANCES PROGRAMÁTICOS |           |                       |            |         |           |        |                       | VARIACIÓN  |             |
|-----------------------|-----------|-----------------------|------------|---------|-----------|--------|-----------------------|------------|-------------|
| Trimestral            |           |                       | Acumulado  |         |           |        |                       | Trimestral |             |
| Programado            | Ejecutado | Nivel de Cumplimiento | Programado |         | Ejecutado |        | Nivel de Cumplimiento | Numerador  | Denominador |
| abs                   | abs       | %                     | abs        | %       | abs       | %      | %                     | %          | %           |
| 100.000               | 76.000    | 76.000                | 100.000    | 100.000 | 76.000    | 76.000 | 76.000                | -24.000    | 0.000       |

| RESULTADOS             |                    |   |
|------------------------|--------------------|---|
| Meta Anual Equivalente | Color del Semáforo | Observaciones   |
| 76.000                 | AMARILLO           | Mediante el Sistema de Captura Diaria (SICADI) se obtuvieron los siguientes resultados, siendo favorables para una medición cercana hacia la asistencia y orientación de los contribuyentes, proporcionalmente al grado de satisfacción, al ser asistidos previa y posteriormente a la realización de los trámites y servicios. |

Lic. Claudia Rosa Vargas Chacon

Lic. Guadalupe Montesinos Santiago

Lic. Guadalupe Montesinos Santiago

Subdirectora de Orientación, Asistencia, Trámites y Servicios

Directora Estatal de Asistencia al Contribuyente

Directora Estatal de Asistencia al Contribuyente

Elaboró

Revisó

Autorizó