

Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ingeniería Industrial

Informe del Buzón de Sugerencias

Agosto a Noviembre 2012

**Informe elaborado por
Licda. María Esther Sánchez
Secretaría Administrativa**

Diciembre 2012

Universidad Tecnológica de Panamá
Facultad de Ingeniería Industrial
Informe de Buzón de Sugerencias
Agosto - Noviembre 2012

Importancia del Buzón de Sugerencias y Quejas

La implementación de un Buzón de Sugerencias y quejas dentro de la Facultad, nos ayuda a obtener la apreciación de nuestros clientes, para la mejora continua de nuestros servicios e instalaciones. Es importante tener en cuenta las quejas y sugerencias que se dan en nuestro ambiente, es prácticamente habilitar un canal de información entre los estudiantes, docentes y administrativos, el buzón de Sugerencia habilita un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar sentido de pertenencia.

Durante este periodo agosto - noviembre 2012 se han realizado cuatro aperturas del buzón de sugerencias de la Facultad de Ingeniería Industrial. Estas aperturas han sido coordinadas por la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia, los cuales se realizaron en las siguientes fechas:

- 18 de julio de 2012
- 7 de septiembre de 2012
- 9 de octubre de 2012
- 12 de noviembre 2012.

Para la apertura del 18 de julio de 2012 se encontraron 31 boletas, cuyos resultados fueron:

1. El 3% de los comentarios emitidos en el buzón de sugerencias de la Facultad de Ingeniería Industrial son sugerencias, donde solicitan que se arreglen las fuentes de agua de la Facultad, que el Centro de Estudiantes mejore la atención, y que el Centro de Computo este mas disponible.
2. El 97% de los comentarios son quejas presentada por estudiantes que hacen énfasis en lo incomodo, inapropiado, angustiante y sofocante que resulta dar clases en los salones 401 al 410 de la Facultad de Ingeniería Industrial sin aire acondicionado, durante todo el semestre. Además, comentan que hace falta coordinación con la limpieza de los baños de las facultades, pues coinciden con los cambios de hora y no se pueden utilizar. También, señalan que no hay agua en las fuentes.

Finalmente, se hace mención a una Queja por el bajo salario de los profesores tiempo parcial de la Facultad y la demora en los trámites de contratación y pago, que generalmente tardan casi todo el semestre.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fueron:

1. Dar mantenimiento urgentemente a la central de Aires Acondicionados de los salones 401 al 410, en la Facultad de Ingeniería Industrial.
2. Elevar las quejas sobre la falta de coordinación de la limpieza de pasillos y baños a la unidad correspondiente.

3. Evaluar y dar respuesta los daños en las fuentes de agua ubicadas en la Facultad de Ingeniería Industrial.

Estas son las acciones a tomar para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

- El 3% de las boletas corresponden a sugerencias sobre el estado de las Fuentes de Aguas, la Atención del Centro de Estudiante y la Disponibilidad del Centro de Computo, como respuesta a las mismas tenemos:
Fuentes de Aguas: Se solicitó la reparación de las fuentes logrando la habilitación de una fuente y para la otra estamos en espera que se compre la válvula por parte de la Dirección de Infraestructura.
Atención del Centro de Estudiantes: La Licda. María Esther Sánchez – Secretaría Administrativa de la Facultad, conversó con el joven Ricardo Sánchez encargado del Centro de Estudiantes para que se tomen las medidas correctivas con el fin de mejorar la atención.
Atención en el Centro de Computo: dentro de las gestiones a realizar de nuestra administración, está la habilitación del Laboratorio de Estadísticas y Especialidades de la Facultad, lo cual nos ayudaría a equilibrar la carga de clases programadas actualmente en el Centro de Informática, logrando liberar espacio para brindar el servicio a nuestros estudiantes
- El 97% de las boletas corresponden a quejas exclusivamente del mal estado que se encuentra el aire acondicionado de los salones de clases del 1-401 al 1-410 de la facultad, a lo cual le informamos que el pasado 1 de junio de 2012 se envió la Nota FII-SEC-ADM-154-12 donde solicitamos una Evaluación del Sistema de Aire Acondicionado Central para que se tomen medidas con el fin de subsanar el problema que se presenta desde el año 2008.

