



## INFORME DE GESTIÓN

**PROGRAMA: Acompañamiento Orientado a la Comunidad en Servicios Municipales Digitales y Transformación Digital**

**NOMBRE: Cristian Alejandro Muñoz Gutiérrez**

**Función: Apoyo Digital – noviembre 2025**

ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Durante el mes de noviembre se integró al Programa <i>Acompañamiento Orientado a la Comunidad en Servicios Municipales Digitales y Transformación Digital</i> y con ello fortaleció el desarrollando acciones orientadas a fortalecer la inclusión digital de la comunidad, con especial énfasis en personas mayores, y a mejorar los procesos internos vinculados a la gestión digital de trámites municipales.</p> <p><b>Apoyo a la comunidad en el uso de plataformas digitales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se brindó acompañamiento personalizado a adultos mayores para el ingreso y seguimiento de solicitudes en plataformas digitales municipales y gubernamentales.</li><li>• Se resolvieron consultas relacionadas con el acceso a servicios en línea, recuperación de contraseñas y uso de correos electrónicos asociados a los trámites.</li><li>• Se realizaron orientación práctica sobre el uso de herramientas digitales básicas para favorecer la autonomía en gestiones futuras a los usuarios que acuden al mesón de atención de acceso a la municipalidad.</li></ul> <p><b>Digitalización de antecedentes en Oficina de Partes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se digitalizaron documentos y antecedentes recibidos en formato físico, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y reducir el uso de papel.</li></ul> <p><b>Levantamiento de procesos y propuestas de mejora</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se inició el levantamiento de procesos internos para la separación operativa entre la <b>Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (ORIS) digital</b> y el <b>ingreso de trámites en línea</b>, con el propósito de mejorar la gestión y canalización de solicitudes ciudadanas.</li></ul>	<p><b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b></p>   