

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:	Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas.
Método de Cálculo:	(Total de actividades de soporte realizadas / total de actividades de soporte programadas) X 100
Trimestre reportado:	Cuarto Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/cclqroo/programatico/
Unidad Responsable del Indicador:	1405- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Datos de las Variables reportadas	
Numerador:	230
Denominador:	270
Descripción de los resultados:	En los resultados alcanzados durante el cuarto trimestre del 2025 se noto un incremento de un 4% respecto al trimestre pasado el cual nuevamente nos coloca en semaforo verde con un 85%.
Tipo de Evidencia:	Relación Documental enlistada.
Firma  ING. GUSTAVO OMAR HOIL MARRUFO DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	

<i>No.</i>	<i>Actividad</i>	<i>Tipo</i>	<i>Área requiriente</i>	<i>No. Solicitud /Reporte/ Expediente</i>
1	Apoyo Tecnico	Software	Planeación y Archivo	Semana 1-1-1
2	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Asesores	Semana 1-1-2
3	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Asesores	Semana 1-1-3
4	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Asesores	Semana 1-1-4
5	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Asesores	Semana 1-1-5
6	Actualización Antivirus	Software	Asesores	Semana 1-1-6
7	Actualización Antivirus	Software	Asesores	Semana 1-1-7
8	Actualización Antivirus	Software	Asesores	Semana 1-1-8
9	Actualización Antivirus	Software	Asesores	Semana 1-1-9
10	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Sria. Delegación	Semana 1-1-10
11	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Sria. Delegación	Semana 1-1-11
12	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Sria. Delegación	Semana 1-1-12
13	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-1
14	Revisión Preventiva	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-2
15	Revisión Preventiva	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-3
16	Revisión Preventiva	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-4
17	Revisión Preventiva	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-5
18	Revisión Preventiva	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-6
19	Revisión Preventiva	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-7
20	Revisión Preventiva	Software	Recursos Materiales	Semana 2-1-8
21	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 3-1-1
22	Entrega de Equipo "Acteck de 23.8"	Hardware	Asesores	Semana 3-1-2
23	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Sria. Dirección General	Semana 4-1-1

24	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Sria. Dirección Administrativa	Semana 4-1-2
25	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Sria. Notificadores	Semana 4-1-3
26	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 4-1-4
27	Apoyo Tecnico	Software	Juridico	Semana 4-1-5
28	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 4-1-6
29	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Notificadores	Semana 5-1-1
30	Instalación Tarjeta NvMe y Clonación S.O	Hardware	Notificadores	Semana 5-1-2
31	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-1-3
32	Asesoría	Hardware	Conciliadores	Semana 5-1-4
33	Actualización SACGnet en 8	Software	Financieros	Semana 5-1-5
34	Actualización SACGnet en 4	Software	Recursos Materiales	Semana 5-1-6
35	Actualización SACGnet en 6	Software	Recursos Humanos	Semana 5-1-7
36	Actualización SACGnet en 4	Software	Planeación y Archivo	Semana 5-1-8
37	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 5-1-9
38	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 5-1-10
39	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 5-1-11
40	Apoyo Tecnico	Software	Financieros	Semana 5-1-12
41	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 6-1-1
42	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 6-1-2
43	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Humanos	Semana 6-1-3
44	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 7-1-1
45	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Conciliadores	Semana 7-1-2

46	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Oficial de Partes	Semana 7-1-3
47	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Sria. Delegación	Semana 7-1-4
48	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Sria. Delegación	Semana 7-1-5
49	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Sria. Delegación	Semana 7-1-6
50	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Asesores	Semana 7-1-7
51	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Asesores	Semana 7-1-8
52	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Asesores	Semana 7-1-9
53	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Asesores	Semana 7-1-10
54	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Asesores	Semana 7-1-11
55	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Notificadores	Semana 7-1-12
56	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Conciliadores	Semana 7-1-13
57	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Conciliadores	Semana 7-1-14
58	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Conciliadores	Semana 7-1-15
59	Configuración de Escaner Multifuncional	Software	Conciliadores	Semana 7-1-16
60	Restauración de S.O	Software	Conciliadores	Semana 7-1-17

