

**Medio de Verificación correspondiente al 4to 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://qroo.gob.mx/imoveqroo/medios-de-verificacion-2025/>

<b>Programa Presupuestario:</b>	M001 – Gestión y Apoyo Institucional Transversal.
<b>Resumen narrativo del nivel reportado:</b>	C01.A04 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables.
<b>Indicador:</b>	GyAITC01A04 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas en relación a las solicitudes de soporte emitidas por las Unidades Responsables.
<b>Método de Cálculo:</b>	(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
<b>Unidad Responsable del Indicador:</b>	3401 - Subdirección de Informática.
<b>Liga de Publicación del Medio de Verificación:</b>	<a href="https://imoveqroo.qroo.gob.mx/medios-de-verificacion-2025/">https://imoveqroo.qroo.gob.mx/medios-de-verificacion-2025/</a>
<b>Datos de las variables reportadas</b>	
<b>Numerador:</b> Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas.	
<b>Denominador:</b> Total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas.	
<b>Descripción de Resultados</b>	
En el periodo de octubre a diciembre de 2025 se recibieron un total de 272 solicitudes de soporte técnico de las cuales fueron atendidas 261. La diferencia no atendida fue debido a que son situaciones que no corresponden a la responsabilidad del área.	
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.	
El desglose de reportes se muestra en la tabla siguiente.	
<b>Tipo de evidencia:</b> Informe de Acción.	

**Medio de Verificación correspondiente al 4to Trimestre 2025  
5339 - Instituto de Movilidad del Estado de Quintana Roo**

**A continuación, se desglosa la tabla de atención**

Tipo de solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Formal	13	23	15	51
Verbal	12	22	12	46
Sin reporte	21	30	45	96
Remota	13	18	37	68
			<b>Total</b>	<b>261</b>

**Elaboró**

**Lic. Leonardo Daniel Chan Pech**  
**Jefe de Departamento**

**Reviso y Autorizó**

**Mtro. Fernando Del Jesús Trejo Uco**  
**Subdirector de Informática**