



# Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes: ENERO  
Año: 2025

### Datos Personales

Nombre y Apellidos: Juan Carlos Gaete Rodriguez  
Monto Honorario Bruto Mensual: \$2.175.754  
Monto Honorario Liquido Mensual: \$ 1.860.270  
Fecha Inicio Asesoría: 02-01-2025  
Fecha Terminó Asesoría: 31-12-2025  
N° Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.): EN TRAMITE  
Fecha Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.):  
Agente Público:

### Asesoría o Trabajo Encomendado, Descripción

- a) Colaborar al interior del Departamento de Soporte Tecnológico a la Gestión de la División de Informática con la supervisión y control de las actividades realizadas por el personal de soporte en terreno y mesa de ayuda que presta servicio en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
- b) Asistir en el control del cumplimiento de las metas propuestas por la Jefatura, la incorporación sistemática de procedimientos de trabajo y mejores prácticas. Y en general, sin que la enumeración anterior sea taxativa, realizar todas las actuaciones necesarias para el correcto desempeño de las labores encomendadas por el/la jefe/a División Informática.

### Actividades Realizadas

#### Estimado equipo del Ministerio de Vivienda,

Me complace compartir con ustedes un resumen detallado de las actividades llevadas a cabo como Encargado de Mesa de Ayuda y Soporte en Terreno durante el período actual. Nuestro compromiso y dedicación han contribuido significativamente a mantener los niveles de atención y cumplimiento en la gestión de tickets de sistema utilizando la plataforma de Aranda. A continuación, presento los principales datos y resultados:



## Reporte de Inci. y Req. Diario Soporte Terreno

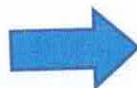
División de Informática

16-01-2025

Reporte correspondiente al 15-01-2025

#### Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
143	24	167



#### Porcentaje de Cumplimiento enero





# Reporte de Incidentes y Requerimientos Diario MAU

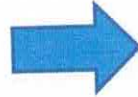
División de Informática

16-01-2025

Reporte correspondiente al 15-01-2025

## Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
49	7	56



## Porcentaje de Cumplimiento enero



### Cumplimiento de Tickets:

- Se ha logrado un cumplimiento a la fecha (enero – 16) del 86 % en la resolución de tickets de sistema. Este indicador demuestra nuestra dedicación para atender y resolver eficazmente las solicitudes de los usuarios, y la meta final se informará al jefe Dinfo el día 31 de enero 2025, por parte del área de soporte.

### 2. Cantidad de Reportes:

- Durante este período 2025, gestionamos un total de 56 reportes a través del sistema de tickets de la mesa de ayuda y 167 reportes del área de soporte en terreno. Este número refleja la confianza depositada por los usuarios en nuestro equipo para la resolución de incidencias con un total de 223 reportes durante la quincena de enero equivalentes al 87 % adicionalmente mesa de ayuda a registrado un total de 457 solicitudes llegadas a la casilla ayuda@minvu.cl



Entre ambas unidades nuestro porcentaje de cumplimiento a la fecha del 16/01/2025 es 87 % y lo informado en el catálogo de servicio que equivale al 92 %, estaríamos incumplimiento desde el punto de vista de lo planificado en dicho catálogo. Obs.: licencias médicas y permisos personales y falta de un personal nos posiciona en el porcentaje informado, además pautas de ministro en terreno nuevas funciones y asistencia a las áreas de servicio y solicitudes de asistencia en reuniones etc.

Persona que visa el correcto desempeño de la Asesoría prestada

Nombre Sr. Eduardo Humberto Gonzalez Yañez egonzalez@minvu.cl

Cargo Jefe DIVISIÓN INFORMÁTICA

Firma

Firma Honorario

Lugar Santiago

Fecha

16-01-2025



*[Handwritten signature]*