



Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes: DICIEMBRE

Año: 2024

Datos Personales

Nombre y Apellidos: Juan Carlos Gaete Rodriguez

Monto Honorario Bruto Mensual: \$2.164.589

Monto Honorario Líquido Mensual: \$ 1.866.958

Fecha Inicio Asesoría: 02-01-2024

Fecha Término Asesoría: 31-12-2024

N° Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.): 272/131/2024

Fecha Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.): 25 ENE 2024

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

14-12-2024

Reporte correspondiente al 13-12-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
110	15	125

Porcentaje de Cumplimiento diciembre

88%





Reporte de Incidentes y Requerimientos Diario MAU

División de Informática
16-12-2024

Reporte correspondiente al 15-12-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_ST	SLA_NO	TOTAL
52	5	57



Porcentaje de Cumplimiento diciembre



Cumplimiento de Tickets:

- Se ha logrado un cumplimiento a la fecha (diciembre - 16) del 89.5 % 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 diciembre del 2024, por parte del área de soporte.

2. Cantidad de Reportes:

- Durante este período 2024, gestionamos un total de 52 reportes a través del sistema de tickets de la mesa de ayuda y 125 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 177 reportes durante la quincena de dic. equivalentes al 89.5% adicionalmente mesa de ayuda a registrado un total de 541



Entre ambas unidades nuestro porcentaje de cumplimiento a la fecha del 16/12/2024 es 89.5 % y lo informado en el catálogo de servicio que equivale al 92 %, estaríamos incumplimiento desde el punto vista de lo planificado en dicho catálogo. Obs.: inconvenientes de licencias médicas y permisos personales y falta de un personal nos posiciona en el porcentaje informado.

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

16-12-2024