61	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 8-1-1
62	Clonación de S.O	Software	Planeación y Archivo	Semana 8-1-2
63	Entrega de Equipo "Laptop"	Hardware	Planeación y Archivo	Semana 8-1-3
64	Desbloqueo de Camara IP Solidaridad NS: DS-2CD1023G0-IU20210206AAWRF54461800	Software	Playa del Carmen	Semana 8-1-4
65	Desbloqueo de Camara IP Solidaridad NS: DS-2CD1023G0-IU20210206AAWRF54461839	Software	Playa del Carmen	Semana 8-1-5
66	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 9-1-1
67	Apoyo Tecnico	Software	Planeación y Archivo	Semana 9-1-2
68	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 9-1-3
69	Apoyo Tecnico	Software	Plataforma Videoconferencia Telmex	Semana 9-1-4
70	Actualización de Nitro PDF	Software	Recursos Materiales	Semana 9-1-5
71	Mantenimiento	Hardware	Notificadores	Semana 9-1-6
72	Apoyo Tecnico	Hardware	Sria. TICS	Semana 9-1-7
73	Apoyo Tecnico	Software	Financieros	Semana 9-1-8
	Apoyo Tecnico	Software	Sria.	Semana 1-2-1
75	Mantenimiento	Hardware	Conciliadores	Semana 1-2-2
76	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 2-2-1
77	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 2-2-2
78	Mantenimiento	Hardware		Semana 3-2-1
79	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 3-2-5
80	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 3-2-6
83	Reconexión	Software	sria. delegación	Semana 4-2-3
84	Apoyo Tecnico	Hardware	Notificadores	Semana 4-2-4

85	Apoyo Tecnico	Software	Notificadores	Semana 4-2-5
86	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 4-2-6
87	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 4-2-7
88	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-2-1
89	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-2-2
90	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-2-3
91	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-2-4
92	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-2-5
93	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-2-6
94	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 5-2-7
95	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 6-2-1
96	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 6-2-2
97	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 6-2-3
98	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 7-2-1
99	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 7-2-2
100	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 7-2-3
101	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 7-2-4
102	Soporte Tecnico	Software	Asesores	Semana 7-2-5
103	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 8-2-1
104	Cambio de Estatus Exp. 11592	Hardware	Notificadores	Semana 8-2-2
105	Apoyo Tecnico	Hardware	Rack	Semana 8-2-3
106	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 8-2-4
107	Cambio de Estatus Exp. 11592	Software	Notificadores	Semana 9-2-1
108	Regeneración de	Software	Oficial de Partes	Semana 9-2-2
109	Cambio de Domicilio	Software	Conciliadores	Semana 9-2-3
110	Regeneración cuadro de	Software	Conciliadores	Semana 9-2-4
111	Regeneración cuadro de	Software	Conciliadores	Semana 9-2-5
112	Apoyo Tecnico	Hardware	SITE	Semana 1-3-1
113	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-2
114	Apoyo Tecnico	Software	Sria.	Semana 1-3-3
115	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-4
116	Soporte Tecnico	Hardware	Sait	Semana 1-3-5
117	Envio de Información	Software	SEOCCLQROO	Semana 1-3-7
118	Soporte Tecnico	Software	Juridico	Semana 1-3-8
119	Entrega Equipo	Hardware	Juridico	Semana 1-3-9
120	Reporte Cierre de Mes	Software	Cozumel	Semana 1-3-11
121	Soporte Tecnico	Hardware	CCL Solidaridad	Semana 1-3-12
122	Apoyo Tecnico	Software	Juridico	Semana 1-3-13
123	Apoyo Tecnico	Hardware	Juridico	Semana 1-3-14
124	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-15
125	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 1-3-16
126	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-17
127	Apoyo Tecnico	Software	Sria. delegado	Semana 1-3-18
128	Apoyo Tecnico	Software	Sria. conciliadores	Semana 1-3-20
129	Soporte Tecnico	Hardware	Oficina del SITE	Semana 1-3-22
130	Soporte Tecnico	Software	Cozumel	Semana 1-3-24
131	Soporte Tecnico	Software	Solidaridad	Semana 1-3-25
132	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 1-3-26

