

FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO DE LA DTIC

Informe trimestral del porcentaje de las solicitudes de servicios recibidos y atendidos, para dar soporte a las direcciones que integran al SATQ, a través de los diferentes medios (oficios, correos, etc.).

Clave y nombre de la Dependencia:	1241.- Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo
Programa Presupuestario:	M001 – Gestión y Apoyo Institucional Transversal.
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P.C01.A02 - Fortalecimiento tecnológico para la eficiente operación de sistemas, aplicaciones, redes y equipos de cómputo.
Indicador:	A02 - 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:	Tercer 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
Tipo de evidencia:	Se adjunta evidencia de las solicitudes de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el cual alcanza el semáforo en verde en el reporte de sus metas.

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 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%
235	235	235	

Calendario Ejecutado			
Julio	Agosto	Septiembre	Meta
263	325	345	100%
263	325	345	

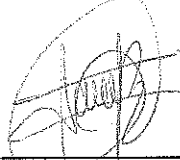


Descripción de Evidencia:

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.	79	68	80
Atención a solicitudes de creación, modificación y bajas de los permisos de acceso a los usuarios de los sistemas por medio de oficio.	9	3	2
Atención a las solicitudes para modificación y adecuaciones a los diferentes sistemas de información por medio de correo u oficio.	51	135	149

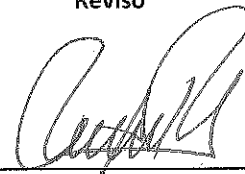
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO			
ACTIVIDAD	Julio	Agosto	Septiembre
Formateo, configuración de equipo, y diagnóstico de equipo	8	5	6
Creación de Correos, Verificación y reconfiguración de red y líneas telefónicas	15	9	10
Asignación y permisos de Direcciones IP	5	2	3
Asistencia a usuarios	34	27	35

Elaboró



LIC. JUANA CATALINA LÓPEZ BAEZA
 ANALISTA ESPECIALIZADA.

Revisó



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

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Oficio Número: SEFIPLAN/SATQ/DG/DA/DCP/0332/2025
Asunto: Se solicita publicación de M.V 2do trimestre
Chetumal Quintana Roo, a 07 de julio 2025.
**"2025. Aniversario de la Constitución Política del
Estado Libre y Soberano de Quintana Roo"**

LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES.
P R E S E N T E.

Con fundamento en el artículo 25 fracción XVIII del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, por medio del presente y con la finalidad de dar cumplimiento a cada uno de los rubros validados por la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) en la Cédula de Evaluación de Medios de Verificación, **me permito solicitar su valioso apoyo para que a través de la Dirección a su digno cargo, se lleve a cabo la publicación de los Medios de Verificación (M.V) de los Indicadores reportados en el segundo trimestre del actual ejercicio fiscal en el apartado "Medios de Verificación", en la página oficial del SATQ localizada a través del siguiente link: <https://satq.qroo.gob.mx/planeacionestrategica/medios.php>.**

Cabe hacer mención, que los M.V. han sido enviados de manera digital al correo brunorayo@yahoo.com, en una carpeta comprimida separados por Programa Presupuestario y nivel para su debida publicación.

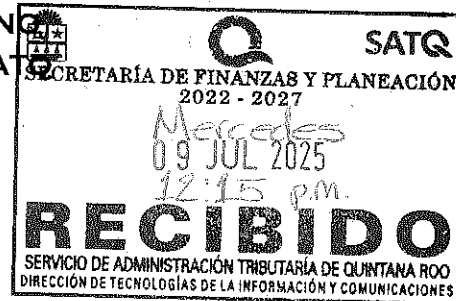
Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

M.A.P. DAFNE KARIME OROZCO ANGELINA
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DEL SATQ

REVISÓ	C.P. CARMEN GUADALUPE RIVAS GIO JEFA DE DEPARTAMENTO DE CONTROL PRESUPUESTAL
ELABORÓ	LIC. FANY GÓMEZ QUEN SUPERVISORA ESPECIALIZADA

Expediente/Minutario
DKOA/CGRG*fgq



5 de Mayo #75 esq. I. Zaragoza Col. Centro
Chetumal, Quintana Roo
01 (983) 83 513 50, Ext. 400019
www.satq.qroo.gob.mx

Oficio Número: SEFIPLAN/SATQ/DC/DER/DRS/SRS/DRS/0319/2025

Asunto: Solicitud de Cuentas de Usuario.

