

Medio de Verificación

Informe trimestral de las solicitudes atendidas a través de la mesa de ayuda para el mantenimiento y mejora de portales gubernamentales

Fecha: 23/03/2026

Clave y nombre de la Entidad:	3320 – Agencia de Transformación Digital
Clave y nombre del Programa Presupuestario:	Q002 – Transformación Digital con Innovación Tecnológica
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P.C05 - Soporte técnico suministrado
Indicador:	3320Q002C05 - Porcentaje de soporte técnico aplicado dentro del periodo establecido
Método de cálculo:	(Número de solicitudes atendidas en 7 días corridos de la recepción o menos, en el trimestre del año observado / Total de solicitudes registradas en el trimestre del año observado) x 100
Periodo reportado:	Primer trimestre del ejercicio fiscal 2026
Liga de publicación del Medio de verificación:	https://atd.qroo.gob.mx/medios-de-verificacion-2026/
Unidad Responsable del Indicador:	3320-1402 - Dirección de Transformación y Agenda Digital

Handwritten signature

Handwritten signature

Datos de las variables:

Variables		Calendario Programado			
Tipo	Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Meta
Numerador	Número de solicitudes atendidas	0	0	6	100%
Denominador	Total, de solicitudes registradas	0	0	6	

Fuente: Elaboración propia, información extraída del SIPPRES modificación 2026.

Descripción de los resultados:

Este indicador tiene como meta anual el atender dentro de los primeros 7 días corridos a su recepción, 24 solicitudes de soporte técnico, recibidas en la mesa de ayuda por las instituciones y entidades de gobierno del estado. Durante el periodo de enero a marzo de 2026, se brindó difusión y recordatorio a los servidores públicos de las instituciones gubernamentales sobre la aplicación de la mesa de ayuda para que levantaran sus solicitudes de soporte técnico, derivado de la difusión se atendieron 6 solicitudes para el acompañamiento de diagnóstico y mantenimiento correctivo y preventivo a los portales gubernamentales dentro de los 7 días de

Handwritten signature

recibidas las solicitudes, de 6 solicitudes programadas, como resultado a esta acción se corrigieron diferentes tipos de fallas en los portales web institucionales, lo que nos permitió mejorarlos de manera visual, beneficiando a 4 instituciones del gobierno estatal, las cuales fueron ATD, IFEQROO, Eva Sámano y SEECAT, logrando un nivel de cumplimiento del 100% y alcanzando una semaforización en rango verde debido a que hubo participación por parte de las instituciones y entidades del gobierno del estado.

Variables		Calendario Ejecutado			
Tipo	Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Meta
Numerador	Número de solicitudes atendidas	0	0	6	100%
Denominador	Total, de solicitudes registradas	0	0	6	

Fuente: Elaboración propia, información extraída del SIPPRES modificación 2026.

Tipo de evidencia: Elaboración propia, incluyendo informe y evidencia de los tickets recibidos generada por la Dirección de Transformación y Agenda Digital.

INFORME DE SOPORTE TÉCNICO SUMINISTRADO

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los servidores públicos encargados de actualizar el portal institucional de la Entidad a la que pertenece, la Agencia de Transformación Digital a través de la Dirección de Transformación y Agenda Digital brinda la atención de 6 solicitudes de soporte técnico dentro de los primeros 7 días corridos por trimestre:

Ticket	Fecha Creación	Fecha Cierre/Respuesta	Institución Solicitante
#341	27/01/2026	27/01/2026	ATD
#342	27/01/2026	27/01/2026	ATD
#348	10/02/2026	11/02/2026	ATD
#357	23/02/2026	27/02/2026	IFEQROO
#362	25/02/2026	26/02/2026	Eva Sámano
#365	27/02/2026	03/03/2026	SEECAT
Total, de solicitudes atendidas en los primeros 7 días corridos			6

Se anexa lo siguiente:

1. **Tickets con fecha de creación y fecha de cierre/respuesta**

Anexo 1. Ticket #341 Creado 27/01/2026 – Cerrado 27/01/2026

Sitio ATD Responder A Todos

#341 Leonardo Gutiérrez 27 Ene 03:29 PM

2 CONVERSACIONES • RESOLUCIÓN • ADJUNTO • APROBACIÓN • HISTORIA CERRADO

OR Quintana Roo 27 Ene 07:54 PM (respondido en 4 horas)

Buen día por medio de la presente se le informa que el Centro de Datos detecto un bloqueo de la IP del servidor (MIV) por lo que procedieron a realizar el cambio de ip sin mas por el momento reciba un cordial saludo
 --- en Mar. 27 Ene 2026 14:29:09 -0600 "Leonardo.gutierrez"<leonardo.gutierrez@qroo.gob.mx> escribió ---

LG Leonardo Gutiérrez 27 Ene 03:29 PM (hace 55 días)

Buen día: Por medio del presente solicito el apoyo para resolver los problemas con el sitio web de la ATD, ya que no se puede abrir el Elementor. Como apoyo adicional en lo que se...

