

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE FEBRERO

Tipo de Acción:

Sugerencia de persona graduada usuaria de servicios.

Descripción:

Sugerencia relacionada con el tiempo de espera en la atención de la Secretaría de la Facultad. Se solicita mayor agilidad y disponibilidad de personal para la atención al público.

Respuesta:

En atención a la sugerencia recibida, la Secretaría de la Facultad informa que se realizó una revisión de la situación planteada y de la dinámica de atención al público.

Se constató que, en determinados periodos de alta demanda, la atención puede verse afectada por la concentración de solicitudes y por la necesidad de realizar verificaciones documentales previas. En ese marco, se han reforzado medidas orientadas a optimizar la atención, incluyendo el apoyo temporal de personal en momentos de mayor afluencia, la mejora de la comunicación sobre tiempos de espera y la revisión de mecanismos de organización de la atención.

La Facultad agradece la observación realizada y reafirma su compromiso con la mejora continua de los servicios, procurando una atención ágil, respetuosa y eficiente.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE FEBRERO

Tipo de Acción:

Reclamo de persona graduada usuaria de servicios.

Descripción:

Reclamo relacionado con la falta de claridad en las indicaciones para la realización de trámites y con la disponibilidad de medios de pago para aranceles.

Respuesta:

En atención al reclamo recibido, la Secretaría de la Facultad informa que la situación fue analizada a fin de fortalecer la orientación brindada a las personas usuarias y reducir derivaciones innecesarias entre dependencias. Se reconoce que determinados trámites requieren la intervención de distintas áreas de la Institución. Por ello, se ha previsto reforzar la información estandarizada sobre requisitos, dependencias responsables y pasos de cada trámite, así como la capacitación del personal de atención y la coordinación interna con las áreas involucradas.

En cuanto a las modalidades de pago, la observación fue canalizada a las instancias administrativas y financieras competentes para su consideración conforme a la normativa aplicable.

La Facultad agradece la retroalimentación recibida y reafirma su compromiso con una atención clara, eficiente y orientada al usuario.

Buzón de *Sugerencias*



RESPUESTAS - MES DE FEBRERO

Tipo de Acción:

Sugerencia de estudiante de grado de la carrera de Ingeniería Química.

Descripción:

Sugerencia relacionada con el procedimiento para el agregado de asignaturas, proponiendo agilizar la recepción y tramitación de la documentación requerida.

Respuesta:

En atención a la sugerencia recibida, la Secretaría de la Facultad informa que el procedimiento de agregado de asignaturas fue revisado con las dependencias académicas involucradas.

El circuito vigente contempla el ingreso formal de la documentación en el Sistema de Gestión de Documentos (GDoc), la verificación por parte de la Dirección Académica de la procedencia del agregado conforme a la reglamentación vigente y, posteriormente, la carga correspondiente en el sistema ACADINS por la Secretaría de la Facultad, cuando corresponda.

Este esquema busca asegurar la trazabilidad, el cumplimiento de la normativa y el adecuado registro de cada solicitud. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora vinculadas con la comunicación del procedimiento, la orientación al estudiante y la optimización de los tiempos de verificación y carga, sin afectar los controles institucionales requeridos.

La Facultad agradece la sugerencia y continuará fortaleciendo la información y coordinación entre las dependencias intervinientes.