

**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	0.000	0.000	100.000	100.000	76.000	76.000	76.000	-100.000	-100.000

RESULTADOS		
Meta Anual Equivalente	Color del Semáforo	Observaciones
0.000	ROJO	COMO SE PUEDE OBSERVAR QUE PARA EL TRIMESTRE COMPRENDIDO ABRIL-JUNIO NO SE CUMPLIO CON EL SEGUIMIENTO A METAS DE INDICADORES, DEBIDO A LA DECLARACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR A LA EPIDEMIA DE ENFERMEDAD GENERADA POR EL VIRUS SARS-COV-2 (COVID-19), EN FECHA DE 31 DE MARZO DEL PRESENTE AÑO, EMITIDA POR LA SECRETARÍA DE SALUD A NIVEL FEDERAL; Y DEBIDO A ESTO SE EMITIERON LOS SIGUIENTES DECRETOS PUBLICADOS EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO PARA SU APLICACIÓN, EN EL CUAL SE SUSPENDEN LAS ACTIVIDADES PRESENCIALES EN LAS OFICINAS GUBERNAMENTALES, HACIENDO ESTO IMPOSIBLE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL DEL CONTRIBUYENTE EN LAS OFICINAS, NO OBSTANTE SE IMPLEMENTARON ACCIONES QUE CONLLEVARÁN A CONTINUAR LA ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES EN LA ORIENTACIÓN FISCAL Y LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ESTATALES, HABILITANDO LÍNEAS TELEFÓNICAS, LÍNEAS DE WHATSAPP Y DE CORREOS ELECTRÓNICOS, CUMPLIENDO ASÍ CON LA FUNCIÓN PRINCIPAL DEL ÁREA DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.

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