



Nombre del medio de verificación: Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.	
Clave y nombre de la dependencia:	1117 Secretaría de Ecología y Medio Ambiente.
Programa presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo:	F.P.C01.A04. Atención de solicitudes de soporte técnico y tecnologías de las Unidades Responsables.
Indicador:	1117M001C01A04 - Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.
Método de cálculo:	Valor Absoluto
Trimestre:	1er Trimestre.
Unidad responsable del indicador:	21111.17.1.17.2416 - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Variables reportadas.

Otros: Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas, 95 solicitudes

Descripción de los resultados: Durante el primer trimestre del ejercicio 2026, se brindó atención oportuna a 95 solicitudes de soporte técnico y servicios tecnológicos, de las 90 solicitudes programadas para el periodo, correspondientes a las Unidades Responsables de esta dependencia.

Dichas atenciones incluyeron la revisión, diagnóstico y solución de incidencias relacionadas con equipos de cómputo, redes, sistemas y periféricos, contribuyendo a garantizar la continuidad operativa de las áreas usuarias.

La atención de un mayor número de solicitudes respecto a lo previsto permitió optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica institucional, fortaleciendo la eficiencia en los procesos administrativos y operativos, así como la adecuada prestación de servicios internos conforme a las necesidades identificadas.

Tipo de evidencia: Bitácora de soporte técnico

Desarrollar evidencia: El desarrollo de la evidencia correspondiente a la bitácora de solicitudes de soporte técnico y servicios tecnológicos atendidas durante el primer trimestre del ejercicio 2026 consiste en el registro sistemático de las atenciones brindadas a las Unidades Responsables de esta dependencia.

Dicha bitácora integra información relevante para el seguimiento y control de cada solicitud, incluyendo número de folio, fecha de recepción, departamento solicitante, tipo de servicio requerido, descripción de la incidencia presentada y estatus de atención. Estas solicitudes son generadas por el personal adscrito a las distintas áreas, quienes requieren apoyo en materia tecnológica, por lo que, una vez recibidas, se brinda atención mediante la intervención directa del área de tecnologías, acudiendo para la revisión, diagnóstico y solución de las incidencias reportadas.

EVIDENCIA

Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.
2026-01: 30
2026-02: 30
2026-03: 35
Total: 95

Director de Tecnología e Información de la Secretaría de Ecología Y Medio Ambiente del Estado.

Por ausencia del Director firma:



Felipe Manuel Carrillo Lanz

Jefe De Departamento De Tecnologías

Conforme a los artículos 4 fracción II.6.1, 26 fracción XIII, 43 y 59 del Reglamento Interior de la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente del Estado de Quintana Roo.

SECRETARIA DE ECOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE						
SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y TECNOLOGÍA ATENDIDAS						
FOLIO	FECHA	DEPARTAMENTO	TIPO DE SERVICIO	INCIDENCIA	ESTATUS	
DTI-001-2026	ENERO	Recursos Financieros	Soporte Técnico	Formateo de equipo	Resuelto	
DTI-002-2026	ENERO	Dirección Jurídica	Soporte Técnico	Solicita apoyo técnico para resolver un problema con las impresiones.	Resuelto	
DTI-003-2026	ENERO	Educación Ambiental Informal-Zona Norte	Solicitud de liga Zoom	Solicita liga para videoconferencia Tema: Sistema de Manejo Ambiental	Resuelto	
DTI-004-2026	ENERO	Dirección Administrativa	Creación de cuenta Zoom	Solicita configuración de una nueva cuenta de zoom	Resuelto	
DTI-005-2026	ENERO	Oficialia de Partes	Impresoras	Informan que la copiadora modelo Aficio MP 3352, presenta la falla en la cual se están atorando las hojas en los rodillos .	Se pasa reporte a la empresa para su atención.	
DTI-006-2026	ENERO	Educación Ambiental Informal-Zona Norte	Solicitud de liga Zoom	Solicita liga para videoconferencia Tema: Sistema de Manejo Ambiental	Resuelto	
DTI-007-2026	ENERO	Cambio Climático	Impresoras	Reportan 2 impresoras que no pueden imprimir	Resuelto	
DTI-008-2026	ENERO	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto	
DTI-009-2026	ENERO	Dirección Administrativa	Red	Agregar nodo de red	Resuelto	
DTI-010-2026	ENERO	Despacho del Secretario	Mantenimiento	Mantenimiento preventivo de PC	Resuelto	
DTI-011-2026	ENERO	Dirección Administrativa	Impresoras	Informan que la Impresora Aficio MP 3555 mancha las hojas	Se pasa reporte a la empresa para su atención.	
DTI-012-2026	ENERO	Dirección de Ordenamiento	Plataforma Web	Solicita actualizar datos de la página	Resuelto	
DTI-013-2026	ENERO	Dirección de Educación Ambiental Zona Norte	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 19 de marzo	Resuelto	
DTI-014-2026	ENERO	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 20 de marzo	Resuelto	

