



ÑUÑO A
MEJOR CON TODOS
MUNICIPALIDAD

24 de febrero 2026

INFORME COMETIDO

Datos personales	
Nombre funcionario	Victoria Ignacia Bustamante Ferrando
Rut	[REDACTED]
Período	09 de febrero – 28 de febrero 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 del cometido, se realizó un análisis y seguimiento del funcionamiento de la plataforma Ñuñoa Atiende , con especial énfasis en los tiempos de respuesta asociados a las solicitudes ingresadas por los vecinos y vecinas de la comuna. En este análisis se identificaron retrasos recurrentes en la atención y cierre de tickets, lo que impacta directamente en la oportunidad de respuesta y en la percepción del servicio municipal por parte de la comunidad.
Con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la gestión de las

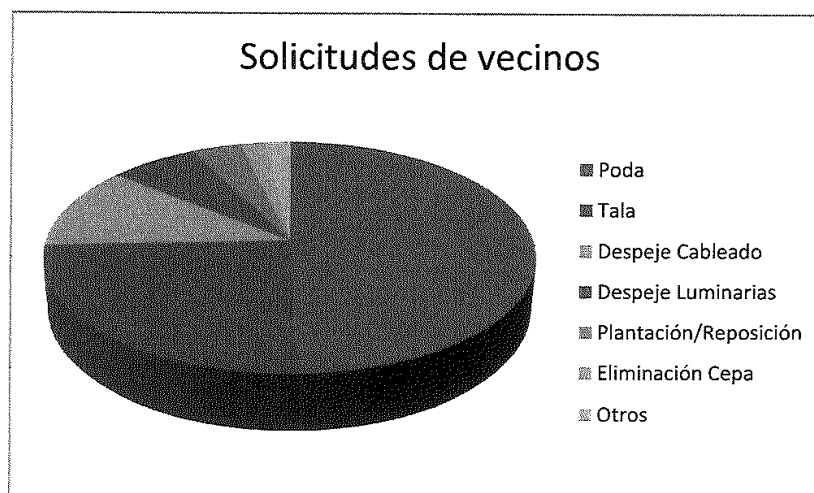
solicitudes, se trabajó de manera coordinada con los inspectores profesionales del Departamento de Ornato, revisando el flujo de derivación, la priorización de requerimientos y los procesos de ejecución en terreno. Esta coordinación permitió identificar brechas operativas y establecer medidas de mejora orientadas a agilizar la resolución de los casos pendientes.

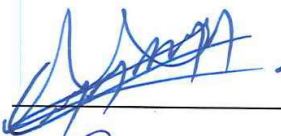
Asimismo, se desarrollaron acciones orientadas a regularizar los tickets vencidos, priorizando aquellos con mayor antigüedad y relevancia, con el fin de otorgar una solución oportuna a las solicitudes vecinales y fortalecer los estándares de atención municipal.

Como medida adicional para agilizar el proceso de atención, se elaboraron respuestas tipo para las solicitudes recurrentes de los vecinos, permitiendo estandarizar la comunicación y reducir los tiempos de respuesta en la plataforma.

Por otra parte, se informa que, a la fecha del presente cometido, no se cuenta con el perfil de usuario habilitado en la plataforma Cero Papel, lo que ha limitado la ejecución de labores asociadas a dicha plataforma.

Desde el 9 de febrero a la fecha, las solicitudes realizadas por los vecinos se han concentrado principalmente en labores de poda y tala de árboles, evidenciando la alta relevancia que estas mantenciones tienen para la comunidad. Esta predominancia se refleja en el gráfico circular que se presenta a continuación. Dichas solicitudes han sido atendidas y coordinadas por el Departamento de Ornato, conforme a la planificación operativa vigente.





Victoria Bustamante F.

Profesional departamento de Ornato



Luis Montero Z.

Jefe de departamento de Ornato



María Teresa Prieto O.

Directora de Medio Ambiente

