

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:	C01.A02 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables
Indicador:	Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables
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:	3er 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

Calendario Numerador		
Julio	Agosto	Septiembre
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

Calendario Denominador		
Julio	Agosto	Septiembre
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. Durante el tercer trimestre del 2025, se cumplió con la atención de 70 solicitudes para soporte de aplicaciones y funcional, así como de 41 solicitudes de soporte para mantenimiento de infraestructura física, haciendo un total de 111 solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas, que representan el 100% de la meta programada en este trimestre.

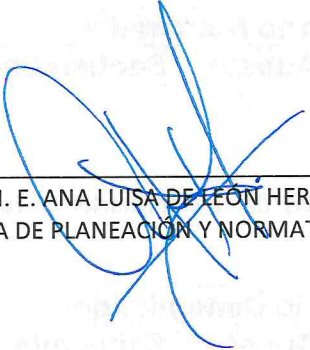
Las atenciones a solicitudes para soporte de aplicaciones y funcional, se refiere a programas o sistemas de uso institucional y las solicitudes de mantenimiento de infraestructura física abarca componentes tangibles de un sistema informático, tales como dispositivos de almacenamiento, equipos de red, estaciones de trabajo, entre otros.

Calendario Programado			Meta
Julio	Agosto	Septiembre	
0.000	0.000	100.000	100%
1.000	1.000	100.000	

Calendario Ejecutado			Meta
Julio	Agosto	Septiembre	
0.000	0.000	100.000	100%
1.000	1.000	100.000	

Tipo de Evidencia:

Se adjunta el Informe Trimestral de Solicitudes de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicación Atendidas para las Unidades Responsables, correspondiente al período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, firmado por el funcionario responsable.



M. E. ANA LUISA DE LEÓN HERRERA
DIRECTORA DE PLANEACIÓN Y NORMATIVIDAD TÉCNICA

Informe Trimestral de Solicitudes de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicación Atendidas para las Unidades Responsables

Este informe resume las solicitudes de soporte atendidas internamente por las áreas de Soporte Técnico y Tecnologías.

Los problemas identificados, las soluciones implementadas y las recomendaciones propuestas para optimizar y asegurar el uso correcto de los servicios informáticos están registrados en el sistema interno de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.

I. Responsable

Nombre: M.C.C.T. Alexander Mora Uh

Cargo: Director de Informática y Sistemas

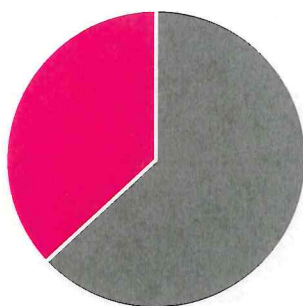
Período: del 01 de julio al 30 de septiembre de 2025

II. Solicitudes de Soporte

Solicitudes de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicación Atendidas		Total de Solicitudes de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicación Atendidas	Porcentaje de Solicitudes de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicación Atendidas (%)
Soporte de Aplicaciones/Funcional	De Mantenimiento de Infraestructura Física		
70	41	111	100%

III. Gráfico

De Mantenimiento de
Infraestructura Física
37%



Soporte de
Aplicaciones/Funcional
63%

ATENTAMENTE

