

# CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

## SERVIU REGION DE LOS LAGOS

### I.- INFORMACION GENERAL

#### 1.- MOTIVO POR EL QUE FUE CREADO EL SERVIU

El Servicio de Vivienda y Urbanización Región de los Lagos, fue creado con el objeto de satisfacer las necesidades habitacionales, de equipamiento y de desarrollo urbano de toda la comunidad. Su función es ejecutar las políticas, planes y programas que defina el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Su Director Regional es el señor *ALEX MARTIN WINKLER RIETZSCH*

Nuestra misión es contribuir al mejoramiento de la calidad de la vida de hombres y mujeres habitantes de las comunas de la región, conforme a sus diversidades y requerimientos ciudadanos y a través de la materialización de políticas, planes y programas habitacionales y de desarrollo urbano aprobados por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, contribuyendo a generar mejores viviendas, barrios y ciudades especialmente para sectores de menores recursos.

#### 2.- ALGUNOS SERVICIOS QUE EL SERVIU OFRECE A LA CIUDADANIA

2.1.- Entrega de información, folletería y/o Nómina de Entidades de Gestión Inmobiliaria y Social (EGIS) y Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT), relacionada con los diferentes Programas Habitacionales y de Desarrollo Urbano, a través de los distintos espacios de atención vigentes.

2.2.- Gestionar las postulaciones a Programas Habitacionales.

2.3.- Borrar marca de beneficio y/o desbloquear libretas de ahorro utilizadas para la postulación a viviendas, cuando corresponda.

2.4.- Gestionar Alzamiento de la Prohibición de Enajenación, Comodatos de terrenos SERVIU, Certificado de Inexpropiabilidad, Certificado de buen estado de aceras y veredas, Certificado de Pavimentación y/o Certificado de Título de Dominio en Trámite, cuando corresponda.

2.5.- Gestionar el Pago de Certificados de Programas Habitacionales, cuando corresponda.

#### 3.- DERECHOS DE LAS PERSONAS QUE ASISTEN AL SERVICIO

3.1.- Ser atendido con calidez y cordialidad.



GOBIERNO DE  
**CHILE**

SERVIU  
Región de Los Lagos

3.2.- Recibir información, orientación y/o folletería acerca de las políticas, estado de trámites, programas, resultados e iniciativas en materia de vivienda y desarrollo urbano a través de los diferentes espacios de atención.

3.3.- Recibir respuestas a su requerimiento (consulta, solicitud, reclamo, sugerencia o felicitación) dentro de los 10 días hábiles en el caso de la ley de Procedimiento Administrativo (19.880); o 20 días hábiles en caso de corresponder a la ley de Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado (20.285).

3.4.- Acceder a informaciones de este Servicio contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones estipuladas en la Ley 20.285.

3.5.- Recibir una atención preferencial y no discriminatoria en el caso de pertenecer a grupos minoritarios (embarazada, discapacitado(a), adulto mayor, ascendencia indígena, perteneciente a la comisión VALECH, etc.) a través de todos nuestros espacios de atención.

3.6.- Conocer la nómina de Entidades de Gestión Inmobiliaria y Social (EGIS) y Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT), la que se encuentra publicada en todos los espacios de Atención Presencial.

3.7.- Solicitar un Inspector Técnico de Obras (ITO), para las labores de Inspección de Obras, el que debe ser contratado por el Servicio, además de la contraparte Técnica del SERVIU que debe velar por el correcto desempeño del Inspector, así como de la buena ejecución de las obras.

3.8.- Conocer y tener acceso al Manual para el Dirigente, sobre el Programa de Protección del Patrimonio Familiar, Subsidio Rural y/o Fondo Solidario de Vivienda.

#### 4.- FORMAS EN QUE LA CIUDADANIA PUEDE EXIGIR SUS DERECHOS

Usted puede exigir estos Derechos por medio de nuestro Servicio de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (SERSUF), disponible a través de nuestros distintos espacios de atención.

#### 5.- MODOS EN QUE SE AGOTAN LOS MECANISMOS DE RECLAMO

5.1.- Puede expresarse a través de cualquiera de nuestras vías de atención.

5.2.- Puede solicitar una entrevista con la Encargada Regional del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) al fono: (65) 280162, o con el Coordinador(a) Nacional, al fono: (2) 3513106.

5.3.- Puede escribir al Director del Servicio, en Urmeneta N° 680, Puerto Montt; o al Ministro(a) de Vivienda y Urbanismo, en Alameda N° 924, 1er Piso - Santiago.



