

**INSTITUTO ESTATAL PARA LA EDUCACIÓN DE JÓVENES Y ADULTOS**

<b>Nombre del Medio de Verificación:</b> Bitácora de actividades de soporte técnico	
<b>Clave y nombre de la Dependencia:</b>	1307 Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos.
<b>Programa Presupuestario:</b>	M001- Gestión y Apoyo Institucional Transversal
<b>Resumen narrativo del nivel reportado:</b>	C01.A02 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables.
<b>Indicador:</b>	C1A2 - 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>Trimestre reportado:</b>	4to trimestre 2025
<b>Liga de Publicación del Medio de Verificación:</b>	<a href="https://qroo.gob.mx/ieeja/verificacion-de-medios-del-sippres/">https://qroo.gob.mx/ieeja/verificacion-de-medios-del-sippres/</a>
<b>Unidad Responsable del Indicador:</b>	Dirección de Informática
<b>Datos de las Variables reportadas:</b>	
<b>Numerador:</b> (388) Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas.	
<b>Denominador:</b> (388) total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas	
<b>Descripción de los resultados:</b> 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.	
<b>Tipo de Evidencia:</b> Bitácora de actividades de soporte técnico	
 <p>Lic. José Álvaro Carlos Gabriel Muñoz Sabido <i>Director de Informática</i></p>	



**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