



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

1. Objetivos del Procedimiento:

Establecer la metodología que permita atender las sugerencias o quejas de los clientes internos y externos para elevar la calidad del servicio educativo de la Institución.

2. Campo de Aplicación:

2.1 Departamento de Ética, Transparencia y Valores de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

2.2 Todas las unidades que conforman la UTP.

2.3 Toda persona natural o jurídica nacional o internacional.

3. Abreviaturas o Siglas:

3.1 CR: Centros Regionales.

3.2 CVLS: Campus Victor Levi Sasso.

3.3 DEyC: Departamento de Evaluación y Calidad.

3.4 DIPLAN: Dirección General de Planificación Universitaria.

3.5 DNAIT: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

3.6 UTP: Universidad Tecnológica de Panamá.

4. Glosario:

4.1 Buzón: Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y consultas de la comunidad universitaria sobre el funcionamiento de los servicios que presta la UTP, con el fin de que podamos mejorar la prestación del servicio brindado o corregir las disfunciones que puedan producirse.

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

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 Unidad Vinculante: Instancia de la Institución que posee la potestad de dar respuesta a la sugerencia, queja o consulta presentada por el cliente.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 1 de 8	



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

5. Referencias:

- 5.1 Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, “Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones”.
- 5.2 Proyecto: Procedimiento General de Sugerencias y Quejas - Universidad de Salamanca.
- 5.3 Artículo 41 de la Constitución Política de la República de Panamá.
- 5.4 Guía de Presentación de una Sugerencia o Queja en los Buzones Físicos y Electrónicos, GC-DNAIT-01

6. Formularios:

Nº.	Documento	Código
1	Buzón de Sugerencias o Quejas	FUTP-DNAIT-01-2018
2	Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos	FC-DNAIT-02
3	Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos según unidad vinculante	FC-DNAIT-03
4	Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio del buzón electrónico	FC-DNAIT-04

7. Descripción:

7.1 Presentación de una Sugerencia o Queja

El cliente interno o externo que detecta una oportunidad de mejora para la Institución o muestra una inconformidad con el servicio recibido, procede a emitir una sugerencia o queja, mediante las siguientes formas:

7.1.1 A través de Buzón Físico:

- El cliente se dirige a las diferentes edificaciones de la institución donde se encuentran instalados físicamente los buzones de sugerencias o quejas y llena el formulario de Buzón de Sugerencia o Queja (**FUTP-DNAIT-01-2018**).
- Luego de llenar el formulario, lo introduce al buzón.

Nota: Si el cliente se presenta en las oficinas de la Institución exponiendo su sugerencia o queja de manera verbal el colaborador de la Institución procederá a completar el formulario respectivo o lo orientará para que el mismo, complete y deposite el documento en los buzones instalados para tal fin.

7.1.2 A través de Buzón Electrónico:

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 2 de 8	



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

- a. El cliente por medio del módulo de buzón de sugerencias o quejas ubicado en la parte inferior de la página Web de la Institución, tendrá la oportunidad de rellenar el formulario.
- b. El cliente también puede remitir su sugerencia o queja a través del correo electrónico: buzondesugerencias@utp.ac.pa.

Nota: Si el cliente presenta la sugerencia o queja por medio de llamada telefónica, el colaborador de la institución procederá a completar el formulario en el módulo de buzón de sugerencia o queja ubicado en la página web de la institución o el formulario de Buzón de Sugerencia o Queja (FUTP-DNAIT-01-2018) y lo depositará en los buzones instalados para tal fin.

7.2 Apertura de la Sugerencia o Queja

7.2.1 Buzón Físico:

7.2.1.1 El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores coordina la apertura de los buzones (**Ver Anexo 1**) se realizará de forma trimestral. De manera tal que la recolección se realice a finales del mes de marzo, los cinco (5) primeros días hábiles de los meses de julio y octubre del año corriente y los cinco (5) primeros días hábiles de enero del año siguiente.
Nota: El Director de la DNAIT o Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores pueden designar a un colaborador de la DNAIT para la realización de las actividades que conforman este procedimiento.

7.2.1.2 Antes de que inicien los meses dispuestos para la apertura de los buzones físicos, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores establece la fecha de apertura dentro del cronograma establecido y coordina para que un colaborador de otra unidad de la UTP participe como ente fiscalizador.

