



**GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO
SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO**

Informe trimestral de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas.	
Clave y nombre de la Dependencia:	Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (De conformidad con el párrafo segundo del artículo transitorio segundo del Decreto Número 096, por el que se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, en materia de Anticorrupción y Buen Gobierno, publicado el día doce del mes de febrero de dos mil veinticinco en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo).
Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P.C01.A02 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables
Indicador:	C01A02 - 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:	1er trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://sabgob.qroo.gob.mx/medios-de-verificacion/
Unidad Responsable del Indicador:	Coordinación de Tecnologías de la Información

Datos de las variables reportadas:

Numerador:

Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas

Calendario Numerador		
Enero	Febrero	Marzo
0.000	0.000	84.000

Denominador:

Total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas

Calendario Denominador		
Enero	Febrero	Marzo
1.000	1.000	84.000

Descripción de resultados:

- Este indicador tiene como meta anual 364/364 solicitudes de soporte atendidas. Este trimestre se atendió 112/131 de 84/84 programados.
- El nivel de cumplimiento alcanzado es de 85.496%. La variación del numerador y del denominador se debe al cambio de nombre Institucional y a la preparación anual para las Declaraciones Patrimoniales, lo que generó un incremento en la demanda de servicios solicitados por temas como modificación de sistemas y portales.

Calendario Programado			Meta
Enero	Febrero	Marzo	
0.000	0.000	84.000	100%
1.000	1.000	84.000	



Calendario Ejecutado			Meta
Enero	Febrero	Marzo	
0.000	0.000	112.000	85.496%
1.000	1.000	131.000	

Solicitudes de soporte recibidas durante el trimestre.

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA SABGOB

MESA DE AYUDA- TICKETS DE SOLICITUDES DE SOPORTE

Primer trimestre de Servicios solicitados (131) Servicios atendidos (112) 85.496%

# Consecutivo	Unidad Administrativa	Categoría	Asunto
1	C.G. de Comisarios de Entidades	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	EQUIPO DE COMPUTO SIN ENCENDER
2	Coordinación de Tecnologías de la Información	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.-Se efectuó el cambio del banner oficial para el mes de enero.
3	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	CPU ENCENDE Y SE APAGA
4	C.G. de Comisarios de Entidades	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	MANTENIMIENTO EQUIPO DE COMPUTO.
5	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	GOP-A solicitud se extrajo la lista de usuarios activos de AGEPRO y se notificó al Ing. Herrera de obra.
6	Coordinación de Tecnologías de la Información	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.-Se hizo respaldo del portal de SECDES
7	C.G. de Transparencia, Acceso a la Información	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	PC no funciona
8	C.G. de Transparencia, Acceso a la Información	Soporte para Aplicaciones de oficina	Antivirus para las PCs
9	Coordinación de Tecnologías de la Información	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.-Se efectuó la migración de los reportes ejecutivos de desempeño 2022 (243 archivos)
10	C.G. de Transparencia, Acceso a la Información	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	PC no enciende
11	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	SE APAGA LA COMPUTADORA
12	C.G. de Transparencia, Acceso a la Información	Creación de VideoConferencias	Videoconferencia con Órgano Interno de Control
13	Coordinación de Tecnologías de la Información	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.-Se modificaron los links de los avisos de privacidad para que apunten al portal de transparencia. También
14	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Otros asuntos con la Coordinación	Solicitud de correo electrónico Institucional
15	Coordinación de Tecnologías de la Información	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.-Se efectuó la inserción de archivo 2404-MV-ARR-C03A01 a la página de medios de verificación, 4° Trimestre
16	C.G. de Auditoría y Control Interno	Creación de VideoConferencias	Liga de Reunión
17	C.G. de Comisarios de Entidades	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	EQUIPO DE COMPUTO SIN ENCENDER
18	C.G. de Comisarios de Entidades	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	EQUIPO DE COMPUTO SIN ENCENDER
19	C.G. de Sustanciación y Resolución	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	SOLICITUD DE HABILITACIÓN DE UNA LAP TOP
20	Subsecretaría de Fiscalización e Inversión	Soporte para Aplicaciones de oficina	Solicitud de correo electrónico Institucional por cambio de nombre de la Unidad Administrativa
21	C.G. de Planeación y Contraloría Social	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	Solicita diagnostico de cargador de lap Acer Aspire
22	C.G. Administrativa	Sistema de Hackaton	Crear migraciones de las entidades base y seeders para los valores iniciales de las entidades de la base de datos
23	C.G. Administrativa	Sistema de Hackaton	Corrección de la ruta /obtenerPermisos en los siguientes archivosVue: Accesos, Editar Proyecto, Evento, Permisos, Preguntas, I



