



Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada


Mes: FEBRERO
 Año: 2025

Datos Personales
 Nombre y Apellidos: Juan Carlos Gaete Rodriguez
 Monto Honorario Bruto Mensual: \$2.208.018
 Monto Honorario Líquido Mensual: \$ 1.887.855
 Fecha Inicio Asesoría: 02-01-2025
 Fecha Termino Asesoría: 31-12-2025
 N° Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.): 272/287/2025
 Fecha Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.): 24 ENE 2025
 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 Incidentes y Requerimientos Diario MAU

División de Informática
14-02-2025

Reporte correspondiente al 13-02-2025

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos		
SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
47	12	59

➔

Porcentaje de Cumplimiento febrero

80%



Reporte de Inci. y Req. Diario Soporte Terreno

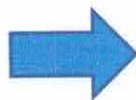
División de Informática

14-02-2025

Reporte correspondiente al 13-02-2025

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
78	15	93



Porcentaje de Cumplimiento febrero



Cumplimiento de Tickets:

- Se ha logrado un cumplimiento a la fecha (Febrero – 14) del 82 % 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 28 de febrero 2025.

2. Cantidad de Reportes:

- Durante este período 2025, gestionamos un total de 59 reportes a través del sistema de tickets de la mesa de ayuda y 93 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 152 reportes durante la quincena de febrero equivalentes al 82 % adicionalmente mesa de ayuda a registrado un total de 501 solicitudes llegadas a la casilla ayuda@minvu.cl



Entre ambas unidades nuestro porcentaje de cumplimiento a la fecha del 14/02/2025 es 82 % 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.: Licencias médicas y permisos personales y periodo de feriados legales 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 encuentro directivos logística y asistencia preferencial hace que nuestra cobertura se vea afectada en el Sla etc.

Persona que visa el correcto desempeño de la Asesoría prestada

Nombre

Sra. Paola Moreno Gonzalez pmmoreno@minvu.cl

Cargo

Jefe (s) DIVISIÓN INFORMÁTICA

Firma

Firma Honorario

Lugar

Santiago

Fecha

14-02-2025

