



Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes: AGOSTO

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 Termino 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 un alto nivel de eficiencia 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

16-08-2024

Reporte correspondiente al 15-08-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
127	14	141

Casos registrados en el día



Porcentaje de Cumplimiento agosto

90%

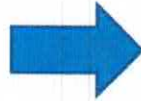


Casos Cerrados y No Procesados en el Día

Reporte correspondiente al 15-08-2024

Cumplimiento SLA en Incidentes y Requerimientos

SLA_SI	SLA_NO	TOTAL
102	2	104



Porcentaje de Cumplimiento agosto



Casos registrados en el día

MAU		
Estados	Incidentes	Servicios
Total		

Casos Cerrados y No Procesados en el Día

MAU		
Responsable	Incidentes	Servicios
Total		

Cumplimiento de Tickets:

- Se ha logrado un cumplimiento a la fecha (agosto – 16) del 90. % 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 agosto del 2024, por parte del área de soporte.

2. Cantidad de Reportes:

- Durante este período 2024, gestionamos un total de 102 reportes a través del sistema de tickets de la mesa de ayuda y 127 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 229 reportes durante la quincena de agosto equivalentes al **94 %**

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 16/08/2024 es 94 % y lo informado en el catálogo de servicio que equivale al 92 %, estaríamos cumplimiento desde el punto de 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

Firma Honorario

Lugar Santiago

Fecha 16-08-2024