



INFORME COMETIDO

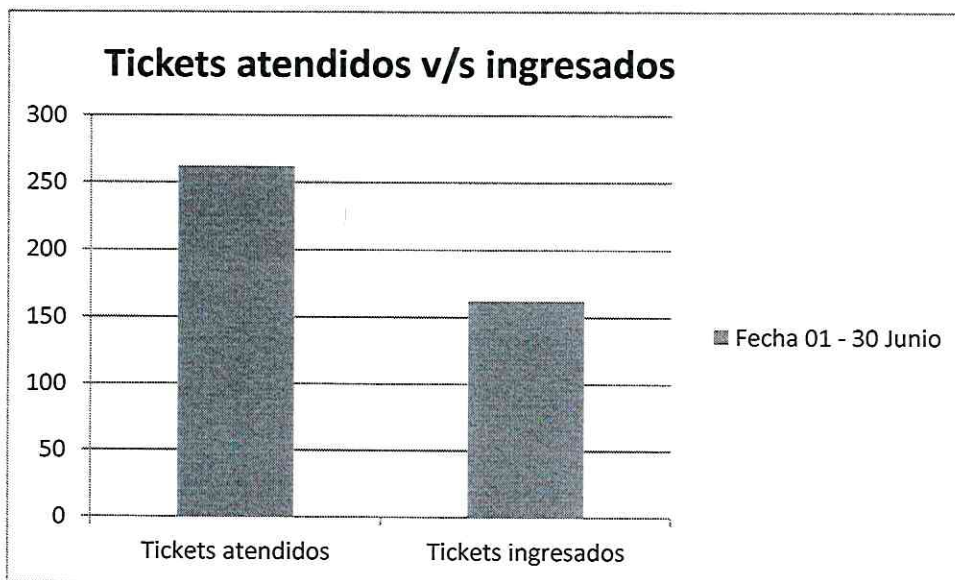
Datos personales	
Nombre funcionario	Victoria Ignacia Bustamante Ferrando
Rut	[REDACTED]
Período	01 de junio – 30 de junio 2026
Tipo contratación	Honorarios

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 mes de junio se dio continuidad a la gestión permanente y sistemática de la plataforma Ñuñoa Atiende, con el propósito de optimizar la administración y derivación de los requerimientos ciudadanos hacia los profesionales del Departamento de Ornato. Esta labor permitió fortalecer la trazabilidad de las solicitudes, mejorar el seguimiento de cada caso y contribuir a la disminución de los tiempos de respuesta, favoreciendo una planificación más eficiente de las evaluaciones e intervenciones en terreno. En el período informado se mantuvo la elaboración de listados sectorizados de tickets, los cuales fueron distribuidos entre los profesionales responsables de su atención, permitiendo una asignación ordenada de los requerimientos y una mejor organización de las labores operativas. Durante el mes de junio se gestionó un total de 262 tickets atendidos, mientras que en el mismo período ingresaron 162 nuevos requerimientos a través de la plataforma. Este resultado evidencia una capacidad de gestión superior al volumen de ingresos, permitiendo reducir de manera significativa el número de solicitudes pendientes de atención. En consecuencia, se alcanzó el registro más bajo de tickets en estado de espera desde el inicio de mis funciones en esta institución, contabilizándose 138 requerimientos pendientes de visita o evaluación. Este indicador refleja un avance sostenido en la gestión de la demanda y una disminución progresiva de los casos acumulados, tal como se observa en la imagen adjunta.

En proceso: 37 Por vencer: 14 Vencidos: 87



Asimismo, se continuó fortaleciendo la gestión de la plataforma mediante la creación de tickets en representación de vecinos que, por diversas razones, no pueden generar sus solicitudes de manera autónoma, ya sea por limitaciones de acceso a internet, por tratarse de personas mayores o debido a dificultades en el uso de la plataforma digital. Esta medida permite garantizar la igualdad de acceso al sistema y facilita que cada solicitante pueda realizar el seguimiento de su requerimiento a través de un número de ticket asignado.

De igual forma, se mantuvo el proceso de consolidación y cruce de información proveniente de distintas fuentes de ingreso, tales como la plataforma Ñuñoa Atiende, el correo electrónico institucional, los folios internos y las atenciones presenciales efectuadas en la oficina. Esta labor ha permitido centralizar la información, evitar duplicidad de registros y proporcionar oportunamente los antecedentes a los profesionales responsables de cada área, optimizando la coordinación interna y los tiempos de respuesta. Asimismo, ha facilitado la derivación prioritaria de aquellos requerimientos que, por su naturaleza o nivel de urgencia, requieren una atención más expedita y eficiente.

Durante el período, además, se reforzó la coordinación interna con los equipos técnicos del Departamento de Ornato, lo que permitió mejorar la priorización de casos en terreno y optimizar la planificación de las visitas, contribuyendo a una respuesta más oportuna frente a las solicitudes vecinales.

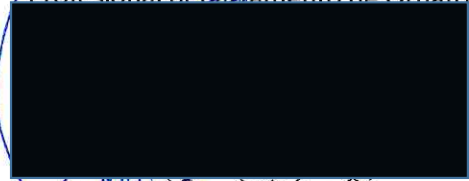
Finalmente, se deja constancia de que, a la fecha de emisión del presente informe, aún no se dispone de un perfil de usuario habilitado en la plataforma Cero Papel. Esta situación ha limitado parcialmente la ejecución de determinadas gestiones administrativas asociadas a dicho sistema, restringiendo la integración de procesos digitales relacionados con el desarrollo de las funciones encomendadas. No obstante, las labores asignadas han continuado ejecutándose mediante los mecanismos administrativos disponibles, procurando mantener la continuidad operativa y el adecuado cumplimiento de las responsabilidades del cargo.

A modo de conclusión, para el próximo período se proyecta continuar fortaleciendo la gestión de la plataforma, con especial énfasis en la reducción de los tiempos de respuesta, la depuración de los tickets pendientes y el fortalecimiento de la coordinación interna, con el propósito de optimizar de manera sostenida la atención brindada a la comunidad.



Victoria Bustamante F.

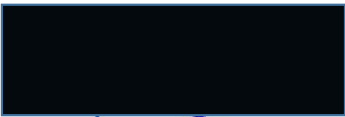
Profesional departamento de Ornato



Luis Montero



Jefe de departamento de Ornato



María Teresa Prieto O.

Directora de Medio Ambiente