7.2.1.3 La DNAIT mantiene enlaces en los CR y las Extensiones de Howard y de Tocumen, a quienes comunica la programación de las fechas de la apertura de los buzones, una vez se determina ésta.

7.2.1.4 El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores junto con el colaborador de otra unidad, se trasladará al lugar donde estén ubicados los buzones en el CVLS, Howard y Tocumen para proceder a la apertura y extracción de los formularios que fueron ingresados por los clientes.

Nota: En el caso de los CR, el enlace designado por el Director del CR se trasladará junto al Subdirector Administrativo o Subdirector Académico del Centro Regional para realizar la apertura del (de los) buzón (es) siguiendo los pasos que se describen a continuación. Finalizado el proceso

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 3 de 8	excepción del original



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

de apertura se envían los formularios con el Acta a la DNAIT a través de valija interna.

7.2.1.5 El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores ante la presencia del colaborador de otra unidad procede a la apertura formal del buzón; efectuando el conteo y lectura de los formularios depositados.

Nota 1: Es importante destacar que la custodia y resguardo de las llaves de los buzones físicos ubicados en el CVLS, Howard y Tocumen estará a disposición y responsabilidad del Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores. En el caso de los CR la custodia y resguardo de las llaves de los buzones físicos del Centro está bajo la responsabilidad del colaborador de enlace designado para ésta función.

Nota 2: En los casos excepcionales cuando el cliente presente la sugerencia o queja en cualquier tipo de papelería que no sea el formulario impreso, se recibirá como válido siempre que el mismo sea entendible y legible.

7.2.2 Buzón Electrónico:

7.2.2.1 En los casos de sugerencias o quejas electrónicas, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores, revisará diariamente el correo electrónico dispuesto para recibir las sugerencias o quejas provenientes del módulo en la página web y las recibidas de manera directa en la dirección de correo.

7.3 Clasificación, Evaluación, Registro, y Asignación de las Sugerencias o Quejas

7.3.1 Buzón Físico:

7.3.1.1 Posterior a la apertura general de todos los buzones según la programación establecida, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores en conjunto con el colaborador de otra unidad, realiza la lectura y clasificación de cada formulario, según las siguientes categorías: Sugerencias, quejas y nulos o sin información.

7.3.1.2 Procederán a evaluar si la información cumple con los siguientes criterios y parámetros preestablecidos:

- a. El formulario debe estar debidamente completado o cumplir con la nota 2 del numeral 7.2.1.5.
- b. Que exista noción lógica, coherencia y seriedad en la información.
- c. Que mantenga relación con las terminologías de satisfacción, insatisfacción y mejora continua.

7.3.1.3 El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores registra en el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 4 de 8	



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

los buzones físicos. (FC-DNAIT-02) la información contenida en el formulario de Buzón de Sugerencia o Queja (FUTP-DNAIT-01-2018) y la clasifica por Unidad Vinculante en el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos según unidad vinculante (FC-DNAIT-03).

Nota: Cabe destacar, que los formularios recolectados serán resguardados y custodiados por la DNAIT, por un período mínimo de un (1) año.

7.3.1.4 Con el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos según unidad vinculante (FC-DNAIT-03) se procede a elaborar notas para cada Unidad Vinculante que resulte con alguna sugerencia o queja, producto de la apertura de los buzones y se le envía el Formulario junto a la nota.

7.3.2 Buzón Electrónico

7.3.2.1 Una vez el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores, realiza la lectura de cada correo electrónico recibido en el buzón electrónico, evalúa el contenido, asigna a la Unidad Vinculante y registra la información utilizando el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio del buzón electrónico (FC-DNAIT-04).

7.3.2.2 Se redirecciona el correo a la Unidad Vinculante que puede dar respuesta al cliente.

Nota 1: La Unidad Vinculante tendrá siete (7) días hábiles contados a partir de la recepción de nota/informe de los buzones físicos y (2) días hábiles, cuando se trate de los correos electrónicos redireccionados por la DNAIT para evaluar si procede o no la sugerencia o queja:

- Si procede, la Unidad Vinculante debe analizar, investigar y atender la solicitud o inconformidad presentada por el cliente a través del Buzón Físico y Electrónico. Además, de notificar y poner en copia a la DNAIT en la resolución de la solicitud o inconformidad.
- En caso de que no proceda, debe notificarlo a DNAIT argumentando el por qué.

Nota 2: Es responsabilidad de la Unidad Vinculante dar respuesta al cliente o generar e implementar acciones correctivas, según lo que amerite la situación.

