

INDICADORES

TRIMESTRE			
1	2	3	4

FECHA
09/04/2026

INSTITUCIÓN: 2112320320 - Agencia de Transformación Digital
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Q002 - Transformación Digital con Innovación Tecnológica
UNIDAD RESPONSABLE: 3320-1402 - Dirección de Transformación y Agenda Digital
COMPONENTE: F.P.C05 - Soporte técnico suministrado

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Indicador	3320Q002C05 - Porcentaje de soporte técnico aplicado dentro del periodo establecido
------------------	---

VARIABLES

NUMERADOR	Número de solicitudes atendidas	Unidad de Medida del Numerador	266 - Solicitud
DENOMINADOR	Total de solicitudes registradas	Unidad de Medida del Denominador	266 - Solicitud

METAS

METAS						Semaforización					
Linea Base		Año Meta	Meta Programada en el Año	Comportamiento del Indicador hacia la Meta	Tipo de Método	Rojo		Amarillo		Verde	
Año:	2024					De	Hasta	De	Hasta	De	Hasta
Valor:	80.000	2026	100.000	ASCENDENTE	PORCENTAJE	∞	80.000	80.000	90.000	90.000	110.000
								110.000	∞		

Calendario Programado

Variable	Calendario Programado												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
NUMERADOR	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
DENOMINADOR	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.000

Ing. Dulce Gabriela Hernández Esquivel

Mtro. José Agustín Galindo Sánchez

M.E. Javier Abraham Ayuso Sánchez

Directora de Transformación y Agenda Digital

Coordinador General de Transformación Digital

Director General de la Agencia de Transformación Digital del Estado de Quintana Roo

Elaboró

Revisó

Autorizó



INDICADORES

TRIMESTRE			
1	2	3	4

FECHA
09/04/2026

Variable	Calendario Modificado												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
NUMERADOR	0.000	0.000	6.000	0.000	0.000	6.000	0.000	0.000	6.000	0.000	0.000	6.000	24.000
DENOMINADOR	1.000	1.000	6.000	1.000	1.000	6.000	1.000	1.000	6.000	1.000	1.000	6.000	24.000

Variable	Calendario Ejecutado												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
NUMERADOR	0.000	0.000	6.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	6.000
DENOMINADOR	1.000	1.000	6.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	6.000

AVANCES PROGRAMÁTICOS								VARIACIÓN	
Trimestral			Acumulado					Trimestral	
Modificado	Ejecutado	Nivel de Cumplimiento	Modificado		Ejecutado		Nivel de Cumplimiento	Numerador	Denominador
abs	abs	%	abs	%	abs	%	%	%	%
100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	0.000	0.000
								Observaciones	
								No aplica, ya que no existe variación	

RESULTADOS		
Meta Anual Equivalente	Color del Semáforo	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS
100.000	VERDE	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 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.

Ing. Dulce Gabriela Hernández Esquivel

Mtro. José Agustín Galindo Sánchez

M.E. Javier Abraham Ayuso Sánchez

Directora de Transformación y Agenda Digital

Coordinador General de Transformación Digital

Director General de la Agencia de Transformación Digital del Estado de Quintana Roo

Elaboró

Revisó

Autorizó