

Nombre del Medio de Verificación:	Listado de atención y soporte técnico a usuarios
Clave y nombre de la Dependencia:	4340- Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo
Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las áreas.
Indicador:	C01A04 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas.
Método de Cálculo:	$(\text{Total de actividades de soporte realizadas} / \text{total de actividades de soporte programadas}) \times 100$
Trimestre reportado:	Primer Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/cclqroo/programatico/
Unidad Responsable del Indicador:	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Datos de las Variables reportadas	
Numerador:	220
Denominador:	270
Descripción de los resultados:	Los resultados alcanzados en el actual trimestre es de aproximadamente un 81% , el cual es un indicador que nos coloca en semaforo verde.
Tipo de Evidencia:	Documental
 Firma <hr style="width: 100px; margin: auto;"/> ING. GUSTAVO HOIL MARRUFO DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	

Listado de Atención y Soporte Técnico a Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
1	Instalación	Software	Transparencia	Semana 1-1-1
2	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Humanos	Semana 1-1-2
3	Apoyo Tecnico	Software	Conciliación	Semana 1-1-3
4	Apoyo Tecnico	Software	Planeación y Archivo	Semana 1-1-4
5	Apoyo Tecnico	Hardware	Departamento de Materiales	Semana 1-1-5
6	Actualización		Planeación y Archivo	Semana 1-1-6
7	Apoyo Técnico	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-1
8	Apoyo Tecnico	Software	Comunicaciones	Semana 2-1-2
9	Apoyo Técnico	Software	Departamento de Materiales	Semana 2-1-3
10	Apoyo Técnico	Hardware	Comunicaciones	Semana 2-1-4
11	Restauración de Contraseña	Software	Planeación y Archivo	Semana 2-1-5
12	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Humanos	Semana 2-1-6
13	Apoyo Técnico	Software	Departamento de Financiero.	Semana 2-1-7
14	Actualización	Software	Departamento de Financiero.	Semana 3-1-1
15	Actualización	Software	Departamento de Financiero.	Semana 3-1-2
16	Apoyo Técnico	Software	Departamento de Financiero.	Semana 3-1-3
17	Apoyo Técnico	Software	Recursos Materiales	Semana 3-1-4
18	Asignación	Hardware	Comunicaciones	Semana 3-1-5
19	Instalación	Hardware	Planeación y Comunicaciones	Semana 3-1-6
20	Apoyo Técnico	Software	Sala de Juntas	Semana 3-1-7
21	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Humanos	Semana 3-1-8
22	Actualización	Software	Financieros	Semana 3-1-9
23	Actualización	Software	Recursos Materiales	Semana 3-1-10
24	Apoyo Técnico	Hardware	Recursos Humanos	Semana 4-1-1
25	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 4-1-2
26	Apoyo Técnico	Hardware	Recursos Humanos	Semana 4-1-3
27	Apoyo Técnico	Hardware	Planeación y Archivo	Semana 4-1-5
28	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 4-1-7
29	Apoyo Técnico	Software	Delegacion	Semana 4-1-8
30	Apoyo Técnico	Hardware	Sala de Juntas	Semana 4-1-9
31	Apoyo Técnico	Software	Planeación y Archivo	Semana 4-1-10
32	Apoyo Técnico	Software	Formación	Semana 4-1-11
33	Apoyo Técnico	Hardware	Administración	Semana 4-1-12
34	Apoyo Técnico	Hardware	Delegación	Semana 4-1-13

Listado de Atención y Soporte Técnico a Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