DTI-015-2026	ENERO	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Soporte Técnico	Se crean dos códigos QR para actualizar información.	Resuelto
DTI-016-2026	ENERO	Impacto y Riesgo Ambiental	Soporte Técnico	Solicita apoyo técnico para ayudarle a resolver un problema con las impresiones	Resuelto
DTI-017-2026	ENERO	Dirección de Manejo y Productividad Forestal	Plataforma Web	Solicita apoyo para la colocación de un banner de 1900 x 500 px (el cual se anexa) en la página principal de la SEMA, referente al tema de Árboles Históricos.	Resuelto
DTI-018-2026	ENERO	Ordenamiento	Plataforma Web	Solicita cambios en la página de los formatos del apartado de Ordenamiento Ecológico y creación de código Q.R.	Resuelto
DTI-019-2026	ENERO	Despacho del Secretario	Soporte Técnico	Actualización del código QR del wifi de la sala de juntas y se imprime de nuevo.	Resuelto
DTI-020-2026	ENERO	Dirección de Manejo y Productividad Forestal	Plataforma Web	Solicitan, agregar fecha de cierre a la página de Arbolado Urbano.	Resuelto
DTI-021-2026	ENERO	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 02 de marzo , 5 p.m.	Resuelto
DTI-022-2026	ENERO	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 02 de marzo, 6pm.	Resuelto
DTI-023-2026	ENERO	Administración	Solicitud de liga Zoom	Solicita apoyo técnico para instalar una computadora.	Resuelto
DTI-024-2026	ENERO	Residuos	Soporte Técnico	Solicita apoyo para la conversión de documentos a formato PDF.	Resuelto
DTI-025-2026	ENERO	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Solicita apoyo para subir un archivo a un formulario	Resuelto
DTI-026-2026	ENERO	administrativo	Soporte Técnico	Solicita apoyo para instalar la fuente monserrat medium en computadora.	Resuelto
DTI-027-2026	ENERO	Forestales	Soporte Técnico	Solicita apoyo para formateo de computadora	Resuelto
DTI-028-2026	ENERO	Coordinación Técnica del Despacho de la Gobernadora	Soporte Técnico	Revisión de contenido de bases de datos institucionales	Resuelto
DTI-029-2026	ENERO	Administrativo	Soporte Técnico	Se realizan oficios para solicitar papelería y renovación de banahosting.	realizado y entregado
DTI-030-2026	ENERO	Subsecretaría de Gestión y Políticas Ambientales	Soporte Técnico	Solicita diagnosticar computadora dado que le aparece en azul la pantalla.	Resuelto
DTI-031-2026	FEBRERO	Educación Ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 13 de marzo , 11 am	Resuelto

