

**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**



FORMATO EVALUATORIO PROGRAMÁTICO DEL SIPPRES FESIPPRES-01

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	84.000	84.000	100.000	100.000	80.000	80.000	80.000	-16.000	0.000

RESULTADOS		
Meta Anual Equivalente	Color del Semáforo	Observaciones
84.000	AMARILLO	Para el cumplimiento del cuarto trimestre del año 2020 comprendido de octubre a diciembre. Dando seguimiento a los lineamientos de los decretos publicados en el periódico oficial del Estado de Quintana Roo desde el mes de septiembre el reinicio y retorno seguro a las labores presenciales de manera organizada con planes y programas de trabajo y un retorno de los servidores públicos de forma escalonada y ordenada, alrededor del 40% se reincorpore a la atención al público y realización de trámites y servicios bajo el sistema de citas en la plataforma oficial del SATQ. Adicionalmente se continuo con las modalidades de trabajo establecidas con anterioridad debido a la declaración de emergencia sanitaria generada por el virus SARS-COV-2 (COVID-19), en donde el personal de asistencia al contribuyente sigue laborando y dando cumplimiento ya sea de manera presencial, a distancia o en un esquema mixto en donde se alterna el trabajo presencial con el trabajo digital, con líneas telefónicas, WhatsApp y correo electrónico atendiendo las acciones de prevención garantizando que los trabajadores y contribuyentes en general y en condiciones de vulnerabilidad permanezcan seguros.

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