35	Actualización	Software	Asesoras	Semana 5-1-1
36	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 5-1-2
37	Apoyo Técnico	Software	Formación	Semana 5-1-3
38	Apoyo Técnico	Software	Delegación	Semana 5-1-4
39	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 5-1-5
40	Apoyo Técnico	Software	Transferencia	Semana 6-1-1
41	Apoyo Técnico	Software	Dirección Administrativa	Semana 6-1-2
42	Apoyo Técnico	Software	Transferencia	Semana 6-1-3
43	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 6-1-4
44	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 6-1-5
45	Actualización	software	Dirección Administrativa	Semana 7-1-2
46	Apoyo Técnico	software	Financieros	Semana 7-1-3
47	Actualización	Software	Recursos Materiales	Semana 7-1-4
48	Actualización	Software	Recursos Materiales	Semana 7-1-5
49	Apoyo Técnico	software	Financieros	Semana 8-1-1
50	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 8-1-2
51	Cambio pc	Hardware	Financieros	Semana 8-1-3
52	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 8-1-4
53	Apoyo Técnico	Software	Financieros	Semana 8-1-5
54	Actualización	software	Financieros	Semana 9-1-1
55	actualización	software	Financieros	Semana 9-1-2
56	Apoyo Técnico	software	Recursos Materiales	semana 9-1-3
57	Mantenimiento	software	Planeación Y Archivo	Semana 9 -1-4
58	Apoyo Técnico	Software	Formación	Semana 10 -1-1
59	Apoyo Técnico	software	asesores	semana 10- 1-2
60	Apoyo Técnico	software	Juridico	Semana 10-1-3
61	Actualización	software	Recursos Materiales	Semana 10-1-4
62	Actualización	Software	Recursos humanos	Semana 10-1-5
63	Apoyo Técnico	Software	Conciliadores	Semana 11-1-1
64	Apoyo Técnico	Software	Asesores	Semana 11-1-2
65	Actualización	Software	Planeación y Archivo	Semana 11-1-3
66	Apoyo Técnico	Software	Recursos Humanos	Semana 11-1-4
67	Apoyo Técnico	Software	Recursos Materiales	Semana 11-1-5
68	Actualización	Software	Recursos Humanos	Semana 11-1-6
69	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliadores	Semana 12-1-1
70	Apoyo Técnico	Software	Delegación OPB	Semana 12-1-2
71	Apoyo Técnico	Software	Conciliadora	Semana 12-1-3
72	Apoyo Técnico	Software	Dirección Administrativa	Semana 1-2-2
73	Apoyo Técnico	Software	Asesores	Semana 1-2-3
74	Apoyo Técnico	Hardware	Delegación	Semana 1-2-4
75	Apoyo Técnico	Hardware	Departamento	Semana 1-2-5
76	Reporte	Software	Oficina de Partes P.1	Semana 1-2-6
77	Reporte	Software	Notificadores y Conciliadores P.2	Semana 1-2-7
78	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliares	Semana 1-2-8
79	Apoyo Técnico	Hardware	Segundo Piso	Semana 1-2-9
80	Apoyo Técnico	Hardware	Dirección	Semana 2-2-2
81	Apoyo Técnico	Hardware	Asesores	Semana 2-2-3
82	Apoyo Técnico	Hardware	Delegación	Semana 2-2-4
83	Apoyo Técnico	Hardware	Departamento	Semana 2-2-5
84	Reporte	Software	SINACOL	Semana 3-2-3

Listado de Atención y Soporte Técnico a Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