# Consecutivo	Unidad Administrativa	Categoría	Asunto
24	C.G. de Sustanciación y Resolución	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	SOLICITUD DE CONFIGURACIÓN DE LAP TOP
25	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Solicitud Internet de una computadora
26	C.G. Administrativa	Sistema de Hackaton	Revisión y actualización del buscador del módulo Accesos, ahora busca por equipos y por el nombre de las tablas
27	C.G. Administrativa	Sistema de Hackaton	Corrección de recarga del componente de Resultados. (cuando se tengan los resultados, no se este recargando el componente
28	C.G. Administrativa	Sistema de Hackaton	Búsqueda e implementación para el comando de generar el respaldo de bd se agregue la linea create database
29	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	falla de laptop
30	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	software
31	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	GOP
32	C.G. de Auditoría y Control Interno	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Solicitud de Acceso a Internet de dversas LAPTOP's del personal de la C.G. de Auditoría y Control Interno
33	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	no prende laptop lenovo
34	C.G. de Sustanciación y Resolución	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	SOLICITUD DE REVISIÓN DE EQUIPO
35	Institución diferente a SECOES	NDG-Directorio Unico de Gobierno	VINCULAR UN TITULAR A UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA
35	C.G. Administrativa	Sistema de Hackaton	Implementación de los guards juez para cambio en login y cambio en el navbar
36	C.G. Administrativa	Sistema de Hackaton	Migración para cambiar el límite de caracteres del password de jueces
37	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.- Se efectuó el cambio del sitio oficial de SABGOB.
38	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.- Se insertó el banner de aviso de cambio de denominación en ambos portales.
39	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.- Se insertó boletín especial de aviso de cambio de denominación en ambos portales.
40	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	FALLAS
41	C.G. de Auditoría y Control Interno	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	Solicitud de configuración a internet de la coordinación de apoyo jurídico de auditoría y control interno
42	C.G. de Comisarios de Entidades	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	EQUIPO DE COMPUTO SIN ENCENDER
43	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.- Se publicó el comunicado #4.-
44	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	FALLA EN COMPUTADORA
45	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementar primera versión del formulario de registro a capacitaciones
46	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Cambio de bd, se anexa txt con los cambios en bd
47	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Cambio para permitir que los soporte administrador y soporte se asignen tickets
48	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	HABILITACION DE PAGINAS
49	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementación Modulo de capacitaciones y visitas
50	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	conexion de internet
51	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Otros asuntos con la Coordinación	SOLICITUD DE CORRECCION DE LETROS DE OBRA
52	C.G. Administrativa	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Cambio de Configuraciones en el sitio de Guardianes de la Obra
54	C.G. Administrativa	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Implementar Reglas de Bloqueo a sistemas WEB.
53	C.G. Administrativa	NDG-Directorio Unico de Gobierno	Creación de nombramientos
54	C.G. Administrativa	NDG-Directorio Unico de Gobierno	Creación de nombramientos
57	Institución diferente a SECOES	Declaración Patrimonial S1	Creación de usuario para el Sistema 1 de la PDN: Declaraciones
58	Institución diferente a SECOES	Declaración Patrimonial S1	Reasignación de enlace en el Sistema 1 de la PDN: Declaraciones
55	Institución diferente a SECOES	NDG-Directorio Unico de Gobierno	Creación de Unidad Administrativa en el DUG
56	Subsecretaría de Investigación y Vin	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	Recuperación de información de USB
57	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementación Modulo de actividades individuales CRUD
58	Subsecretaría de Fiscalización e Inve	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	cargador de computadora
59	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Cambio de mensaje temporal para cambio de contraseña
60	C.G. de Auditoría y Control Interno	Creación de VideoConferencias	Liga de Reunión
61	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementación Modulo de categorías de actividades individuales CRUD
62	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.- Se cambió el banner principal del portal. Campaña "Te quiero Libre y Segura".
63	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.- Se efectuó respaldo del portal.
64	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional.- Se publicó en el portal el comunicado 06.
65	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	GOP.-Se activó cuenta de usuario de IFEQROO como monitor institucional.
66	C.G. de los Órganos Internos de Con	Sistema de Mesa de Ayuda	SOLICITUD DE DICTAMEN TECNICO CPU Y MONITOR
67	Subsecretaría de Auditoría y Contro	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	Pide revisión de la Impresora Epson L6270 del Mtro. Eduardo Freyre. no imprime.
68	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Actualización en la bd
69	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Sustituir el nombre de "Capitaciones y Visitas" por "Asesorías".
70	Delegación de la SECOES en Bénito J	Publicación en Portales Institucionales	Subir a la plataforma "gobierno abierto" los siguientes documentos
71	Delegación de la SECOES en Bénito J	Publicación en Portales Institucionales	Subir a la plataforma "gobierno abierto" los siguientes documentos
72	Delegación de la SECOES en Bénito J	Publicación en Portales Institucionales	Subir a la plataforma "gobierno abierto" los siguientes documentos
73	Delegación de la SECOES en Bénito J	Publicación en Portales Institucionales	Subir a la plataforma "gobierno abierto" los siguientes documentos
74	Delegación de la SECOES en Bénito J	Publicación en Portales Institucionales	Subir a la plataforma "gobierno abierto" la minuta de la 8va Glosa Ciudadana
75	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementar a través de un código QR se redirccione a la página de registro de asesorías antes denominada visitas.
76	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Durante la creación de un ticket deben de aparecer en categorías todas las opciones para el rol Administrativo, sin embargo p.
77	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Actualización en modulo de categorías actividades Internas y en su entidad en bd
78	Institución diferente a SECOES	NDG-Directorio Unico de Gobierno	No se genera el Tarjetón
79	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementar una validación en el formulario de visita, en donde solo aparezca en "Tema" las opciones que se encuentren con
80	C.G. Administrativa	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Repositorio de Reglas de Operación.