Anexo 2. Ticket #342 Creado 27/01/2026 – Cerrado 27/01/2026

Sitio ATD Responder A Todos

#342 Leonardo Gutiérrez 27 Ene 04:19 PM

2 CONVERSACIONES • RESOLUCIÓN • ADJUNTO • APROBACIÓN • HISTORIA CERRADO

OR Quintana Roo 27 Ene 07:54 PM (respondido en 3 horas)

Buen día por medio de la presente se le informa que ya se ha realizado el desarrollo de la página web

No.	FOTO	NOMBRE	CARGO	DATOS DE CONTACTO
1		MIE ALI EL AZHAR ALI USO SARAHEZ	DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO	Ali@qroo.gob.mx Hubs@qroo.gob.mx Maguila No. 416 Colonia Campeche Cuidad Real 77010
2		MIELO JOSÉ ADRIÁN SALADO SANCHEZ	COORDINADOR GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Adri@qroo.gob.mx Hubs@qroo.gob.mx Maguila No. 416 Colonia Campeche Cuidad Real 77010
3		MIELO GEORGINA AILEEN ROYO MARTINEZ	DIRECTORA DE GOBIERNO DIGITAL	geor@qroo.gob.mx Hubs@qroo.gob.mx Maguila No. 416 Colonia Campeche Cuidad Real 77010
4		MIELO DEL DEPARTAMENTO DE...		...

--- en Mar. 27 Ene 2026 15:19:37 -0600 "Leonardo.gutierrez"<leonardo.gutierrez@qroo.gob.mx> escribió ---

LG Leonardo Gutiérrez 27 Ene 04:19 PM (hace 55 días)

Buen día equipo: Por medio del presente hago la solicitud de apoyo para crear el directorio del sitio de la ATD, nos brindan un documento en hojas de cálculo de Google, en embargo...

Handwritten signatures in blue ink.

Anexo 3. Ticket #348 Creado 10/02/2026 – Cerrado 11/02/2026

Formato Directorio ATD

1348 Leonar... 10 Feb 10:29 PM

CONVERSACIONES - RESOLUCIÓN AGUANTO OPERACIONES HISTORIA

Quintana Roo 10 Feb 10:29 PM (respondido en 1 día)

Buen día
Ya que se realizó los cambios por entes Saludos

Leonardo Gutiérrez 10 Feb 11:38 PM (en 1 hora)

Buen día equipo. Por medio del presente solicito su apoyo para homologar el formato del directorio ya que hay nombres en mayúsculas y en minúsculas. Favor de colocar toda la inform...

Anexo 4. Ticket #357 Creado 23/02/2026 – Cerrado 27/02/2026

Envío de información para portal oficial - IFEQROO

357 Transparenciafeqroo 23 Feb 02:01 PM

CONVERSACIONES - RESOLUCIÓN AGUANTO OPERACIONES HISTORIA

Quintana Roo 23 Feb 02:01 PM (respondido en 3 días)

Buen día Por medio de la presente se le informa que ya queda realizada su solicitud, se adjunta e evidencia. Sin mas por el momento, reciba un cordial saludo

Transparenciafeqroo 27 Feb 02:01 PM (en 4 días)

M.E. Javier Abraham Ajudo Sánchez Director General de la Agencia de Transformación Digital del Estado de Quintana Roo PRES EN FE. ATD/04/0006/...

Anexo 5. Ticket #362 Creado 25/02/2026 – Cerrado 26/02/2026

Solicitud de desbloqueo de IP – Acceso a página web institucional

362 Abraham garcia 25 Feb 11:51 AM

CONVERSACIONES - RESOLUCIÓN AGUANTO OPERACIONES HISTORIA

Quintana Roo 25 Feb 12:18 PM (respondido en 3 días)

Buen día ya se inician el acceso se adjunta evidencia -- en M4, 25 Feb 2025 10:51:24 0600 "Angel Abraham Garcia Lopez" abraham.garcia@evassano.edu.mx escribid...

Abraham garcia 25 Feb 11:51 AM (en 25 días)

Buen día, Por medio del presente me permito informar que actualmente no tengo acceso al portal de administración de nuestra página web, ya que al intentar ingresar aparece un mensaje...

