



Gobierno
de Chile

Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes	NOVIEMBRE		
Año:	2024		
Datos Personales			
Nombre y Apellidos	Juan Carlos Gaete Rodriguez		
Monto Honorario Bruto Mensual	\$2.005.093	Monto Honorario Líquido Mensual	\$ 1.729393
Fecha Inicio Asesoría	02-01-2024	Fecha Terminó 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

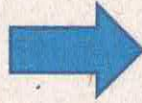
División de Informática

16-11-2024

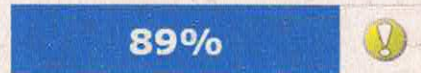
Reporte correspondiente al 15-11-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
131	17	148



Porcentaje de Cumplimiento noviembre



Reporte de Incidentes y Requerimientos Diario MAU

División de Informática

16-11-2024

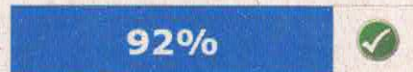
Reporte correspondiente al 15-11-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
57	5	62



Porcentaje de Cumplimiento noviembre

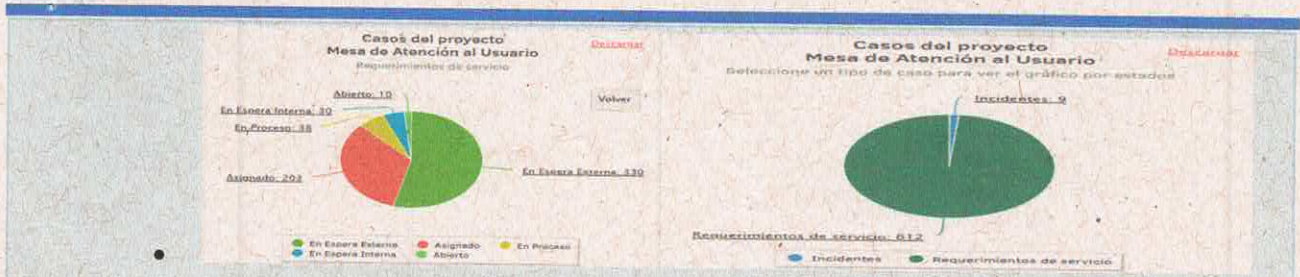


Cumplimiento de Tickets:

- Se ha logrado un cumplimiento a la fecha (noviembre – 18) del 90.5 % 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 29 de noviembre del 2024, por parte del área de soporte.

2. Cantidad de Reportes:

- Durante este período 2024, gestionamos un total de 62 reportes a través del sistema de tickets de la mesa de ayuda y 148 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 210 reportes durante la quincena de noviembre equivalentes al 90.5% adicionalmente mesa de ayuda a registrado un total de 612



En conclusión, continuamos trabajando juntos para brindar un servicio de soporte excelente y contribuir al éxito de nuestra organización en medio de la emergencia habitacional. Entre ambas unidades nuestro porcentaje de cumplimiento a la fecha del 18/10/2024 es 90.5 % 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.: **Alto inconvenientes de salud con licencias médicas y permisos personales 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 *[Signature]* Firma Honorario *[Signature]*

Lugar **Santiago** Fecha **18-11-2024**

[Handwritten mark]



h