

REPORTE DE ASISTENCIA PROPORCIONADA A LOS CONTRIBUYENTES A TRAVÉS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

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.A03 - Otorgamiento de asistencia a los contribuyentes en Materia Fiscal.
Indicador:	A03 - Número de Asesorías mensuales otorgadas
Método de cálculo:	Número de Asesorías mensuales otorgadas
Trimestre reportado:	3er. Trimestre
Liga de publicación del Medio de Verificación:	https://satq.qroo.gob.mx/planeacionestrategica/medios.php
Unidad Responsable del Indicador:	1241-2201 - Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente

TERCER TRIMESTRE 2026

Nombre de la variable		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Meta
Numerador:	38 - Asesoría	16,000.00	16,000.00	32,000.00	64,000.00

Nombre de la variable		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Meta alcanzada
Numerador:	38 - Asesoría	16,168.00	16,928	17,109.00	50,205.00

La variación negativa registrada en el **tercer trimestre de 2026** deriva de la modificación en la proyección de metas realizada a solicitud de la unidad administrativa competente en materia presupuestal, con motivo del proyecto de implementación del Chatbot Institucional.

Al respecto, esta Dirección informó oportunamente que no se contaba con una fecha técnica ni con un cronograma definitivo para el despliegue operativo de dicha herramienta tecnológica, por lo que no resultaba factible asegurar el incremento proyectado en el volumen de atenciones. No obstante, las metas fueron ajustadas bajo el supuesto de la entrada en función de dicho sistema.

Dado que el desarrollo y puesta en marcha de la herramienta es ajeno al control operativo de esta área y no se ha concretado a la fecha, la capacidad de atención se acotó estrictamente a los canales tradicionales habituales. En consecuencia, el desfase en el indicador responde de manera directa al ajuste preventivo realizado sobre una herramienta tecnológica aún no disponible, y no a una disminución en la productividad operativa de esta unidad.

FIRMA

Lic. Jonathan Thomé Molina

Director Estatal de Asistencia al Contribuyente y Mejora Regulatoria

Reporte de Asistencia proporcionada a los contribuyentes a través de los canales de comunicación del SATQ, correspondiente al tercer trimestre de 2026.

**ASISTENCIA BRINDADA A LOS CONTRIBUYENTES EN MATERIA FISCAL
JULIO - SEPTIEMBRE 2026**

Líneas de contacto Asistencia al Contribuyente
(Presencial, telefónica, Whats App, correo electrónico, redes sociales)



Evidencia. Personal de la Dirección brindando asesoría personalizada a los contribuyentes en los módulos de atención. Seguimiento y resolución de dudas técnicas a través de los canales digitales, optimizando los tiempos de respuesta para una atención eficiente y oportuna. Asistencia vía telefónica para el agendamiento de citas y orientación sobre requisitos fiscales, garantizando la cobertura total de la demanda ciudadana.

ASISTENCIA BRINDADA A LOS CONTRIBUYENTES EN MATERIA FISCAL

JULIO – SEPTIEMBRE 2026				
NÚMERO DE ASESORÍAS OTORGADAS- TERCER TRIMESTRE 2026				
Medio de contacto	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	22,331
Presenciales	6,505	7,894	7,932	12,623
WhatsApp	4,471	4,047	4,105	7,502
Llamadas	3,011	2,502	1,989	4,281
Correos electrónicos	1,215	1,498	1,568	3,468
Redes Sociales	966	987	1,515	22,331
TOTAL	16,168	16,928	17,109	50,205

Autorizó



Lic. Jonathan Thomé Molina

Director Estatal de Asistencia al Contribuyente y Mejora Regulatoria