

INDICADORES

TRIMESTRE			
1	2	3	4

FECHA
09/04/2026

INSTITUCIÓN: 2111113113 - Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno
 PROGRAMA PRESUPUESTARIO: M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
 UNIDAD RESPONSABLE: 1113-1407 - Coordinación de Tecnologías de la Información
 ACTIVIDAD: F.P.C01.A04 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables.

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	M001C01A04 - Número de solicitudes de soporte atendidas

VARIABLES			
OTRO	Número de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas	Unidad de Medida	266 - Solicitud

METAS						Semaforización					
Linea Base	Año Meta	Meta Programada	Comportamiento del	Tipo de		Rojo		Amarillo		Verde	
Año:	2024	en el Año	Indicador hacia la Meta	Método		De	Hasta	De	Hasta	De	Hasta
Valor:	0.000	2026	449.000	ASCENDENTE	OTRO	∞	359.200	359.200	404.100	404.100	493.900
								493.900	∞		

Variable	Calendario Programado												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
OTRO	17.000	22.000	39.000	57.000	100.000	37.000	40.000	13.000	21.000	14.000	8.000	11.000	379.000

Variable	Calendario Modificado												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
OTRO	42.000	57.000	49.000	57.000	100.000	37.000	40.000	13.000	21.000	14.000	8.000	11.000	449.000

Lic. Edgar Leonel Xool Gab

Jefe del Departamento de Desarrollos de Sistemas e Infraestructura Tecnológica

Elaboró

Mtro. Adolfo Eduardo Vazquez Salazar

Coordinador de Tecnologías de la Información

Revisó

Mtra. Reyna Melina Arceo Rosado

Secretaria Anticorrupción y Buen Gobierno

Autorizó

INDICADORES

TRIMESTRE			
1	2	3	4


FECHA
09/04/2026


Variable	Calendario Ejecutado												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
OTRO	42.000	89.000	141.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	272.000

AVANCES PROGRAMÁTICOS							
Trimestral			Acumulado				
Modificado	Ejecutado	Nivel de Cumplimiento	Modificado		Ejecutado		Nivel de Cumplimiento
abs	abs	%	abs	%	abs	%	%
148.000	272.000	183.784	148.000	32.962	272.000	60.579	183.784

RESULTADOS		
Meta Anual Equivalente	Color del Semáforo	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS
825.189	AMARILLO	Este indicador tiene como meta anual 449 solicitudes de soporte atendidas. En este trimestre se atendieron 272 solicitudes de 148 solicitudes programadas. El nivel de cumplimiento es de 183.784%, alcanzando una semaforización de rango amarillo. Inicialmente se proyectó basado en la tendencia anual para este trimestre una meta trimestral de 78 solicitudes de soporte atendidas, pero a la vista de que hubo cambios en la estructura orgánica de la Institución se hizo una ampliación a 148 solicitudes y dado que ya comenzaron a hacerse efectivos los cambios la demanda de solicitudes subió a la ejecución de 272 solicitudes hacia el último mes del trimestre en observación. El cambio de la estructura orgánica de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno de Quintana Roo (SABGOB), con el propósito de fortalecer la operación institucional, implicó la creación de nuevas unidades responsables, la desaparición de otras y el cambio de personal entre las áreas. Estos cambios implican el cambio de instalaciones, redes y equipos informáticos y herramientas digitales necesarias para el desarrollo de sus funciones, lo que generó un aumento en la demanda de servicios de soporte, impactando directamente el comportamiento del indicador "Número de solicitudes de soporte atendidas". De las 18 categorías de solicitudes de soporte ingresadas a través de Mesa de ayuda, los 3 que concentraron mayores solicitudes son Soporte Técnico de Equipo de Cómputo (33.46%) ; Soporte sobre Sistemas Informáticos (15.44%) y Soporte de Infraestructura de Red, Comunicaciones e Internet (13.97%)


 Lic. Edgar Leonel Xool Cab
 Jefe del Departamento de Desarrollos de Sistemas e Infraestructura Tecnológica
 Elaboró


 Mtro. Adolfo Eduardo Vazquez Salazar
 Coordinador de Tecnologías de la Información
 Revisó


 Mtra. Reyna Valeria Arceo Rosado
 Secretaria Anticorrupción y Buen Gobierno
 Autorizó