# Consecutivo	Unidad Administrativa	Categoría	Asunto
81	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Actualización en modulo de categorías actividades internas y en su entidad en bd
82	Institución diferente a SECOES	NDG-Directorio Unico de Gobierno	No se genera el Tarjetón
83	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementar una validación en el formulario de visita, en donde solo aparezca en "Tema" las opciones que se encuentren cor
84	C.G. Administrativa	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Repositorio de Reglas de Operación.
85	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementar un nuevo rol llamado "Administrativo", este será para el Lic. Eduardo Vazquez.
86	C.G. de Comisarios de Entidades	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	EQUIPO DE COMPUTO TRABAJANDO LENTO
87	Institución diferente a SECOES	Sistema de Mesa de Ayuda	Insertar Logotipo al Tarjetón
88	C.G. de Investigación	Atención a correo Institucional	Solicitud de cuenta de correo Institucional
89	C.G. de Investigación	Atención a correo Institucional	Solicitud de cuenta de correo Institucional
90	Institución diferente a SECOES	Sistema de Mesa de Ayuda	NO PERMITE LA ALTA
91	C.G. de Investigación	Atención a correo Institucional	Solicitud de cambio de denominación de correo Institucional
92	C.G. de Investigación	Atención a correo Institucional	Solicitud de cambio de denominación de correo Institucional
93	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se insertó el banner proporcionado en la sección de convocatorias de la página de inicio en portal institu
94	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se efectuó respaldo del portal.
95	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Generar Reporte Primer avance del reporte General
96	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	GOP-A solicitud, se dio de baja a 3 usuarios de SEBIEN; se dieron de alta 2 nuevos y se ratificó existencia de otros 3 preexistent
97	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Soporte sobre Sistemas Informáticos	GOP-A solicitud, se activó cuenta de usuario de SEOP y se dio de baja un usuario del sistema (CTI-021).
98	C.G. Administrativa	NDG-Directorio Unico de Gobierno	Revisión de directorios
99	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Cambiar la leyenda de la creación de cuenta para el documento, sustituir por "Oficio de designación".
100	C.G. Administrativa	NDG-Directorio Unico de Gobierno	Creación de nombramientos
101	C.G. de Auditoría y Control Interno	Soporte Técnico de Equipo de Cómputo	Solicitud de Acceso a Internet de diversas LAPTOP's del personal de la C.G. de Auditoría y Control Interno
102	C.G. de Auditoría y Control Interno	Creación de VideoConferencias	Liga de Reunión
103	C.G. de Auditoría y Control Interno	Creación de VideoConferencias	Liga de Reunión
104	C.G. Administrativa	Hackatón Come Datos	Actualización del Acuerdo Solidario del Hackatón.
105	C.G. de Auditoría y Control Interno	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Configuración de WIF archer c80
106	C.G. Administrativa	Otros asuntos con la Coordinación	Recarga de combustible de la planta de emergencia.
107	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se efectuó respaldo del portal.
