

10/01/2025

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.

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

Calendario Programado			
Octubre	Noviembre	Diciembre	Meta
220	220	220	100%
235	235	235	

Calendario Ejecutado			
Octubre	Noviembre	Diciembre	Meta
220	220	220	100%
235	227	246	

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	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respaldo diario de Base de datos que integran los sistemas de SATQ	31	30	31
Verificar que los servidores se encuentren funcionando.	31	30	31
Atención a solicitudes de control vehicular, padrón de contribuyentes, control de obligaciones, citas, buzón tributario y cobranza.	65	43	44
Atención a solicitudes de creación, modificación y bajas de los permisos de acceso a los usuarios de los sistemas por medio de oficio.	3	3	5
Atención a las solicitudes para modificación y adecuaciones a los diferentes sistemas de información por medio de correo u oficio.	35	56	82

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO			
ACTIVIDAD	Octubre	Noviembre	Diciembre
Formateo, configuración de equipo, y diagnóstico de equipo	16	22	5
Creación de Correos, Verificación y reconfiguración de red y líneas telefónicas	15	19	9
Asignación y permisos de Direcciones IP	5	2	2
Asistencia a usuarios	34	22	37

Elaboró

LIC. JUANA CATALINA LÓPEZ BAEZA
ANALISTA ESPECIALIZADA.

Revisó

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

