



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

MEMORANDUM
GD N° 071/2025

A : Prof. Mag. Cynthia Saucedo de Schupmann, Decana
Decanato FCQ-UNA

De : Lic. Cyndi Páez, Gabinete de Decanato

Asunto : Informe Ejecutivo del Buzón de Sugerencias 2025

Fecha : 29 de diciembre de 2025

Me dirijo a usted, y por su digno intermedio a quien corresponda, a fin de elevar a su consideración el Informe Ejecutivo del Buzón de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones de la FCQ-UNA que ha sido gestionado por el Gabinete de Decanato según el procedimiento aprobado.

Salvo mejor parecer



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS
DERIVACIONES DEL DECANATO A:

CONSEJO DIRECTIVO	D. ACADEMIA	☒ D. DE PLANIFICACIÓN
VII DECANATO	D. DE POSTGRADO	D. FINANCIERA
GABINETE DEL DECANATO	D. DE GESTIÓN DE CALIDAD	D. ADMINISTRATIVA
SECRETARÍA DE LA FAC	D. DE EXTENSIÓN	D. GDTH
ASESORÍA JURÍDICA	D. DE INVESTIGACIÓN	D. DE TIC
AUDITORÍA INTERNA	D. DE FILIAL-SAN PEDRO-GUAYBY	D. DE SEG., SAL. E INCLUS
ASESORÍA TÉCNICA	COMUNICACIÓN INST.	CTQ
☒ UTA	RELACIONES INTERNAC. E INTERINST.	UGPI
OBS.		
Vo Bo		
☒	PROCESAR	A CONSIDERACIÓN
	INFORMAR	DICTAMINAR

FIRMA

Cynthia Saucedo
Prof. Lic. Cynthia Saucedo Schupmann
Decana
FCQ-UNA

FECHA 30/12/25

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo Teléfono: (021) 7290030
Email: info@qui.una.py www.qui.una.py Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

INFORME EJECUTIVO

Buzón de Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones de la FCQ-UNA

Responsable: Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala, MSc. Coordinadora del Gabinete de Decanato

1. Marco institucional

La Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional de Asunción cuenta con un Buzón Institucional de Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones como un mecanismo formal y permanente de participación ciudadana, diálogo con la comunidad universitaria y los usuarios externos, y fortalecimiento de una gestión orientada a la calidad de los servicios prestados.

Este instrumento se constituye en un canal abierto, accesible y confiable, que permite recoger de manera sistemática reclamos, sugerencias y felicitaciones, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones orientadas a optimizar los procesos académicos, administrativos y de atención al público. Su finalidad es contribuir de manera directa al incremento del nivel de satisfacción de los estudiantes, del plantel docente, del personal administrativo y de los usuarios en general de la FCQ-UNA, promoviendo una experiencia institucional eficiente, respetuosa y alineada a las expectativas de la comunidad.

Asimismo, el Buzón de Sugerencias impulsa y consolida una cultura organizacional basada en valores institucionales, tales como:

- Excelencia, mediante la mejora permanente de los procesos académicos y administrativos.
- Respeto, garantizando la escucha activa, el trato digno y la consideración equitativa de todas las opiniones.
- Innovación, incorporando propuestas y ajustes derivados del análisis de las sugerencias recibidas.
- Transparencia, asegurando la trazabilidad, el seguimiento y la respuesta oportuna a cada entrada.
- Inclusividad, brindando un espacio de participación accesible para toda la comunidad universitaria y la ciudadanía.
- Integridad, gestionando la información con responsabilidad, objetividad y compromiso institucional.

Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

De esta manera, la Facultad fortalece su ambiente de control y mejora continua, reafirmando su compromiso con una gestión responsable, orientada a la calidad del servicio y al fortalecimiento de la confianza de la comunidad en la institución.

2. Periodo analizado

- **Periodo:** mayo a diciembre de 2025
- **Total de entradas recibidas:** 24
- **Nivel de gestión y respuesta:** 100 % de los casos fueron tramitados y respondidos.

Nota Metodológica

El informe se elaboró a partir de las entradas registradas en el Buzón de Sugerencias Institucional de la FCQ-UNA durante el periodo mayo–diciembre 2025, considerando únicamente aquellas que cumplieron con los criterios establecidos en el procedimiento vigente. Las entradas fueron clasificadas por tipo de acción, estamento del usuario y dependencia involucrada. El 100 % de los casos fue tramitado y respondido conforme a los lineamientos institucionales.

3. Tipología de entradas al Buzón de Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones

Tabla 1: Distribución de las entradas por tipo

Periodo: Mayo–Diciembre 2025 (n = 24)

Tipo de acción	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	13	54 %
Sugerencias	9	38 %
Felicitaciones	2	8 %
Total	24	100 %


Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

Análisis:

La predominancia de reclamos y sugerencias evidencia que el buzón es percibido como un canal legítimo y efectivo de comunicación institucional, utilizado activamente para señalar oportunidades de mejora y optimización de los servicios ofrecidos.