Dentro de las boletas de quejas algunas nos indican la falta de coordinación con la limpieza de los baños en las facultades, dado que las mismas coinciden con los cambios de hora y no se pueden utilizar, le informamos que se envió la Nota FII-SEC-ADM-216-2012 al Departamento de Servicios Generales para que se tomen las correcciones necesarias con el fin de reducir las quejas de esta área.

Respecto a la Queja recibida por el bajo salario de los profesores tiempo parcial de la Facultad y la demora en los trámites de contratación y pago, se procedió a informarle en la Reunión de entrega de Horarios para el II Semestre 2012, que las políticas y procedimientos son establecidas por la Universidad Tecnológica de Panamá y las Entidades Gubernamentales correspondientes para los tramites descritos.

En la apertura del buzón de sugerencias del 7 de septiembre de 2012 se encontraron 6 boletas físicas y 1 sugerencia electrónica, cuyos resultados fueron:

1. El 57% de los comentarios son sugerencias en la que se señalan la necesidad de una unidad de mercadeo que permita orientar a los clientes y vender todos los productos y servicios de la UTP. También sugieren que se vendan puerco en la cafetería, que se

- faciliten más sillas en los pasillos y que se eliminen las materias Dinámica, Termo y procesos.
2. El 43 son quejas referentes al internet wifi. Además solicitan que se arreglen lo aires acondicionados y que se coloquen papel higiénico en los baños.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fueron.

1. Evaluar la factibilidad de crear una unidad de Mercado para la Universidad Tecnológica de Panamá.
2. Verificar la disponibilidad de Sillas en los pasillos.
3. Investigar las causas del problema que existe con el Internet Wifi.

Estas son las acciones a tomar para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

- Para el 57% de las boletas que corresponden a sugerencias descritas anteriormente, se realizarán las siguientes acciones :

Unidad de Mercadeo: le remitimos la sugerencia a la Dirección de Comunicación Estratégica. Sin embargo, cabe señalar que la Facultad de Ingeniería Industrial a través de los estudiantes de III año de la carrera de Lic. En Mercadeo y Comercio Internacional ha impulsado la creación de la Revista “Industrial al Día” la cual tiene por objetivo publicar trabajos de calidad, manteniendo un estilo joven y abre a nivel nacional una oportunidad a nuestros docentes, estudiantes y administrativos de tener un medio donde publicar temas de interés obtenidos por la realización de investigaciones, resultados de trabajos de graduación y más aún de los resultados obtenidos en proyectos realizados en una materia específica, temas de cultura que nos ayudan al desarrollo profesional.

A partir de la Segunda edición incluiremos una sección de los servicios de la Universidad, para orientar a nuestros clientes, los estudiantes.

Sillas en los pasillos: Actualmente contamos en los pasillos con 24 sillas de visitas las cuales hacen en total 96 puestos para nuestros estudiantes, consideramos que la cantidad de sillas es prudente, ya que cerca de los salones de clases no se puede colocar sillas porque esto aumenta el ruido en las áreas, afectando las clases impartidas en los salones.

- El 43% de las boletas corresponden a quejas; Referente al Internet Wifi, la Dirección de Tecnología ha estado realizando trabajos de mantenimiento de los servidores para mejorar las conexiones a la red.

Estamos anuente que la población estudiantil ha crecido y que requerimos mejorar las redes de comunicación, estamos trabajando en ello para reducir esta anomalía.

Dentro de las boletas de quejas algunas nos indican la falta abastecimientos en los baños con papel higiénico, para lo cual le indicamos, que estamos en constante comunicación con el Departamento de Servicios Generales en la sección de Aseo para tratar que se coloquen una cantidad suficiente.

