

**Medio de Verificación correspondiente al 2º Trimestre 2025
5339 - Instituto de Movilidad del Estado de Quintana Roo**

Informe trimestral de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas, emitido por la Subdirección de Informática y publicado en la página web del Instituto de Movilidad.

<https://groo.gob.mx/imovegroo/medios-de-verificacion-2025/>

Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal.
Resumen narrativo del nivel reportado:	C01.A04 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables.
Indicador:	CyAITC01A04 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas en relación a las solicitudes de soporte emitidas por 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
Unidad Responsable del Indicador:	3401 - Subdirección de Informática
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://imovegroo.groo.gob.mx/medios-de-verificacion-2025/
Datos de las variables reportadas	
<p>Numerador: Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas. Denominador: Total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas.</p>	
Descripción de Resultados	
<p>En el periodo de abril a junio de 2025 se recibieron un total de 255 solicitudes de soporte técnico de las cuales fueron atendidas 249. La diferencia no atendida fue debido a que son situaciones que no corresponden a la responsabilidad del área.</p> <p>Dentro este periodo, se atendieron reportes que van desde atención preventiva hasta la atención correctiva tanto en forma presencial como en forma remota, de las diversas delegaciones en el Estado.</p> <p>El desglose de reportes se muestra en la tabla siguiente.</p>	
Tipo de evidencia: Informe de Acción.	



Medio de Verificación correspondiente al 2º Trimestre 2025
5339 - Instituto de Movilidad del Estado de Quintana Roo

A continuación, se desglosa la tabla de atención

Tipo de solicitud	Abril	Mayo	Junio	Totales
Formal	19	26	31	76
Verbal	12	23	24	59
Sin reporte	23	30	39	92
Remota	6	7	9	22
			Total	249

Elaboró

Lic. Leonardo Daniel Chan Pech
**Jefe del Depto. de Soporte Técnico,
Telecomunicaciones y Sistemas**

Revisó y Autorizó

M.I. Fernando del Jesús Trejo Uco
Subdirector de Informática