GOBIERNO DE  
**CHILE**

SERVIU  
Región de Los Lagos

## 6.- MECANISMOS DE QUEJA Y COMPENSACIÓN

6.1.- MECANISMOS DE QUEJA: A través de nuestro Servicio de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (SERSUF) en nuestros espacios de atención presencial, telefónica y actividades en terreno; por el Contáctenos MINVU en nuestra página Web regional, [serviu10.minvu.cl](http://serviu10.minvu.cl) o en la Ministerial [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl) y; a través de las cartas recibidas a través del sistema Cartas MINVU.

6.2.- MECANISMOS DE COMPENSACION: Por medio de Oficio con aclaración del Director Regional, informando las medidas correctivas del caso y solicitando las disculpas respectivas, cuando corresponda.

### II.- COMPROMISOS DE CALIDAD

#### 1.- COMPROMISO DE CALIDAD Y TIEMPO

1.1.- ESTADO DE AVANCE O SEGUIMIENTO DE UN TRAMITE: Accesible a través de las Oficinas del Servicio, Correo electrónico o el Teléfono (65) 280105, en un plazo no superior a 24 horas.

1.2.- ENTREVISTA CON LA AUTORIDAD O SU SUBROGANTE: Coordinar reunión en un plazo no mayor a 6 días hábiles.

1.3.- ACCESO A CHARLAS INFORMATIVAS: Por medio de solicitudes disponibles a través de todos nuestros espacios de atención. La coordinación de estas actividades se realizará en un plazo no mayor a 6 días hábiles.

#### 2.- ACCESIBILIDAD

SERVIU Región de los Lagos cuenta con los siguientes espacios de Atención, que pueden ser utilizados por usted como usuario(a):

2.1.- Atención Presencial: Comunica al Servicio cara a cara con el usuario, a través de los distintos módulos de atención presencial, charlas y atenciones en terreno en general.

2.2.- Atención Virtual: Da respuesta a las solicitudes que ingresan a través del buzón ciudadano "Contáctenos", disponible en la página Web regional [serviu10.minvu.cl](http://serviu10.minvu.cl) y en [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl). Además, a través de correspondencia recibida por la Oficina de Partes o derivadas del Nivel Central, por medio del sistema "Cartas MINVU".

2.3.- Atención Telefónica: respuesta a las solicitudes a través del número (65) 280105.

#### 3.- MECANISMOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

3.1.- Encuestas de satisfacción de usuarios/as: se realizan de forma semestral en cada uno de los espacios de atención vigentes.



GOBIERNO DE  
**CHILE**

SERVIU  
Región de Los Lagos

3.2.- Encuestas nacionales de satisfacción de usuarios/as: se realizan por encargo del Nivel Central a una consultora externa, según las necesidades que estime el Ministerio.

3.3.- Encuesta de Participación Ciudadana en los programas concursables del Ministerio.

3.4.- Informes estadísticos de atención de público: se realizan semestralmente y se desprende del Registro de Atención a Público (RAP), programa informático que mide la cantidad de personas atendidas a través de los distintos espacios de atención.

### III.- INFORMACION COMPLEMENTARIA

#### 1.- LUGARES, RESPONSABLES Y HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

##### PUERTO MONTT:

Encargada Oficina : Sra. Tatiana Gallardo Covarrubias  
Dirección : Urmeneta N° 680  
Horarios de atención : 08:30 hrs. - 13:00 hrs.  
Fono : (65) 280105

##### OSORNO:

Encargada Oficina : Sra. Milagro Riquelme Herrera  
Dirección : Mackenna 851 - Pje.Consistorial  
Horarios de atención : 09:00 hrs. - 13:00 hrs.  
Fono : (65) 280105

##### CASTRO:

Encargada Oficina : Sra. Claudia Naguil Soto  
Dirección : Balmaceda N° 251  
Horarios de atención : 09:00 hrs. - 13:30 hrs.  
Fono : (65) 280105

##### ANCUD:

Encargado Oficina : Mauricio Alarcón Muñoz  
Dirección : San Carlos N° 598, Ancud  
Horarios de atención : 09:00 hrs. - 13:30 hrs.  
Fono : (65) 280105

Si alguno de estos derechos ha sido vulnerado, háganos llegar su opinión a través del Sistema de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (SERSUF), contactándose con la encargada OIRS Sra. Tatiana Gallardo Covarrubias al Fono: (65) 280162, en el SERVIU Regional Urmeneta N° 680, y en un plazo máximo de 10 días daremos respuesta a su consulta.



GOBIERNO DE  
**CHILE**

SERVIU  
Región de Los Lagos