

# Buzón de *Sugerencias*



## *Respuestas - Mes de Noviembre*

### *Tipo de acción:*

Reclamo - Usuario Externo

### *Descripción:*

Sugerencia relacionada con la percepción de lentitud en la atención brindada en la Secretaría de la Facultad, así como observaciones sobre la actitud del personal durante la atención al público. Se solicita una atención más ágil y comprometida, considerando la diversidad de usuarios, incluidos extranjeros.

### *Respuesta:*

En atención al reclamo recibido, la Secretaría de la Facultad informa que la situación fue verificada internamente con el equipo de trabajo, realizándose una revisión del procedimiento de atención correspondiente.

Del análisis efectuado se constató que la consulta planteada requirió la verificación de información en diversas instancias, a fin de garantizar la exactitud de los datos proporcionados y evitar posibles inconvenientes en la gestión solicitada, lo cual pudo generar una demora mayor a la habitual.

No obstante, se ha trabajado con el equipo de la Secretaría para

# Buzón de *Sugerencias*



## *Respuestas - Mes de Noviembre*

reforzar las buenas prácticas de atención al público, haciendo especial énfasis en la comunicación oportuna con los usuarios cuando una consulta demande mayor tiempo de procesamiento.

La Facultad de Ciencias Químicas reafirma su compromiso con la mejora continua de sus servicios administrativos, promoviendo una atención respetuosa, eficiente y acorde a los principios institucionales de calidad, transparencia e inclusión.

### *Tipo de acción:*

Reclamo - Estudiantes de Postgrado

### *Descripción:*

Se contó con 2 reclamos presentado por estudiantes de la Especialización en Didáctica Universitaria, relacionado con la habilitación tardía para la inscripción a un examen final, lo que habría generado demoras y perjuicios personales. Asimismo, se manifiestan observaciones sobre la atención recibida en la Secretaría de Postgrado y la forma de respuesta ante un reclamo realizado en dicha dependencia. Se solicita la revisión del funcionamiento general del área y del trato brindado a los estudiantes.

# Buzón de *Sugerencias*



## *Respuestas - Mes de Noviembre*

### *Respuesta:*

En atención al reclamo recibido, la Dirección de Postgrado informa que la situación fue analizada internamente con las áreas involucradas, a fin de verificar los procedimientos aplicados en el proceso de habilitación e inscripción a exámenes finales, conforme a la normativa vigente.

Del análisis realizado se constató que, en determinados casos, la habilitación de estudiantes puede requerir verificaciones académicas y administrativas previas, lo que podría generar demoras excepcionales en los plazos habituales. No obstante, se ha procedido a reforzar la coordinación entre los equipos académicos, de coordinación y de secretaría, con el objetivo de optimizar los tiempos de carga y comunicación de la información a los estudiantes.

Asimismo, se ha trabajado con el personal de la Secretaría de Postgrado para reforzar las buenas prácticas de atención al público, haciendo especial énfasis en el trato respetuoso, la comunicación clara y la adecuada gestión de reclamos, en consonancia con los principios institucionales.

La Facultad de Ciencias Químicas reafirma su compromiso con la mejora continua de la gestión del postgrado, el cumplimiento de la normativa académica y administrativa, y la garantía de una atención respetuosa, transparente y equitativa a todos los estudiantes.