DTI-032-2026	FEBRERO	Cambio Climático	Soporte Técnico	Reseteo de AP.	Resuelto
DTI-033-2026	FEBRERO	Forestales	Impresoras	Reporte de impresoras por escaner	Resuelto
DTI-034-2026	FEBRERO	Administrativo	Impresoras	Reporte de impresoras por escaner	Resuelto
DTI-035-2026	FEBRERO	Administrativo	Soporte Técnico	Solicita configuración de escaner por cambio de equipo	Resuelto
DTI-036-2026	FEBRERO	Calidad del aire	Impresoras	Se duplicó una IP, se rastreo el equipo y se cambio la IP	Resuelto
DTI-037-2026	FEBRERO	GENERAL	GENERAL	Se entra a la videoconferencia con digitalización.	proceso
DTI-038-2026	FEBRERO	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 03 de marzo , 1:30 pm	Resuelto
DTI-039-2026	FEBRERO	INSTITUTO DE BIODIVERSIDAD Y AREAS NATURALES PROTEGIDAS	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 10 de marzo , 10:00 am	Resuelto
DTI-040-2026	FEBRERO	Calidad del aire	Impresoras	La empresa de impresoras cambio la IP del equipo y se configuraron las 7 computadoras del área para que puedan volver a imprimir.	Resuelto
DTI-041-2026	FEBRERO	Impacto y Riesgo Ambiental	Plataforma Web	Solicita se publique en la página el listado mensual de proyectos, del mes de febrero 2026.	Resuelto
DTI-042-2026	FEBRERO	EDUCACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 17 de marzo , 11:00 am.	Resuelto
DTI-043-2026	FEBRERO	Comunicación social	Plataforma Web	Solicita subir un banner a la página de la SEMA.	Resuelto
DTI-044-2026	FEBRERO	EDUCACIÓN AMBIENTAL	Soporte Técnico	Solicita activación de office.	Resuelto
DTI-045-2026	FEBRERO	CAMBIO CLIMATICO	Soporte Técnico	Solicita poyo para que el servidor sea conectado a al red, para que los subdominios queden abiertos al público y puedan continuar con los registros.	PROCESO
DTI-046-2026	FEBRERO	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 04 de marzo , 10:00 am	Resuelto
DTI-047-2026	FEBRERO	JURIDICO	General	Solicita información de algún software que haya uso de algoritmos de inteligencia artificial, herramienta tecnológica o equivalente	Resuelto
DTI-048-2026	FEBRERO	Despacho del Secretario	Soporte Técnico	Solicita apoyo técnico para compartir un archivo por google drive.	Resuelto

DTI-049-2026	FEBRERO	Despacho Subsecretario	Soporte Técnico	Se modifico el usuario de la PC, ya que no se veía la información en sus carpetas (Lariza)	Resuelto
DTI-050-2026	FEBRERO	Administración	Soporte Técnico	Solicita diagnosticar y solucionar la falla en el servicio de impresión, ya que el equipo no permite la correcta emisión de documentos.	Resuelto
DTI-051-2026	FEBRERO	Despacho	Soporte Técnico	Solicita apoyo para conectarse al wifi	Resuelto
DTI-050-2026	FEBRERO	administración	Soporte Técnico	Solicita apoyo para conectarse al wifi	Resuelto
DTI-053-2026	FEBRERO	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia para el día 19 de marzo	Resuelto
DTI-054-2026	FEBRERO	Despacho Secretario	Soporte Técnico	Internet Inestable	Resuelto
DTI-055-2026	FEBRERO	Sala de Juntas	Soporte Técnico	Se configuró e instalo un nuevo AP, porque no había internet	Resuelto
DTI-056-2026	FEBRERO	EDUCACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 09 de marzo, 15:30 pm	Resuelto
DTI-057-2026	FEBRERO	TICS	GENERAL	Se verificó que estuviera lo que marca el acta entrega-recepción en el anexo 21 (inventario de mobiliario)	Resuelto
DTI-058-2026	FEBRERO	EDUCACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 26 de marzo, 11:00 am	Resuelto
DTI-059-2026	FEBRERO	Calidad del aire	Soporte Técnico	Solicita apoyo técnico ya que su google no funcionaba	Resuelto
DTI-060-2026	FEBRERO	administración	Soporte Técnico	Se le da apoyo técnico porque no podía imprimir	Resuelto
DTI-061-2026	MARZO	GENERAL	GENERAL	Se asiste a la reunión del Instituto Geográfico y Catastral	Resuelto
DTI-062-2026	MARZO	Forestales	Impresoras	Se le instala la impresora a Claudia.	Resuelto
DTI-063-2026	MARZO	Prevención	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-064-2026	MARZO	Planeación	Plataforma Web	se sube información a la página	Resuelto
DTI-065-2026	MARZO	Prevención	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-066-2026	MARZO	IBANQROO	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión para el día 24 de marzo, 11:00 am	Resuelto
DTI-067-2026	MARZO	Energia	Soporte Técnico	Se apoyó al área con impresiones que requerían.	Resuelto
DTI-068-2026	MARZO	PREVENCIÓN	Soporte Técnico	Se realiza diagnóstico computadora .	Resuelto
DTI-069-2026	MARZO	SUBSECRETARIA ING. JUAN PABLO	Soporte Técnico	Solicita lla generación de un código QR para un orden del día	Resuelto
DTI-070-2026	MARZO	RESIDUOS	Soporte Técnico	Solicita la revisión de una computadora	Resuelto
DTI-071-2026	MARZO	Administración	Soporte Técnico	Solicita el formateo de computadora	Resuelto