4. Usuarios del Buzón de Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones

Tabla 2: Distribución de respuestas del Buzón de Sugerencias por estamento

Periodo: Mayo–Diciembre 2025 (n = 24)

Estamento	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Estudiante	10	42 %
Docente	4	17 %
Graduado	2	8 %
Funcionario	2	8 %
Usuario externo	6	25 %
Total	24	100 %

Análisis:

La distribución evidencia que el mayor porcentaje de participación corresponde a estudiantes (42 %), lo que confirma el uso activo del Buzón de Sugerencias como canal de expresión y retroalimentación sobre los servicios académicos y administrativos. Asimismo, se destaca una participación relevante de usuarios externos (25 %), lo que refleja la apertura del mecanismo hacia la ciudadanía en general y su utilidad como herramienta de vinculación institucional.



Universidad Nacional de Asunción

Facultad de Ciencias Químicas

Gabinete de Decanato

La presencia de docentes, graduados y funcionarios, aunque en menor proporción, demuestra que el buzón es percibido como un espacio legítimo y confiable para canalizar observaciones, sugerencias y reconocimientos, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios y a la mejora continua de la gestión de la FCQ-UNA.

5. Categorización de las entradas

Las comunicaciones recibidas fueron clasificadas en las siguientes áreas funcionales:

- **Gestión académica:** carga horaria, desarrollo de clases, habilitación a exámenes, publicación de puntajes y requisitos académicos.
- **Gestión administrativa y atención al usuario:** tiempos de trámite, claridad de la información y calidad del servicio.
- **Infraestructura y servicios generales:** sanitarios, ventilación de aulas y uso del polideportivo.
- **Admisión:** información a postulantes y visualización de datos en el sistema.
- **Postgrado:** inscripción a exámenes finales y atención en la secretaría.
- **Extensión y vinculación:** propuestas de cursos y modalidades de formación a distancia.
- **Reconocimiento institucional:** felicitaciones vinculadas a procesos de acreditación y gestión de calidad.

6. Dependencias involucradas

Las entradas involucraron principalmente a las siguientes dependencias:

- Secretaría de la Facultad
- Dirección Académica
- Dirección Administrativa
- Dirección de Postgrado
- Coordinación de Admisión
- Dirección de Extensión Universitaria


Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción

Facultad de Ciencias Químicas

Gabinete de Decanato

Comentarios generales:

La mayor recurrencia se concentra en la Secretaría de la Facultad con el 28% de incidencias y la Dirección Académica con el 25 % de incidencias, en coherencia con su rol protagónico en la atención directa a estudiantes, postulantes, graduados y público en general.

7. Gestión de los casos y mejoras implementadas

Cada entrada fue analizada y derivó en acciones concretas, entre las que se destacan:

- Ajustes en la organización académica y revisión de cargas horarias.
- Actualización y mejora de procedimientos y formularios.
- Fortalecimiento de criterios comunes en la atención al usuario.
- Intervenciones de mantenimiento y limpieza en espacios físicos.
- Mayor coordinación interáreas para la resolución de situaciones complejas.
- Incorporación de señalética institucional para mejorar la orientación.
- Optimización del uso del polideportivo para la comunidad FCQ.
- Consideración de propuestas para la planificación institucional 2026, especialmente en extensión y formación continua.

8. Beneficios del Buzón de Sugerencias para la mejora continua

El análisis del periodo evaluado permite destacar que el Buzón de Sugerencias:

- Fortalece la participación ciudadana y el sentido de pertenencia institucional.
- Permite detectar tempranamente debilidades y oportunidades de mejora.
- Contribuye a una gestión más transparente y cercana a la comunidad.
- Favorece la toma de decisiones informada, basada en evidencia real.


Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

- Promueve una cultura de aprendizaje institucional y mejora continua, alineada a los valores de la FCQ-UNA.

9. Síntesis final

El Buzón de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones de la FCQ-UNA se consolida como una herramienta estratégica de gestión, que articula la participación, la escucha activa y la mejora continua, permitiendo identificar oportunamente oportunidades de mejora y adoptar acciones correctivas y preventivas en los ámbitos académico, administrativo y de servicios.

Asimismo, este mecanismo contribuye al fortalecimiento del ambiente de control institucional, al promover prácticas basadas en la transparencia, la responsabilidad, el cumplimiento de la normativa vigente y la rendición de cuentas, favoreciendo una cultura organizacional orientada a la integridad, la mejora de los procesos y el uso eficiente de los recursos.

En este marco, la Facultad reafirma su compromiso con la excelencia académica, la calidad del servicio, la transparencia institucional y el respeto a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, consolidando una gestión responsable y orientada al fortalecimiento institucional.

Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala

Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

ANEXOS

- A. Fotografías de disposición del QR de acceso al Buzón de Sugerencias Digital de la FCQ-UNA en puntos estratégicos de atención al público.