En la apertura del buzón de sugerencias del 9 de octubre de 2012 se encontraron 6 boletas, cuyos resultados fueron

1. El 33% de las boletas corresponden a sugerencias donde solicitan que se le brinde capacitación en atención al cliente a la “Cajera” ubicada en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, además señalan que el desarrollo de las personas no es solo intelectual, que la parte deportiva es necesaria para la buena salud y desarrollo integral de los estudiantes.
2. El 67% de las boletas corresponden a quejas; donde indican que los agentes de seguridad no tienen cortesía, son groseros y altaneros, el problema con los aires acondicionados de la Facultad, la interrupción con el servicio de kiosco en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y un incidente en que la estudiante señala que le faltaron el respeto al realizar la consulta.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fueron.

1. Evaluar la capacitación de Atención al Cliente a la nueva Cajera.
2. Investigar el comportamiento que tiene los agentes de Seguridad del Campus.
3. Investigar el incidente que señala la estudiante, donde le faltaron el respeto.
4. Considerar la sugerencia de fomentar el área deportiva como parte del desarrollo integral de los estudiantes.

Estas son las acciones a tomar para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

- **Capacitación de Atención al Cliente:** le remitimos la sugerencia a la Dirección de Finanzas, entidad a cargo de las Cajeras de la Institución, para que tomen las medidas necesarias referentes a las capacitaciones que debe tomar el personal.
- **Creación de Área Deportiva:** le remitimos esta sugerencia a la Secretaria de Vida Universitaria, para que sea tomada en consideración al momento de planificar los programas a desarrollar durante el año.
- Referente a la mala atención de los Agentes de Seguridad, le podemos indicar que las quejas se remitieron al Departamento de Seguridad, en la cual les sugerimos tomar medidas como capacitación de Atención al cliente, para reducir y evitar que se den incidentes negativos con las personas que ingresan a la Institución.

Respecto a los aires acondicionados, le indicamos que estamos en constante monitoreo para que se realice el mantenimiento respectivo que ayuda a mermar un poco las condiciones actuales en los salones de clases.

En la apertura del buzón de sugerencias del 12 de noviembre de 2012 se encontraron 5 boletas, cuyos resultados fueron

1. El 40% de las boletas corresponden a sugerencias donde nos indican que el sistema de pago es muy lento o complicado y que la Facultad de Sistemas debe intervenir para mejorarlos.

2. El 60% de las boletas corresponden a quejas; donde se solicita que se coloque papel higiénico en los baños, que el internet inalámbrico es necesario para hacer tareas, por lo cual necesitan que funcione adecuadamente.

Las recomendaciones de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fueron.

1. Felicitar al Departamento de Seguridad, por el cambio de actitud y amabilidad demostrada con el saludo de “Buenos Días” a todos los estudiantes y administrativos de la Facultad.
2. Atender la falta de papel higiénico en los baños.
3. Verificar el Internet Inalámbrico, herramienta necesaria para que el estudiante realice sus tareas.
4. Remitir la queja sobre el sistema de información de las quejas.

Estas son las acciones a tomar para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

- **Mejora al Sistema de Pago:** le remitimos la sugerencia a la Dirección de Finanzas, donde solicitamos se realicen las evaluaciones necesarias con el fin de mejorar el sistema de pago de la Institución.
- Respecto a la falta de papel higiénico en los baños hemos estado en conversaciones con el Departamento de Servicios Generales, para tratar de buscar una estrategia que mejore la distribución de papel en los diferentes turnos y en relación al Internet inalámbrico, estamos trabajando en conjunto con DITIC, para mejorar la red dentro de la facultad.

**Tabla1. Felicitaciones, Sugerencias y Quejas
Agosto-Noviembre 2012**

TOTAL DE BOLETAS DEPOSITADAS	BOLETAS EN BLANCO Y SIN COMENTARIOS	TOTAL DE BOLETAS VÁLIDAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS RECIBIDAS		QUEJAS RECIBIDAS	
				Pertenecen a Facultad de Ingeniería Industrial	Pertenecen a otras Direcciones	Pertenecen a Facultad de Ingeniería Industrial	Pertenecen a otras Direcciones
49	0	49		3	6	35	5
				9		40	



**Grafica 2. Felicitaciones, Sugerencias y Quejas
Agosto - Noviembre 2012**

