

Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal.
Resumen Narrativo:	F.P.C01.A04 - Atención de solicitudes de soporte técnico y tecnologías de las Unidades Responsables
Indicador:	M001C01A04 - Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas
Descripción:	El indicador permite conocer la atención brindada a Las Unidades Responsables que emiten su solicitud de soporte técnico y tecnologías las cuales son atendidas por el personal adscrito a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tales como: instalación y configuración de equipos de cómputo, sistemas operativos, programas y aplicaciones; diagnósticos del mal funcionamiento de hardware y software; configuración e instalación de redes; asistencia, diagnóstico y solución de problemas; asignación de cuentas de correo electrónico institucional, salas de videoconferencias, accesos a internet; instalación de aplicaciones de oficina, antivirus, equipos periféricos; verificación, actualización y configuración de sistemas; configuración de permisos, accesos y creación de usuarios de sistemas, etc.
Método de Cálculo:	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas
Periodo	Primer Trimestre 2026.
Nombre del medio de verificación:	Informe general de solicitudes de soporte técnico atendidas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. https://agepro.qroo.gob.mx/indicadores-2026/
Unidad Responsable del Indicador:	1405-Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del Medio de Verificación:

Informe general de solicitudes de soporte técnico atendidas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Datos de las Variables reportadas:

✓ **Numerador:** 270 Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.

• **Descripción de los resultados:**

En este trimestre se programaron y atendieron 270 solicitudes de asistencia y soporte técnico a usuarios, logrando de esta forma garantizar la correcta instalación, configuración y actualización de equipos de cómputo, sistemas operativos, aplicaciones y redes, así como la atención eficaz en el diagnóstico y solución de incidencias de hardware y software, contribuyendo a mejorar la continuidad operativa, optimizar el rendimiento de los equipos y sistemas, fortalecer la seguridad informática y elevar la satisfacción de los usuarios, obteniendo de tal forma una semaforización en verde.

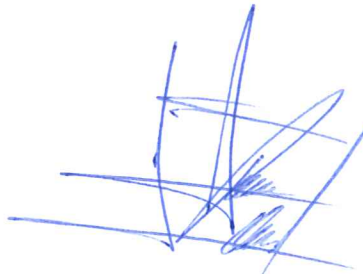


Logro principal del trimestre:

Se atendió en tiempo y forma la totalidad de las solicitudes de soporte técnico en materia de Tecnologías de la Información las Unidades Responsables, dando cumplimiento satisfactorio a las metas programadas en el 1er trimestre del ejercicio 2026

SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA

DURANTE EL 1ER TRIMESTRE DEL EJERCICIO 2026, SE ATENDIERON 270 SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO POR EL PERSONAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA AGEPRO



FIRMA

**C. VANESSA GUADALUPE RAMIREZ ORTIZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**