

| | |
|--|--|
| Nombre del Medio de Verificación: Informe trimestral de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas | |
| Clave y nombre de la Dependencia: | 2102-1101 - Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo |
| Programa Presupuestario: | M010 - Gestión y Apoyo Institucional |
| Resumen narrativo del nivel reportado: | CO1.A02 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables. |
| Indicador: | Porcentaje de Solicitudes de soporte de las Unidades Responsables atendidas |
| Método de Cálculo: | (Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas / total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas) X 100 |
| Trimestre reportado: | 1er Trimestre |
| Liga de Publicación del Medio de Verificación: | https://www.aseqroo.mx/FCP/ACOM |
| Unidad Responsable del Indicador: | 2102-1401 - Dirección de Planeación y Normatividad Técnica |

Datos de las Variables reportadas:

Numerador:

Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas= 100.000%

| Calendario Numerador | | |
|----------------------|---------|----------|
| Enero | Febrero | Marzo |
| 0.000 | 0.000 | 100.000% |

Denominador:

Total de Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Administrativas ingresadas= 100.000%

| Calendario Denominador | | |
|------------------------|---------|----------|
| Enero | Febrero | Marzo |
| 1.000 | 1.000 | 100.000% |

Descripción de los resultados:

Mide el porcentaje de solicitudes de soporte para tecnologías de la información y comunicación emitidas por las Unidades Responsables las cuales son atendidas por el personal adscrito a la Dirección de informática y Sistemas, el cual durante el primer trimestre se cumplió con éxito la meta programada. Se realizaron 144 atenciones de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y 44 atenciones de mantenimiento preventivo y correctivo.

| Calendario Programado | | | Meta |
|-----------------------|---------|---------|------|
| Enero | Febrero | Marzo | |
| 0.000 | 0.000 | 100.000 | 100% |
| 1.000 | 1.000 | 100.000 | |

| Calendario Ejecutado | | | Meta |
|----------------------|---------|---------|------|
| Enero | Febrero | Marzo | |
| 0.000 | 0.000 | 100.000 | 100% |
| 1.000 | 1.000 | 100.000 | |

Tipo de Evidencia:

Se adjunta el Informe Trimestral de Atención de Necesidades en Soporte Técnico y Tecnologías para las Unidades Responsables del 1 de enero al 31 de marzo, firmado por la funcionaria responsable.



M. AUD. MARIA GUADALUPE ORTÍZ YELADAQUI
DIRECTORA DE PLANEACIÓN Y NORMATIVIDAD TÉCNICA



ASEQROO

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Informe trimestral de Atención de Necesidades en Soporte Técnico y Tecnologías para las Unidades Responsables

Este informe presenta un resumen de las solicitudes atendidas dentro de la institución, por las áreas de soporte técnico y tecnologías. Los problemas identificados, las soluciones implementadas y las recomendaciones propuestas para optimizar el funcionamiento de la red, sistemas y equipos informáticos, se encuentran en el sistema interno de la ASEQROO.

I. Responsable de la dirección:

Nombre: Mtra. María Teresa Álvarez Rico

Cargo: Directora

Periodo que informa: 01 de enero al 31 de marzo de 2025

II. Solicitudes de soporte en Tecnologías de la Información:

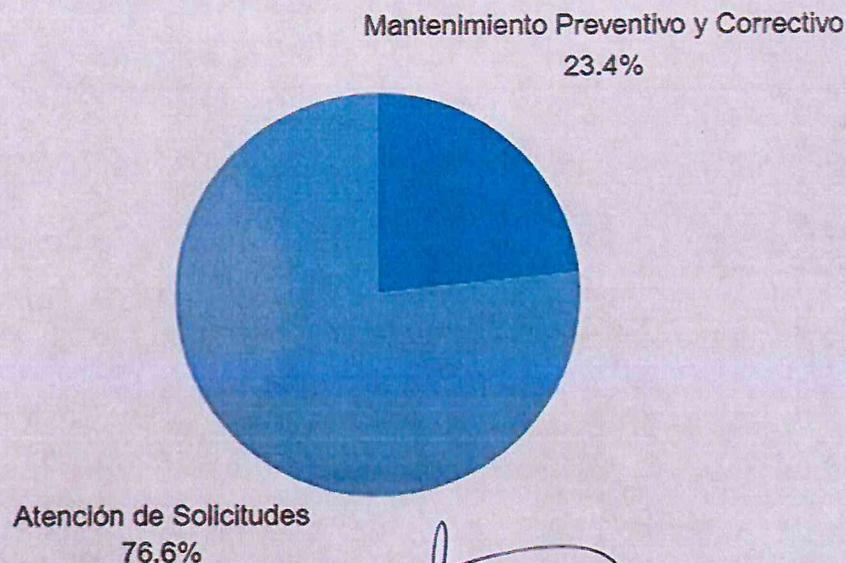
Atención de solicitudes: 144

Mantenimiento preventivo y correctivo: 44

Total: 188

Porcentaje de solicitudes de soporte de las unidades responsables atendidas: 100 %

III. Gráfico:



Verifica
Mtra. María Teresa Álvarez Rico
Directora de Informática y Sistemas