7.4 Seguimiento y Resolución de la Sugerencia o Queja

7.4.1 Una vez transcurrido el periodo de los siete (7) días hábiles después de remitir nota o correo a la Unidad Vinculante, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores verifica la respuesta emitida al cliente o las acciones correctivas implementadas. En caso de no haber recibido notificación, procede a solicitarla a la Unidad Vinculante.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 5 de 8	



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

Nota: El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores puede optar por comunicarse con el cliente para validar la acción llevada a cabo por la Unidad Vinculante.

- 7.4.2** Luego que el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores comprueba que se atendió al cliente, procede a cerrar la solicitud o inconformidad ya sea en el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos (**FC-DNAIT-02**) o el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio del buzón electrónico (**FC-DNAIT-04**). Además, debe mantener evidencia de lo comunicado por la Unidad Vinculante.

7.5 Elaboración de Informe de las Sugerencias o Quejas

- 7.5.1** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores procesa la información evidenciada en los formularios, a través del Informe de los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico. Cuya realización se tiene estipulado dentro de los primeros quince (15) días laborables, contados a partir de la apertura de los buzones.

Nota: El informe presenta la siguiente información:

- a. Cantidad de boletas en los buzones físicos.
 - b. Atención recibida reportada por los usuarios.
 - c. Cantidad de sugerencias y quejas.
 - d. Extracto de los comentarios de las boletas encontradas.
 - e. Análisis del buzón de sugerencias o quejas electrónico.
 - f. Cantidad de consultas realizadas al buzón de sugerencias o quejas electrónico por Unidad.
 - g. Extracto de los comentarios de los correos electrónicos.
 - h. Anexos (Respuesta de las Unidades Vinculantes de los buzones físicos y las Actas de los CR).
- 7.5.2** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores, remite el borrador del informe al Director de la DNAIT para su revisión.
- 7.5.3** El Director de la DNAIT revisa el informe, de considerarlo necesario, realiza comentarios y lo remite al Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores para su ajuste.
- 7.5.4** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores luego de realizar los ajustes correspondientes al informe, lo remite al colaborador designado, el cual, participó en la apertura de los buzones; para su revisión y firma correspondiente.
- 7.5.5** Una vez el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores recibe el informe firmado; la DNAIT lo remite a través de nota firmada por el Director de la DNAIT, a Rectoría, a la Vicerrectoría Administrativa y a DIPLAN-DEyC.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 6 de 8	



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

Nota: En los casos que sean considerados por la Rectoría, siendo la máxima autoridad de la Institución, tendrá la potestad de confeccionar un Informe Especial o Resolución indicando las instrucciones a seguir para solventar una(s) inconformidad(es); dicho documento mantendrá en copia a la Unidad Vinculante, la DNAIT y DIPLAN-DEyC.

- 7.5.6** Se elaborará un informe estadístico anual, para remisión a Rectoría con copia a DIPLAN. El informe deberá contener lo siguiente:
- a. Número de sugerencias y quejas presentadas vs medio de recepción.
 - b. Número de quejas reiterativas.
 - c. Causa o temas de categorización de sugerencia o queja (información, trato al usuario, calidad del servicio, instalaciones, etc.).
 - d. Relación de unidad vs servicio afectado.
 - e. Relación entre sugerencia o queja y el nivel de satisfacción de los usuarios.
 - f. Relación de las mejoras presentadas (sugerencias), para Premio anual.
 - g. Número de sugerencias o quejas atendidas vs recibidas anualmente. Para la medición y seguimiento del indicador (g), se requiere que la dirección del cliente interno o externo sea válida (correo o teléfono), y que la Unidad Vinculada a la situación presentada tome acciones.
 - h. Y cualquier otro indicador que se pueda analizar para mejora de la Institución.

8. Anexos:

Anexo 1. Listado de Ubicación de los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos.

9. Manejo y Archivo de Documentos:

“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

10. Historial de Cambio del Documento:

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Modificación de la estructura y formato en la plantilla para la elaboración de procedimientos. Además, modificación de la estructura del código de procedimientos y formularios.	19/08/2019	03
Actualización en general de la información descrita en los diferentes ítems que conforman la plantilla.	19/08/2019	03

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 7 de 8	



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



Procedimiento de Administración de
Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico

11. 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
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 8 de 8	