Dirección Académica



Secretaría de la Facultad

- B. Link de acceso al video promocional del Buzón de Sugerencias de la FCQ-UNA

<https://www.instagram.com/reel/DSae6nKDUmM/?igsh=MXg5eTlzaWtmbmlvbA==>


Lic. Cyndi Stephanie Pérez Ayala
Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

C. Ejemplo de correo derivado a la Dirección Académica en base a una sugerencia recibida.

Sugerencia ingresada a través del Buzón de Sugerencias Institucional Recibidos x

Buzón de Sugerencias <buzon-sugerencias@qui.una.py>
para acceder, escriba

Estimado Directora Académica,

En el marco del procedimiento institucional Buzón de sugerencias (gestión de sugerencias, reclamos y/o felicitaciones realizadas por la Comunidad Educativa y usuarios de la FCQ), nos dirigimos a usted para comunicar la recepción de una **SUGERENCIA** ingresada a través del formulario, correspondiente a un estudiante anónimo de Química Industrial.

Se transcribe textualmente el comentario y la propuesta:

Comentario: Sugiero que sobre la puerta de bedelería se coloque el cartel de Dirección Académica, ya que muchas personas que no conocen se pierden fácilmente. Además, la ventanilla de secretaría Académica no tiene ningún cartel identificatorio tampoco.

Propuesta:

Colocar carteles identificatorios apropiados sobre las entradas o puertas.

- Puerta de Bedelería: carteles "Dirección Académica" "Bedelería"
- Puerta a pasillo de coordinaciones: "Departamentos" "Coordinaciones"
- Pasillo hacia postgrado: "Postgrado" "Aulas"

En función de su competencia, se remite esta información a vuestra dependencia, para su análisis y, de considerarse pertinente, la implementación de acciones correctivas.

Conforme al procedimiento, se recuerda que la respuesta a esta sugerencia debe ser remitida al Gabinete del Decanato en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la presente comunicación.

Quedamos atentos ante cualquier información adicional que requieran y agradecemos su compromiso con la mejora continua.

Favor dar acuse de recibo del presente correo.
Saludos cordiales,

BUZÓN DE SUGERENCIAS



D. Ejemplo de correo de respuesta de la Dirección Académica en base a una sugerencia recibida.

Dirección Académica <acade@qui.una.py>
para mí, escriba

Buenas tardes Estimados

Reciban un cordial saludo. Acusamos recibo de la sugerencia de alumno, estuvimos realizando las verificaciones de lo mencionado en el correo y estaremos elevando la misma para su tratamiento, dando un retorno dentro del plazo estipulado.

Saludos cordiales
Lourdes Ortiz
...

Dirección Académica

Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

Campus: Delicias - Cel. 999.999.999, 999.999.999

E-mail: acade@qui.una.py




Lic. Cyndi Stephanie Pérez Ayala
Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

E. Gestión de cartelería en función a sugerencia recibida.




Lic. Cyndi Stephanie Páez Ayala
Gabinete del Decanato

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas
Gabinete de Decanato

F. Ejemplo de Respuesta disponible en la página web de la FCQ-UNA

Buzón de
Sugerencias



Respuestas - Mes de Julio

Tipo de acción:
Sugerencia - Graduado

Descripción:
Se solicita la revisión de los requisitos establecidos para la emisión de certificados de estudios dirigidos a personas que ya cuentan con un título previo. El graduado menciona que, habiéndose recibido en 2009, se le exige la presentación de la carátula de su trabajo de grado, cuando podría requerirse simplemente una copia de su título. Asimismo, señala que los controles sobre posibles deudas en Biblioteca y Vidriería resultan trámites poco pertinentes para quienes ya no son estudiantes activos.

Solicitud:
Actualizar y diferenciar los requisitos para trámites académicos, estableciendo criterios específicos para recién egresados y para graduados con títulos previos.

Respuesta:
En atención a la sugerencia recibida, se aclara que los formularios fueron actualizados en el mes de agosto del presente año, diferenciando los requisitos según la modalidad de solicitud (Ventanilla o eTrámite) y el fin de la gestión. Esta información se encuentra detallada en la descripción de los formularios disponibles en la plataforma eTrámite (a: gestión de diploma de grado; b: otras gestiones), así como en la página web institucional en el caso de Ventanilla.

Página 3 de 3.

G. Link de Acceso a Respuestas del Buzón de Sugerencias en la página web institucional:

<https://www.qui.una.py/gestion-de-calidad/respuestas-al-buzon/>

Lic. Gyndi Stephanie Pérez Ayala

Gabinete del Decanato

Objetivo: Promover la formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"

Ruta Nacional PY02 "Mariscal José Félix Estigarribia" Km. 14 Campus de la UNA, San Lorenzo
Email: info@qui.una.py

www.qui.una.py

Teléfono: (021) 7290030
Casilla de Correo 1055