Playa del Carmen, Quintana Roo a 18 de Septiembre de 2025

"2025. Año del 50 Aniversario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo"

Lic. Bruno Rayo Hernández

Director de Tecnologías de la Información del SATQ

P R E S E N T E

Por medio del presente le hago la solicitud para la creación de las cuentas de usuario en el sistema SARH del personal que se describe a continuación:

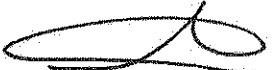
Nombre	Estatus
Angela Guadalupe Gutiérrez Espejo	Alta
Alma Karina Teobal Cruz	Alta

Cabe hacer mención que se anexa el formato de alta de usuario correspondiente

Sin otro particular me despido y aprovecho el espacio para enviarle un cordial y afectuoso saludo.

ATENTAMENTE




LIC. JOSÉ ABRAHAM MARTÍN ALVÁREZ
DIRECTOR DE RECAUDACIÓN
EN SOLIDARIDAD

C.C.P.- Lic. Sirius Shantal Tenorio Cardona_Directora Estatal de Recaudación
C.C.P.- ARCHIVO
JAMA/LAHA

Oficio 0305



SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SATQ.

Ext: 400035

Fecha: 29 de septiembre del 2025

LIC. BRUNO RAYO HERNANDEZ
Director General de Tecnologías de la
Información y comunicaciones
P R E S E N T E

DATOS DEL SOLICITANTE

Dirección: Dirección de Recaudación de Othón P. Blanco

Departamento: Módulo SUCHAA

Nombre de usuario del equipo: Lic. Fany del Carmen Lara Ceballos

Puesto: Jefa de Oficina de Tenencias y Control Vehicular

DATOS DEL EQUIPO

Tipo de equipo: CPU color negro marca HP

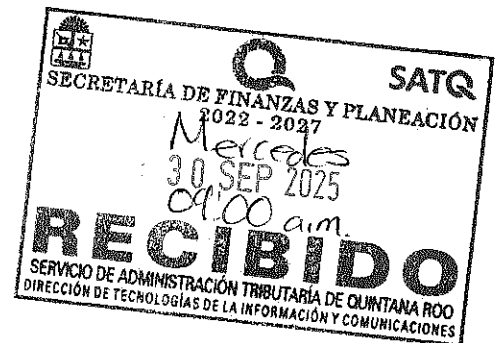
Numero de inventario: 87849

Número de serie: MXL72332PZ

DESCRIPCION DEL PROBLEMA: No enciende el CPU

En caso respaldar favor de indicar el nombre de la o las carpetas: ARCHIVO CORTE DE PLACAS

Observaciones: Se apagó durante el corte de luz del día viernes 26 de septiembre y ya no enciende.




LIC. FANY DEL CARMEN LARA CEBALLOS

Av. 22 de enero No.193 Esq. Andador Héroes, Col. Centro, C.P. 77000.
Chetumal, Quintana Roo, México.
01 (983) 83 51350 EXT. 200255
www.satq.qroo.gob.mx

Recibido

Se Rev

Vitor 11/10/25

[Signature]



SEFIPLAN
SECRETARÍA
DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

SATQ
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO

DIAGNÓSTICO

Chetumal, Quintana Roo a 30 de septiembre del 2025

Atendiendo a la solicitud de servicio de fecha 29/09/2025

Fecha de recepción 30/09/2025

Datos del solicitante: LIC. FANY DEL CARMEN LARA CEBALLOS.

Departamento: MÓDULO SUCHAA.

Puesto: JEFA DE OFICINAS DE TENCIAS Y CONTROL VEHICULAR.

Asunto: Revisión de una cpu.

Tipo	Modelo	Número de inventario	Concepto
cpu	Hp Prodesk 400 G4 small	INV.: 87849	TIENE DAÑADA LA TARJETA MADRE

Descripción: El cpu tiene dañada la tarjeta madre la cual representa el 70% de la maquina, no es redituable su reparacion por el costo de la piezas y es muy dificil conseguir la refacción, se recomienda su baja.

LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ
Director de Tecnologías de la Información
y Comunicaciones del SATQ.