DTI-072-2026	MARZO	EDUCACIÓN AMBIENTAL	Sopte Técnico	Se abre la videoconferencia programada para las 4 pm	Resuelto
DTI-073-2026	MARZO	Administración	Sopte Técnico	Solicita el formateo de computadora	Resuelto
DTI-074-2026	MARZO	Administración	Sopte Técnico	Solicita diagnóstico de computadora para reportar si se puede dar de baja o no, de acuerdo al dictamen.	Resuelto
DTI-075-2026	MARZO	Recursos Financieros	Sopte Técnico	Formateo de equipo por lentitud	Resuelto
DTI-076-2026	MARZO	Dirección Jurídica	Sopte Técnico	Falla de impresión en red	Resuelto
DTI-077-2026	MARZO	Educación Ambiental	Sopte Técnico	Solicitud de liga Zoom	Resuelto
DTI-078-2026	MARZO	Dirección Administrativa	Sopte Técnico	Creación de cuenta Zoom	Resuelto
DTI-079-2026	MARZO	Oficialía de Partes	Sopte Técnico	Copiadora con atasco	Resuelto
DTI-080-2026	MARZO	Cambio Climático	Sopte Técnico	Sin conexión a internet	Resuelto
DTI-081-2026	MARZO	Administración	Sopte Técnico	Solicita soporte para la configuración de una computadora.	Resuelto
DTI-082-2026	MARZO	Planeación	Sopte Técnico	Solicita apoyo para la impresión de unos formatos en tamaño carta.	Resuelto
DTI-083-2026	MARZO	Comunicación social	Sopte Técnico	Solicita apoyo para verificar su conexión a internet	Resuelto
DTI-084-2026	MARZO	Educación ambiental	Sopte Técnico	Solicita liga para videoconferencia Tema: Sistema de Manejo Ambiental	Resuelto
DTI-085-2026	MARZO	Recepción	Sopte Técnico	Solicita apoyo para el sistema de correspondencia.	Resuelto
DTI-086-2026	MARZO	Dirección de Prevención d	Sopte Técnico	Solicita apoyo ya que comenta no tienen internet en el área	Resuelto
DTI-087-2026	MARZO	DESPACHO	Sopte Técnico	Apoyo técnico para reunión realizada en Bacalar	Resuelto
DTI-088-2026	MARZO	ADMINISTRACION	Sopte Técnico	Diagnosticar y solucionar la falla en el servicio de impresión, ya que el equipo no permite la correcta emisión de documentos.	Resuelto
DTI-089-2026	MARZO	Educación Ambiental	Sopte Técnico	Pide apoyo técnico dado que su computadora no muestra sus archivos	Resuelto
DTI-090-2026	MARZO	Recepción	Sopte Técnico	Pide apoyo dado que su impresora no visualiza los elementos escaneados	Resuelto

DTI-091-2026	MARZO	Comunicación social	Soporte Técnico	Solicita eliminar archivos de SIPPRES, para generar un nuevo link	Resuelto
DTI-092-2026	MARZO	IBANQROO	Videoconferencia	Solicita generar un link para una reunión el día 23/03/2026	Resuelto
DTI-093-2026	MARZO	Residuos Sólidos	Soporte Técnico	Solicita diagnóstico de falla en equipo	Resuelto
DTI-094-2026	MARZO	Cambio Climático	Soporte Técnico	Se realiza mantenimiento preventivo de equipo de Jefe de Departamento	Resuelto
DTI-095-2026	MARZO	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto