



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y
Valores



Guía de Presentación de una Sugerencia o Queja en los Buzones Físicos y Electrónico

1. Objetivo:

Proporcionar requisitos y lineamientos para toda persona natural o jurídica, panameño o extranjero que desee presentar una Sugerencia o Queja a la Universidad Tecnológica de Panamá.

2. Referencias:

2.1 Procedimiento de Administración de Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico **(PC-DNAIT-01)**.

3. Glosario:

3.1 Cliente: Se considera como cliente a toda persona natural o jurídica a nivel nacional e internacional, que requiera los servicios de la Institución.

3.2 Módulo: Icono ubicado en la página web institucional de la UTP con forma de buzón, y que al clickear despliega el formulario de buzón de sugerencias y quejas.

3.3 Queja: La expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, demora o cualquier otra imperfección derivada de la prestación de servicios universitarios.

3.4 Sugerencia: Toda propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas, para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de docencia, investigación, infraestructura, servicio y gestión administrativa.

4. Formularios:

Nº.	Documento	Código
1	Buzón de Sugerencias o Quejas	FUTP-DNAIT-01-2018

5. Pasos:

5.1 El cliente debe llenar los siguientes ítem para presentar sus sugerencias o quejas:

Ítem	Descripción
Correo Electrónico*:	El cliente interno o externo, debe establecer la dirección electrónica con la cual recibe y envía información constantemente.
Nombre y Apellido*:	Se establece el nombre de registro legal con el cual el cliente interno o externo se identifica nacional e internacionalmente.
Estamento al que se dirige*:	Para el caso del formulario físico el cliente dispondrá de una selección múltiple para clasificar y vincular la sugerencia o queja, según los

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
GC-DNAIT-01	00	13/08/2019	Página 1 de 3	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y
Valores



Guía de Presentación de una Sugerencia o Queja en los Buzones Físicos y Electrónico

	estamentos que mantiene la UTP, los cuales son los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Administrativo,• Investigación,• Docente.
Unidad o área relacionada:	El cliente interno o externo, que presente la sugerencia o queja, deberá redactar en el espacio designado la unidad relacionada con el lugar de los hechos.
Tipo de Comentario*:	Este ítem se subdividirá en dos categorías: <ul style="list-style-type: none">• Sugerencias: el cliente presentará una propuesta de una idea para que se tenga en consideración al momento de hacer mejoras a la Institución.• Quejas: serán expuestas por los clientes en el momento en que el mismo manifieste una insatisfacción conforme a la Institución por inconformidad en un producto o servicio ofertado, como también en los procesos de gestión administrativos o técnicos, vinculados con los colaboradores en específico o en general. Para el caso del formulario electrónico también dispondrá de la categoría consulta. A través de la cual, el cliente puede solicitar información acerca de algún producto o servicio ofertado.
La atención recibida fue*:	En la sección se clasificará la atención otorgada al momento vinculada al servicio a evaluar, la misma mantiene un nivel de valoración de comprensión estándar para el cliente. Subdividiéndose en cinco categorías: <ul style="list-style-type: none">• Excelente• Buena• Regular• Mala• Muy mala. En el caso del formulario electrónico esta opción solo se despliega al seleccionar en el Tipo de Comentario, la categoría Quejas.
Asunto*:	Es el tema central o argumento por el cual se expondrá la sugerencia o queja, como, por ejemplo: <ol style="list-style-type: none">1. Tiempos de espera excesivos2. Problemas de coordinación entre departamentos3. Petición de documentación innecesaria4. Falta de recurso humano5. Horarios6. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
GC-DNAIT-01	00	13/08/2019	Página 2 de 3	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y
Valores



Guía de Presentación de una Sugerencia o Queja en los Buzones Físicos y Electrónico

	7. Insatisfacción con el trato de los colaboradores 8. Otras incidencias en la gestión
Fecha de incidencia:	Se debe indicar el tiempo en que se llevó a cabo el hecho o se está presentando la sugerencia o queja. En el caso del formulario electrónico esta opción solo se despliega al seleccionar en el Tipo de Comentario, la categoría Quejas.
Comentario*:	En el espacio el cliente debe emitir un juicio valorativo de forma sucinta la descripción de los hechos vinculados a la sugerencia o queja.

*El uso de este símbolo, tanto en la guía como en el módulo de buzón electrónico, hace referencia a la obligatoriedad del llenado de este ítem.

6. **Anexos:** Ninguno.

7. **Historial de Cambio del Documento:**

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
-----	-----	-----

8. **Responsables:**

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores	Joel De León M.	
Revisado por:	Planificador – DEyC DIPLAN	Milagros Cortés	
	Planificador – DEyC DIPLAN	Isca Tristán	
	Jefa del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por: Fecha: 22/08/19	Director de la DNAIT	Abel Grajales M.	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
GC-DNAIT-01	00	13/08/2019	Página 3 de 3	