85	Apoyo Técnico	Hardware		Semana 3-2-4
86	Habilitación	software	Sala de Juntas	Semana 3-2-5
87	Apoyo Técnico	Hardware	departamento	Semana 3-2-6
88	Apoyo Técnico	Software	Conciliadores	Semana 4-2-1
89	Apoyo Técnico	Software	Asesores	Semana 4-2-2
90	Instalación	Software	Departamento	Semana 4-2-3
91	Apoyo Técnico	Software	Primer Piso cancun	Semana 4-2-5
92	Apoyo Técnico	Software	Asesores	Semana 4-2-6
93	Reporte		Oficialia de Partes	Semana 5-2-1
94	Cambio	hardware	Conciliadores Tercer Piso	Semana 5-2-2
95	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliadores P.1 y P. 2	Semana 5-2-4
96	Apoyo Técnico	software	Asesores	Semana 5-2-5
97	Apoyo Técnico	Hardware		Semana 7-2-5
98	Apoyo Técnico	Software	Conciliadores	Semana 8-2-1
99	Mantenimiento	Hardware	Conciliadores P. 2	Semana 8-2-2
100	Supervisión	Hardware	Oficialia P.1	Semana 8-2-3
101	Revisión y Corrección	Hardware	CCLQROO	Semana 9-2-1
102	Cambio de Equipo	software	Conciliadores	Semana 9-2-2
103	Apoyo Técnico	Hardware	Notificadores	Semana 9-2-3
104	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliadores P.2	Semana 9-2-4
105	Apoyo Técnico	software	Sala de Juntas	Semana 9-2-5
106	Apoyo Técnico	software	Sala de Juntas	Semana 9-2-6
107	Apoyo Técnico	software	Comunicación Social	Semana 10-2-1
108	Apoyo Técnico	hardware	Oficialia de partes	Semana 10-2-3
109	Apoyo Técnico	Software	Oficialia de Partes	Semana 10-2-4
110	Apoyo Técnico	Hardware	Oficialia de Partes	Semana 10-2-5
111	Revisión y Corrección	hardware	CCLQROO	Semana 11-2-1
112	Apoyo Técnico		Conciliadores	Semana 11-2-2
113	Apoyo Técnico	Hardware	departamento	Semana 11-2-3
114	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliadores P.2	Semana 11-2-4
115	Apoyo Técnico	Hardware	Sala de Juntas	Semana 11-2-5
116	Apoyo Técnico	Hardware	Sala de Juntas	Semana 11-2-6
117	Apoyo Técnico	Hardware	Asesores	Semana 12-2-1
118	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliación	Semana 12-2-2
119	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliación P.3	Semana 12-2-3
120	Apoyo Técnico	Hardware	Notificadores P.3	Semana 12-2-4
121	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliadores P.3	Semana 12-2-5
122	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliadores P.2	Semana 12-2-6
123	Apoyo Técnico	Hardware	Oficialia	Semana 1-3-1
124	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliación	Semana 1-3-2
125	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliación	Semana 1-3-3
126	Apoyo Técnico	Hardware	Notificadores y Asesoría	Semana 1-3-4
127	Solicitud	Hardware	Asesoría	Semana 1-3-5
128	Formatos de Asesoría	Hardware	Conciliación	Semana 1-3-6
129	Apoyo Técnico	Hardware	Asesoría	Semana 1-3-7
130	Apoyo	Hardware	Asesoría	Semana 1-3-8
131	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliación	Semana 1-3-9

Listado de Atención y Soporte Técnico a Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

132	Apoyo	Hardware	Delegación	Semana 1-3-10
133	Solicitud	Software	Conciliadores	Semana 1-3-11
134	Apoyo Tecnico	CCLQROO	Comunicaciones	Semana 1-3-12
135	Apoyo Tecnico	Software	Delegación	Semana 1-3-13
136	Apoyo Tecnico	Software	Conciliación	Semana 1-3-14
137	Apoyo Tecnico	Software	Delegación	Semana 2-3-2
138	Apoyo Tecnico	Hardware	Notificadores	Semana 2-3-3
139	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliación	Semana 2-3-4
140	Envio de Datos	Software	Conciliadores	Semana 2-3-5
141	Creación de Link	Software	Colectivo	Semana 2-3-6
142	Apoyo Técnico	Hardware	Conciliación	Semana 2-3-7
143	Apoyo Técnico	Software	Conciliación	Semana 2-3-8
144	Apoyo Técnico	Software	Conciliación	Semana 2-3-9
145	Apoyo Técnico	Software	Conciliación	Semana 2-3-10
146	Apoyo Técnico	Software	Conciliación	Semana 2-3-11
147	Apoyo Técnico	Software	Oficialia de Partes	Semana 2-3-12
148	Mantenimiento	Hardware	Oficialia de Partes	Semana 2-3-13
149	Apoyo Técnico	Hardware	Delegación	Semana 3-3-1
150	Apoyo Técnico	Software	Conciliación	Semana 3-3-2
151	Apoyo Técnico	Software	Conciliación	Semana 3-3-3
152	Apoyo Técnico	Hardware	Delegación	Semana 3-3-4
153	Instalación	hardware	Delegación	Semana 3-3-5
154	Apoyo Técnico	Software	Asesoría 2	Semana 3-3-6
155	Apoyo Técnico	Hardware	Asesoría	Semana 3-3-7
156	Apoyo Técnico	Hardware	Area de Archivo	Semana 3-3-8
157	Apoyo Tecnico	Hardware	Asesoría	Semana 3-3-9
158	Apoyo Tecnico	software	Conciliación	Semana 3-3-10
159	Apoyo Tecnico	software	Asesoría	Semana 3-3-11
160	Apoyo Técnico	Software	Cozumel	Semana 3-3-12
161	Apoyo Técnico	Software	Cozumel	Semana 3-3-13
162	Mantenimiento	Hardware	Conciliación	Semana 3-3-14
163	Envio de Datos	CCLQROO	Delegación	Semana 4-3-2
164	Información	Software	Comunicaciones	Semana 4-3-3
165	Apoyo Técnico	Software	Delegación	Semana 4-3-4
166	Apoyo Técnico	software	Conciliación	Semana 4-3-5
167	Apoyo Técnico	Software	Delegación	Semana 4-3-6
168	Apoyo Técnico	Software	Conciliación	Semana 4-3-7
169	Apoyo Técnico	Software	Oficialia de Partes	Semana 4-3-8
170	Apoyo Tecnico	Software	SINACOL	Semana 4-3-9
171	Apoyo Tecnico	Software	Conciliación	Semana 4-3-10
172	Apoyo Técnico	Software	Asesoría	Semana 4-3-11
173	Cierre de mes	CCLQROO	Solidaridad y Cozumel	Semana 5-3-1
174	Actualización	software	Centro	Semana 5-3-2
175	Desinstalo	software	Oficialia	Semana 5-3-3
176	Apoyo Técnico	Software	Asesoría	Semana 5-3-4
177	Apoyo Tecnico	software	Oficialia	Semana 5-3-5
178	Apoyo Tecnico	Software	Asesoría	Semana 5-3-6
179	Apoyo Técnico	Software	Delegación	Semana 5-3-7
180	Verificación	Software	SINACOL	Semana 5-3-9
181	Actualización	software	Delegación	Semana 5-3-10
182	Reporte	Hardware	Conciliación	Semana 5-3-11
183	Apoyo Técnico	software	Oficialia	Semana 5-3-12
184	Instalación	software	Oficialia	Semana 5-3-13

