



Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada / Agente Público

Mes	Agosto		
Año:	2025		
Datos Personales			
Nombre y Apellidos	TAMARA HUERTA CARRASCO		
Monto Honorario Bruto Mensual	\$ 1.093.629	Monto Honorario Líquido Mensual	\$ 935.053
Fecha Inicio Asesoría	02-01-2025	Fecha Término Asesoría	31-12-2025
N° Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.)	249	Fecha Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.)	24-01-2025
Agente Público			

Asesoría o Trabajo Encomendado, Descripción

- a) Atención de público en forma tanto presencial como vía telefónica y terreno, proporcionando información y orientación respecto a políticas, programas e iniciativa en materia de vivienda, barrio y ciudad.
- b) Apoyar en digitación de datos en procesos de postulación individual a los programas habitacionales DS N°1, DS N°49 y DS N°52, ingresando a planilla Excel a cada postulante para ser derivados al Departamento de Operaciones Habitacionales, y a la sección que corresponda.
- c) Atender y gestionar trámites conforme a procedimientos estandarizados.
- d) Entregar información sobre carta de derechos y deberes a los usuarios (Carta de derechos ciudadanos)
- e) Apoyo en la realización de charlas informativas de forma presencial y/o a través de video conferencia, en materia habitacional a entidades públicas, privadas, comités de vivienda, gobiernos en terreno y otros de carácter similar.
- f) Ingresar a sistema de registro vigente atenciones presenciales, telefónicas y en terreno, actualizando datos de los usuarios, además ingresar solicitudes de reclamo, sugerencias y/o felicitaciones, derivando a la jefatura responsable.
- g) Aplicar encuesta de Sistema de Información Territorial (SIT)/MINVU CONECTA y responder solicitudes ciudadanas conforme a la Ley N°19.880 (CRM).
- h) Apoyar la ejecución de Planes de Mejoramiento de Gestión y/u otros indicadores encomendados a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- i) Custodiar los certificados de subsidios ingresados y egresados de la OIRS, preparando actas y memos de aquellos que son solicitados por comunicaciones y entidades patrocinantes como lo menciona la Resolución N°2580 de fecha 21 de noviembre de 2019.

Actividades Realizadas

- A) Atención de público en forma tanto presencial como vía telefónica, proporcionando información, retroalimentación y orientación respecto a diferentes subsidios habitacionales y subsidio de arriendo, indicando, detallando y explicando requisitos de postulación a los usuarios atendidos, registrando y actualizando información personal en mascara SIAC.
 - Solicitud y asistencia en desbloques de cuentas de ahorro para la vivienda, asistiendo cuando es viable y solicitando de forma interna si corresponde, para posterior comunicar vía telefónica a la ciudadana que su cuenta ya se encuentra desbloqueada.
 - Solicitud y recepción de documentos para solicitud de desmarca por divorcio, recepción de documentación, escaneando y subiendo a plataforma para ser derivada al dpto. jurídico con posterior revisión y emisión de respuesta.
 - Entrega de certificados de subsidios de vivienda DS N°1, registrando información en SIAC y explicando forma de aplicación.
 - Tramitación de renuncia de subsidio de vivienda DS N°1.

y/o construcción de vivienda en sitio propio, entregando minutas informativas y aclarando información al respecto para próximas postulaciones.

- C) Atender y gestionar trámites conforme a procedimientos estandarizados, en relación a solicitud de realizar seguimiento, registro y procedimiento correspondiente a;
- Apoyo en redacción de diagnóstico y datos estadísticos varios para información en base a Programa de mejoramiento de la gestión.
- D) Entregar información sobre carta de derechos y deberes a los usuarios.
- Acción realizada en cada atención presencial, donde se explica, orienta y facilita la comprensión a los usuarios, con la finalidad que conozcan sus garantías, beneficios y obligaciones para la correcta participación en procesos de postulación a diversos subsidios.
 - Entrega y explicación de formulario de peticiones o sugerencias en CRM.
- F) Ingresar a sistema de registro vigente atenciones presenciales y telefónicas y en terreno, actualizando datos de los usuarios, además ingresar solicitudes de reclamo, sugerencias y/o felicitaciones, derivando a la jefatura responsable.
- Actualización de datos a ciudadanos en consultas realizadas, frente a atención brindada.
- G) Responder solicitudes ciudadanas conforme a la Ley N° 19.880 (CRM), respuestas y publicaciones en base a casos web remitidos por jefatura.
- Ingreso de datos y emisión de respuestas a ciudadanos en base a información sobre postulaciones, resultados y aplicación por beneficio de arriendo, desbloques de cuenta, y resultados referentes a solicitud de incorporación a proyectos de integración social.
 - Solicitudes internas sobre consulta de proyectos disponibles.
 - Respuesta a seguimiento de inscripción para asignación de cupos de viviendas de familias vulnerables de subsidios a proyectos sociales.
- H) Apoyar la ejecución de Planes de Mejoramiento de Gestión y/u otros indicadores encomendados a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Apoyo realizado en base a lineamientos y forma de trabajo por encargada de departamento, presentando opiniones y observaciones en reuniones de coordinación.
- I) Registrar y controlar planillas y custodia de tarjetas banca de materiales, preparando actas y memos de aquellos que son solicitados por comunicaciones y entidades patrocinantes como lo menciona la Resolución N° 2580 de fecha 21 de noviembre de 2019.
- Reporte de registro en base a solicitud, reportado por vía correo electrónico a jefatura encargada de sección.
 - Revisión y regularización histórica en planilla Excel de TBM ingresadas y entregadas por esta OIRS.

Observaciones

Sin obs.

Persona que visa el correcto desempeño de la Asesoría prestada

Nombre Omar Gutiérrez Mesina

Cargo Director SERVIU