133	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 1-3-27
134	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-28
135	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-29
136	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-31
137	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-32
138	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 1-3-33
139	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-34
140	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-3-35
141	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 1-3-38
142	Soporte Tecnico	Software	Delegados	Semana 1-3-39
143	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 2-3-1
144	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 2-3-2
145	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 2-3-3
146	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 2-3-6
147	Apoyo Tecnico	Software	Oficial de Partes	Semana 2-3-7
148	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-3-8
149	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-3-10
150	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-3-11
151	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-3-12
152	Apoyo Tecnico	Software	Dirección TICS	Semana 2-3-13
153	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 2-3-15
154	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-3-16
155	Apoyo Tecnico	Software	Cozumel	Semana 3-3-1
156	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-3-2
157	Apoyo Tecnico	Software	Sria. conciliadores	Semana 3-3-3
158	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-3-5
159	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-3-6
160	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 3-3-7
161	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 3-3-8
162	Apoyo Tecnico	Software	Sria. conciliadores	Semana 3-3-9
163	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-3-10
164	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-3-11
165	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-3-12
166	Soporte Tecnico, cambio	Software	Sria. conciliadores	Semana 3-3-13
167	Soporte Tecnico, cambio	Software	Sria. conciliadores	Semana 3-3-14
168	Soporte Tecnico, cambio	Software	Sria. conciliadores	Semana 3-3-15
169	Soporte Tecnico, cambio	Software	Sria. conciliadores	Semana 3-3-16
170	Soporte Tecnico, cambio	Software	Sria. conciliadores	Semana 3-3-17
171	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-18
172	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-19
173	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-20
174	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-21
175	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-22
176	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-23
77	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-24
178	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-25
179	Soporte Tecnico, cambio	Software	Conciliadores	Semana 3-3-26
180	Soporte Tecnico, cambio	Software	Notificadores	Semana 3-3-27
181	Soporte Tecnico, cambio	Software	Notificadores	Semana 3-3-28
182	Soporte Tecnico, cambio	Software	Notificadores	Semana 3-3-29
183	Soporte Tecnico, cambio	Software	Notificadores	Semana 3-3-30
184	Soporte Tecnico, cambio	Software	Notificadores	Semana 3-3-31
185	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 3-3-32

186	Apoyo Tecnico	Software	Sria	Semana 4-3-1
187	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 4-3-2
188	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 4-3-3
189	Apoyo Tecnico	Software	Sria.	Semana 4-3-5
190	Apoyo Tecnico	Software	Sria.	Semana 4-3-6
191	Apoyo Tecnico	Software	Sria.	Semana 4-3-7
192	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 4-3-8
193	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 4-3-9
194	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 4-3-10
195	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 4-3-11
196	Apoyo Tecnico	Software	Modulo de Cozumel	Semana 4-3-12
197	Mantenimiento	Hardware	Conciliadores	Semana 4-3-14
198	Mantenimiento	Hardware	Asesores	Semana 4-3-15
199	Apoyo Tecnico	Software	Notificadores	Semana 4-3-16
200	Soporte Tecnico	Software	Modulo Cozumel	Semana 4-3-17
201	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 4-3-18
202	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 4-3-19
203	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 5-3-1
204	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 5-3-2
205	Apoyo Tecnico	Software	Delegados	Semana 5-3-3
206	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 5-3-4
207	Apoyo Tecnico	Software	Srio.	Semana 5-3-5
208	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 5-3-7
209	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 5-3-9
210	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 5-3-10
211	Apoyo Tecnico	Software	Notificadores	Semana 5-3-11
212	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	Semana 5-3-13
213	Apoyo Tecnico	Software	Notificadores	Semana 5-3-14
214	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 5-3-15
215	Apoyo Tecnico	Software	Oficial de Partes	Semana 6-3-3
216	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 6-3-4
217	Apoyo Tecnico	Software	Oficial de Partes	Semana 6-3-5
218	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 6-3-6
219	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 6-3-7
220	Apoyo Tecnico	Software	Sinacol	Semana 6-3-9
221	Soporte Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 6-3-10
222	Apoyo Tecnico	Software	Oficial de Partes	Semana 6-3-12
223	Apoyo Tecnico	Software	Modulo Cozumel	Semana 6-3-14
224	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	Semana 7-3-16
225	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 8-3-2
226	Soporte Tecnico	Software	SEOCCLQROO	Semana 8-3-6
227	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 8-3-7
228	Apoyo Tecnico	Software	Cozumel	Semana 8-3-8
229	Apoyo Tecnico	Software	mantenimiento	Semana 8-3-9
230	Apoyo Tecnico	Software	Audiencia Remota	Semana 8-3-10