5 de Mayo #75 esq. I. Zaragoza Col. Centro
Chetumal, Quintana Roo
01 (983) 83 513 50, Ext. 400001, 400010 Y 400035
www.satq.qroo.gob.mx



SEFIPLAN
SECRETARÍA
DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

SATQ
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO

UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ARCHIVOS

Oficio Número: SEFIPLAN/SATQ/DG/UTAIPDPDA/0783/2025

Asunto: Se solicita incorporar información en el micrositio Chetumal, Quintana Roo a 08 de agosto de 2025

"2025. Año del 50 Aniversario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo"

LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
P R E S E N T E

Por medio del presente, me permito solicitar su amable colaboración para que en el micro sitio de la Unidad de Transparencia, se incorpore en el apartado de "Informes" el reporte de solicitudes de los Derechos de Acceso, Rectificación Cancelación y Oposición (ARCO) y de acceso a la información, correspondientes al mes de julio del 2025, mismos que se enviarán al correo electrónico brunorayo@yahoo.com.

Unidad Informes

2025

2024

2023

2022

2021

2020

2019

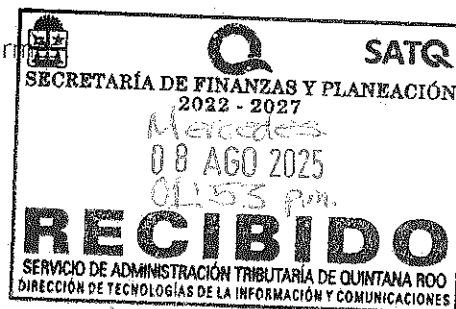
Solicitudes de Acceso

Solicitudes de Acceso Informe Enero
Solicitudes de Acceso Informe Febrero
Solicitudes de Acceso Informe Marzo
Solicitudes de Acceso Informe Abril
Solicitudes de Acceso Informe Mayo
Solicitudes de Acceso Informe Junio

Solicitudes de Derechos ARCO

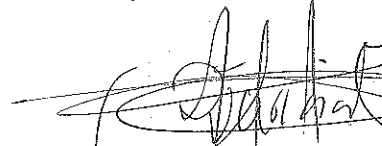
Reporte sobre el Ejercicio de los Derechos ARCO - Enero
Reporte sobre el Ejercicio de los Derechos ARCO - Febrero
Reporte sobre el Ejercicio de los Derechos ARCO - Marzo
Reporte sobre el Ejercicio de los Derechos ARCO - Abril
Reporte sobre el Ejercicio de los Derechos ARCO - Mayo
Reporte sobre el Ejercicio de los Derechos ARCO - Junio

Informes



Sin otro particular, me despido y aprovecho el espacio para enviarle un cordial y afectuoso saludo.

ATENTAMENTE



M.D.F. MARIANA ELIZABETH UH VÁZQUEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ARCHIVOS

BITACORA DE RESPALDOS DE BASE DE DATOS
RPSARH_20250811-001.rar
RPSARH_20250812-001.rar
RPSARH_20250813-001.rar
RPSARH_20250814-001.rar
RPSARH_20250815-001.rar
RPSARH_20250816-001.rar
RPSARH_20250817-001.rar
RPSARH_20250818-001.rar
RPSARH_20250819-001.rar
RPSARH_20250820-001.rar
RPSARH_20250821-001.rar
RPSARH_20250822-001.rar
RPSARH_20250823-001.rar
RPSARH_20250824-001.rar
RPSARH_20250825-001.rar
RPSARH_20250826-001.rar
RPSARH_20250827-001.rar
RPSARH_20250828-001.rar
RPSARH_20250930-001.rar
RPSARH_20250903-001.rar
RPSARH_20250904-001.rar
RPSARH_20250905-001.rar
RPSARH_20250906-001.rar
RPSARH_20250907-001.rar
RPSARH_20250909-001.rar
RPSARH_20250910-001.rar
RPSARH_20250911-001.rar
RPSARH_20250912-001.rar
RPSARH_20250913-001.rar
RPSARH_20250911-001.rar
RPSARH_20250912-001.rar
RPSARH_20250913-001.rar
RPSARH_20250911-001.rar
RPSARH_20250912-001.rar
RPSARH_20250913-001.rar
RPSARH_20250914-001.rar
RPSARH_20250915-001.rar
RPSARH_20250916-001.rar
RPSARH_20250917-001.rar
RPSARH_20250918-001.rar
RPSARH_20250919-001.rar
RPSARH_20250920-001.rar
RPSARH_20250921-001.rar
RPSARH_20250922-001.rar
RPSARH_20250923-001.rar
RPSARH_20250924-001.rar
RPSARH_20250925-001.rar
RPSARH_20250926-001.rar
RPSARH_20250927-001.rar

RPSARH_20250928-001.rar