Listado de Atención y Soporte Técnico a Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

185	ACT.SINACOL	software	Cozumel	Semana 5-3-14
186	Reporte semanal	CCLQROO	Delegación	Semana 5-3-15
187	Reporte semanal	CCLQROO	Solidaridad y Cozumel	Semana 6-3-1
188	Apoyo Técnico	Hardware	Delegación	Semana 6-3-2
189	Apoyo Técnico	Software	Delegación	Semana 6-3-3
190	Apoyo Técnico	Hardware	Delegación	Semana 6-3-4
191	Apoyo Técnico	Software	Delegación	Semana 6-3-6
192	Presentación de Grafico	EOCCLQROO	Delegación	Semana 6-3-7
193	Apoyo Técnico	software	Conciliadores	Semana 6-3-8
194	Actualización	software	Conciliadores	Semana 6-3-9
195	Actualización	software	Oficilia	Semana 6-3-10
196	Apoyo Técnico	software	Oficilia	Semana 6-3-11
197	Apoyo Técnico	software	Oficilia	Semana 6-3-12
198	Apoyo Técnico	Hardware	Sala de Espera	Semana 6-3-13
199	Apoyo Técnico	hardware	Conciliación	Semana 6-3-14
200	Apoyo Técnico	software	Conciliadores	Semana 7-3-1
201	Apoyo Técnico	hardware	Proveedores	Semana 7-3-2
202	Apoyo Técnico	hardware	Delegación	Semana 7-3-3
203	Información	Hardware	Cozumel y Solidaridad	Semana 7-3-5
204	Grafico Estadístico	software	SEOCCLQROO	Semana 7-3-6
205	Apoyo Tecnico	software	Conciliación	Semana 7-3-7
206	Apoyo Tecnico	software	Cozumel Delegada	Semana 7-3-8
207	Audiencia Remota	software	Delegación	Semana 7-3-9
208	Apoyo Tecnico	software	Audiencias	Semana 7-3-10
209	Reporte	software	notificadores	Semana 7-3-11
210	Actualización	Hardware	Delegación	Semana 7-3-12
211	Apoyo Tecnico	software	Notificadores	Semana 7-3-13
212	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 8-3-1
213	Reporte semanal	Hardware	CCLQROO	Semana 8-3-3
214	Agrego dispositivos	Software	Dirección cclqroo	Semana 8-3-4
215	Apoyo Tecnico	hardware	Consiliadores	Semana 8-3-5
216	Apoyo Tecnico	software	conciliador	Semana 8-3-6
217	Actualización	hardware	oficialia	Semana 8-3-7
218	Reporte	software	Cozumel	Semana 8-3-8
219	Apoyo Tecnico	software	conciliador	Semana 8-3-9
220	Apoyo Tecnico	Hardware	notificadores	Semana 8-3-10