

INSTITUTO ESTATAL PARA LA EDUCACIÓN DE JÓVENES Y ADULTOS

Nombre del Medio de Verificación: Bitácora de actividades de soporte técnico	
Clave y nombre de la Dependencia:	1307 Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos.
Programa Presupuestario:	M001- Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	C01.A02 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables.
Indicador:	C1A2 - 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
Trimestre reportado:	4to trimestre 2025
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/ieeja/verificacion-de-medios-del-sippres/
Unidad Responsable del Indicador:	Dirección de Informática


Datos de las Variables reportadas:

Numerador: (388) Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas.

Denominador: (388) total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas

Descripción de los resultados: Este indicador tiene como meta este trimestre la atención de 378 solicitudes de soporte técnico, se atendieron 388 solicitudes con un porcentaje alcanzado del 100%, respecto a las 388 solicitudes ingresadas, esto debido a un aumento de la demanda de las Unidades Responsables.

Tipo de Evidencia: Bitácora de actividades de soporte técnico



Lic. José Álvaro Carlos Gabriel Muñoz Sabido
Director de Informática

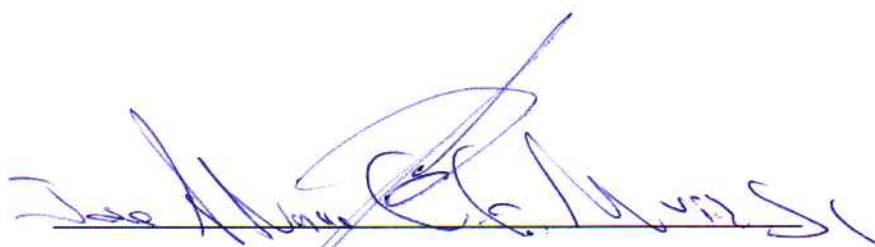
REPORTE DE ATENCIONES DE SOPORTE TÉCNICO

4TO. TRIMESTRE 2025

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
138	119	131	388

Concepto	Cantidad
Total de atenciones recibidas	388
Atenciones resueltas	388
Atenciones pendientes	0
Tiempo promedio de respuesta (hrs)	5 – 15 min.

Tipo de atenciones recibidas: Problemas de conexión a internet, fallas de impresión, problemas de correo electrónico, fallas de software, fallas de hardware, accesos y contraseñas.



MTRO. JOSÉ ALVARO CARLOS GABRIEL MUÑOZ SABIDO
DIRECTOR DE INFORMATICA