



Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes: OCTUBRE
Año: 2024

Datos Personales

Nombre y Apellidos	Juan Carlos Gaete Rodriguez		
Monto Honorario Bruto Mensual	\$2.153.196	Monto Honorario Líquido Mensual	\$ 1.857.132
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

18-10-2024

Reporte correspondiente al 17-10-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
160	17	177

Casos registrados en el día



Porcentaje de Cumplimiento octubre

90%

Casos Cerrados y No Procesados en el Día



Reporte de Incidentes y Requerimientos Diario MAU

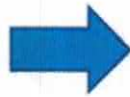
División de Informática

18-10-2024

Reporte correspondiente al 17-10-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
108	4	112



Porcentaje de Cumplimiento octubre

96%	
------------	--

Casos registrados en el día

Estados	MAU	
	Incidentes	Servicios
Solucionado	0	9
Total	0	9

Casos Cerrados y No Procesados en el Día

Responsable	MAU	
	Incidentes	Servicios
Karina González	0	5
Cristian Ramirez	0	1
Total	0	7

Cumplimiento de Tickets:

- Se ha logrado un cumplimiento a la fecha (Octubre – 18) del 93 % 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 30 de octubre del 2024, por parte del área de soporte.

2. Cantidad de Reportes:

- Durante este período 2024, gestionamos un total de 112 reportes a través del sistema de tickets de la mesa de ayuda y 177 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 289 reportes durante la quincena de septiembre equivalentes al **93 %**

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 93 % y lo informado en el catálogo de servicio que equivale al 92 %, estaríamos incumplimiento desde el punto vista de lo planificado en dicho catálogo.

Saludos cordiales,

Juan Carlos Gaete Rodriguez
Encargado de Mesa de Ayuda y Soporte en Terreno
Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Persona que visa el correcto desempeño de la Asesoría prestada

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

Cargo Jefe DIVISIÓN INFORMÁTICA



Firma

Santiago

Firma Honorario

Fecha

18-10-2024

X