108	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementación segundo avance de los reportes Individual y General
109	C.G. de Fiscalización de Obra Pública	Creación de VideoConferencias	crear una reunion de zoom
110	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementación de la vista de nuevo ticket para saber si es un ticket interno o externo
111	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Corrección CRUD de categorías actividades internas
112	Institución diferente a SECOES	Declaración Patrimonial S1	PODER JALAR UN TRABAJADOR DE UNA DEPENDENCIA A OTRA
113	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se crearon enlaces en el portal, en la página de SIVBC y en la página de Votación COEPO al sistema de vo
114	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Implementar módulo de Grupos Internos CRUD
115	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Actualización y creación de entidades en la base de datos. Creación de nuevos procedimiento almacenados
116	C.G. de Auditoría y Control Interno	Soporte de Infraestructura de Red, Co	Instalación de Cable de datos
117	C.G. Administrativa	Sistema de Mesa de ayuda	Modificación de la vista de detalle ticket para que muestre la dependencia en lugar de la unidad administrativa cuando sea re
118	C.G. de Auditoría y Control Interno	Creación de VideoConferencias	Liga de Reunión
119	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se efectuó respaldo del portal.
120	Institución diferente a SECOES	NDG-Directorio Unico de Gobierno	Aclaración de Inhabilitado
121	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se agregó botón de acceso en la página principal para los Reportes de 2 y 5 al millar.
122	Institución diferente a SECOES	Declaración Patrimonial S1	CORRECCIÓN DE FECHA DE ALTA
123	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se cambió el banner principal.
124	Institución diferente a SECOES	Declaración Patrimonial S1	CORRECCIÓN DE DATOS
125	Coordinación de Tecnologías de la I	Publicación en Portales Institucionales	Portal Institucional- Se publicaron los boletines 5,6,7,8,9 y 10 de la CGCS
126	C.G. de Sustanciación y Resolución	Sistema No Inhabilitados	Solicitud de creación de usuario en sistema No Inhabilitado
127	Institución diferente a SECOES	Declaración Patrimonial S1	NO PUEDO HACER CAMBIOS DE CARGO O NOMBRE DE EMPLEO
128	Delegación de la SECOES en Bénto	NDG-Directorio Unico de Gobierno	Actualización de Correo Institucional
129	Institución diferente a SECOES	Declaración Patrimonial S1	Corrección de Información
130	Institución diferente a SECOES	NDG-Directorio Unico de Gobierno	solicitud de nombramiento para Directorio Único de Gobierno
131	Institución diferente a SECOES	Sistema de Mesa de Ayuda	procedimiento para activar una declaración de conclusión





ATENTAMENTE


Lic. Adolfo Eduardo Vázquez Salazar
Coordinador de Tecnologías de la Información.

Con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 14, fracciones de la I a la XIX del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, aún vigente de conformidad con el párrafo segundo del artículo transitorio segundo del Decreto Número 096, por el que se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, en materia de Anticorrupción y Buen Gobierno, publicado el día doce del mes de febrero de dos mil veinticinco en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.