

## Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes	Mayo
Año	2025

### Datos Personales

Nombre y Apellidos	Francisco Javier Sánchez Leiva		
Monto Honorario Bruto Mensual	1.458.977	Monto Honorario Mensual Líquido	1.247.425
Fecha Inicio Asesoría	02 Enero 2025	Fecha Terminó Asesoría	31 Diciembre 2025
Nº Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.)	250	Fecha Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.)	
Agente Público			

### Asesoría o Trabajo Encomendado, Descripción

A. Apoyar en la gestión de consultas, peticiones, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos que ingresan al Ministerio, resguardando la entrega de información clara, oportuna y pertinente en cuanto a las acciones realizadas para dar respuesta a ellas, tales como derivaciones, concertación de entrevistas, contacto telefónico, escalamiento de casos, según corresponda, de acuerdo con lo señalado en la Ley Nº 19.880, que establece la Base de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

B. Efectuar seguimiento a tareas y/o proyectos, análisis, monitoreo y control de información relevante, respecto a los procesos asignados por su jefatura, vigilando la calidad para minimizar errores en la ejecución, en los casos derivados a Subsecretaría, SEREMI y SERVIU a nivel nacional.

D. Apoyar en el análisis de las solicitudes ciudadanas en cuanto a su tipo, claridad en el requerimiento, competencia, admisibilidad y pertinencia, a modo de definir el plan de respuesta y/o derivación para dar cumplimiento a ellas, velando por la entrega de información completa y satisfactoria para el ciudadano.

E. Apoyar en el ingreso de las solicitudes ciudadanas recibidas por vías distintas a las establecidas por la institución, siguiendo el modelo de análisis, derivación y respuesta definido por la institución.

F. Orientar e informar a los usuarios respecto a servicios que presta cada repartición del Ministerio, requisitos para obtener la prestación de algún servicio, formalidades de acceso a la información, subsidios plazos para la tramitación de la prestación, personas responsables de procedimientos, documentación y antecedentes que deben acompañar a la solicitud, procedimientos para realizar trámites, ubicación, competencia y horario de los organismos que pertenecen al Ministerio o de otras entidades del aparato gubernamental.



G. Ingresar al sistema de registro (software CRM) las acciones asociadas a la gestión de cada una de las solicitudes a su cargo (consultas telefónicas, correos electrónicos, memorándum, o cualquier otro medio utilizado con las áreas o unidades internas o servicios externos, para obtener antecedentes.

### Actividades Realizadas

- ✓ Orientar e informar a los ciudadanos y ciudadanas sobre la política habitacional de este ministerio. (Extraída planilla de CRM la cantidad de personas que fueron atendidas en este periodo, donde figura fecha y temas tratados). Por lo que se adjunta planilla casos atendidos en el mes de mayo.
  - ✓ Revisión y evaluación de meta CDC región Metropolitana (En lo que respecta a la meta CDC Nº2 sobre la calidad de la respuesta, informo las regiones referentes al apoyo analítico, donde monitoreo tiempo y calidad de la respuesta) / Parquemet – Ñuble y O'Higgins. Por lo que se crearon vistas en plataforma CRM de forma estratégicas para mantener el monitoreo diario.
  - ✓ Apoyo en la gestión ciudadana de casos sociales y contacto con usuarios (Se Menciona el soporte que las personas requieren cuando tienen problemas con la postulación en línea. (DS Nº1 - De igual forma, se indica el número de personas atendidas cuando desde la recepción del MINVU, avisan que en la portería se encuentran personas consultando por su caso - También señalar mi participación en la entrega de certificado del DS Nº1 (con un aprox. de Nº 100 personas que se atendió de manera presencial)
  - ✓ Efectuar seguimiento a tareas y/o proyectos, análisis, monitoreo y control de información relevante, respecto a los procesos asignados por su jefatura, vigilando la calidad para minimizar errores en la ejecución, en los casos derivados a Subsecretaría, SEREMI y SERVIU a nivel nacional (Indicar casos derivados a la SEREMI, SERVIU y PARQUEMET - Indicar la gestión de monitoreo que hacer a la casilla contactenos1 (mensual)
- Casos derivados en el mes de mayo un aproximado de 100 entre las entidades de Serviu, Seremi y Parquemet, por lo que se adjuntara detalle de los casos. Sobre la casilla contáctenos1 dentro del mes es variado su recepción de notificación de casos un estimado de 600.

### Observaciones

Persona que visa el correcto desempeño de la Asesoría prestada

Nombre	Alejandro Solis Vasquez		
Cargo	COORDINADOR NACIONAL SIAC (S)		
Firma			
Firma Funcionario			
Lugar	Santiago	Fecha	31/05/2025

