



INFORME COMETIDO

Datos personales	
Nombre funcionario	Victoria Ignacia Bustamante Ferrando
Rut	[REDACTED]
Período	01 de marzo – 31 de marzo 2026
Tipo contratación	Honorarios

COMETIDO

- **Evaluación de Control de Gestión y Optimización de Plataforma:**

- Realizar la evaluación mensual del modelo de gestión del Departamento de Ornato en su interacción con las plataformas Ñuñoa Atiende y Cero Papel. Esto incluye la generación de reportes estadísticos detallados sobre tiempos de respuesta y tasas de cierre de tickets, procesando la información técnica levantada por los IMC e ITS para identificar brechas de cumplimiento.

- **Análisis Territorial Estratégico:**

- Elaborar un diagnóstico territorial mensual basado en la georreferenciación y sistematización de las solicitudes vecinales recibidas, con el fin de proponer mejoras en la planificación de los programas de trabajo y rutas operativas del Departamento de Ornato.

DESARROLLO DEL COMETIDO
Durante el período informado se efectuó un monitoreo permanente del funcionamiento de la plataforma Ñuñoa Atiende, enfocado principalmente en la gestión de las solicitudes ingresadas por vecinos y vecinas, así como en el seguimiento de los tiempos asociados a su tramitación. Este proceso permitió revisar el estado general de los requerimientos registrados en el sistema e identificar situaciones pendientes que requerían regularización, con el propósito de mejorar la oportunidad y eficiencia en la respuesta. Con el fin de fortalecer el proceso de gestión de solicitudes, se mantuvo coordinación permanente con los inspectores profesionales del Departamento de Ornato y la empresa externa encargada de

ejecutar y precisar las labores instruidas por dichos inspectores. Asimismo, se estableció una instancia de reuniones semanales entre las partes involucradas, orientadas a revisar el estado de los requerimientos, coordinar acciones operativas y proponer mejoras en los procesos de atención y resolución de solicitudes. Esta labor conjunta permitió ordenar el flujo de gestión y facilitar la resolución progresiva de los casos que se encontraban pendientes.

En este contexto, durante el mes de marzo se gestionaron aproximadamente 450 tickets dentro de la plataforma, los cuales fueron respondidos, cerrados, derivados o programados para su ejecución según correspondía. De manera complementaria, se otorgó especial énfasis a la revisión y atención de solicitudes relacionadas con problemáticas de plagas, particularmente aquellas asociadas a la presencia de chinche del arce y tigre del plátano. Asimismo, se priorizó la gestión de tickets vinculados a la presencia de árboles secos en el arbolado urbano, considerando que el período actual facilita su identificación debido a que la mayoría de los árboles aún mantiene follaje, lo que permite diferenciar con mayor claridad aquellos ejemplares que presentan condición seca.

Adicionalmente, esta priorización responde a criterios preventivos, dado que con la llegada de la temporada de otoño gran parte del arbolado urbano perderá sus hojas, dificultando la identificación de ejemplares secos. A lo anterior se suma el aumento de eventos de viento característicos de dicha estación, situación que puede incrementar el riesgo de caída de árboles o ramas secas, representando un potencial peligro para la seguridad de la comunidad. Para optimizar el seguimiento y la priorización de estos casos, se elaboró un archivo sistematizado con la información de los tickets asociados, lo que permitió organizar su gestión y mejorar la eficiencia en su atención.

Sumado a lo anteriormente expuesto, se inició un proceso de planificación mediante una planilla semanal que incluye un conjunto de tickets asignados a cada inspector de ornato. Estos deben ser atendidos durante la semana siguiente a la entrega de la planilla, lo que implica realizar visitas a terreno, evaluar la solicitud del vecino y encomendar las labores correspondientes a la empresa externa, estableciendo plazos claros. Con este procedimiento, se busca informar oportunamente al vecino respecto del trabajo a ejecutar y su fecha estimada de realización, esperando así una mejora significativa en el número de tickets cerrados.

El trabajo realizado permitió normalizar el estado de las solicitudes registradas y mantener la plataforma actualizada, reduciendo de manera significativa la acumulación de casos pendientes.

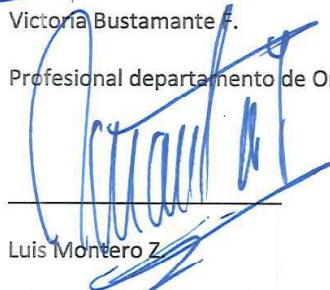
Como resultado de este proceso de regularización, actualmente los requerimientos que ingresan al sistema pueden ser respondidos al vecino dentro de la misma jornada, ya sea mediante una respuesta directa o informando la programación de las labores necesarias para dar solución a la solicitud, lo que contribuye a fortalecer la comunicación con la comunidad y mejorar la oportunidad en la entrega de respuestas.

Finalmente, se deja constancia de que, a la fecha de emisión del presente informe, aún no se cuenta con el perfil de usuario habilitado en la plataforma Cero Papel, situación que ha limitado la ejecución de determinadas gestiones administrativas vinculadas a dicho sistema.



Victoria Bustamante F.

Profesional departamento de Ornato



Luis Montero Z.

Jefe de departamento de Ornato



María Teresa Prieto O.

Directora de Medio Ambiente

