



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**

**Informe de Buzones de Sugerencias y/o Quejas**

**Físicos y Electrónico: del 15 de diciembre de 2017 al 30 de abril de 2018**

**Preparado por: Licdo. Joel De León M.**

**Con la participación como observador del**

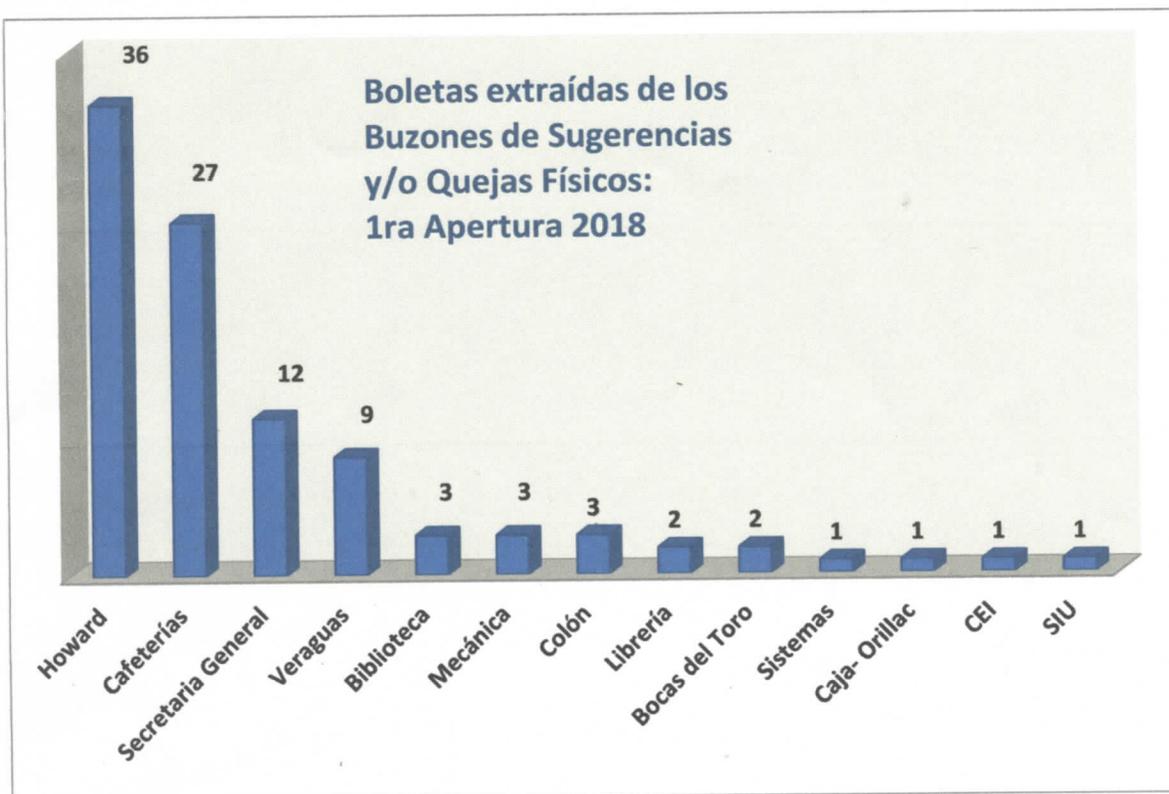
**Mgtr. Sergio Gelabert**

**6 de junio de 2018**

**Informe de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas Físicos y Electrónico  
Informe No.CVLS/2-2018**

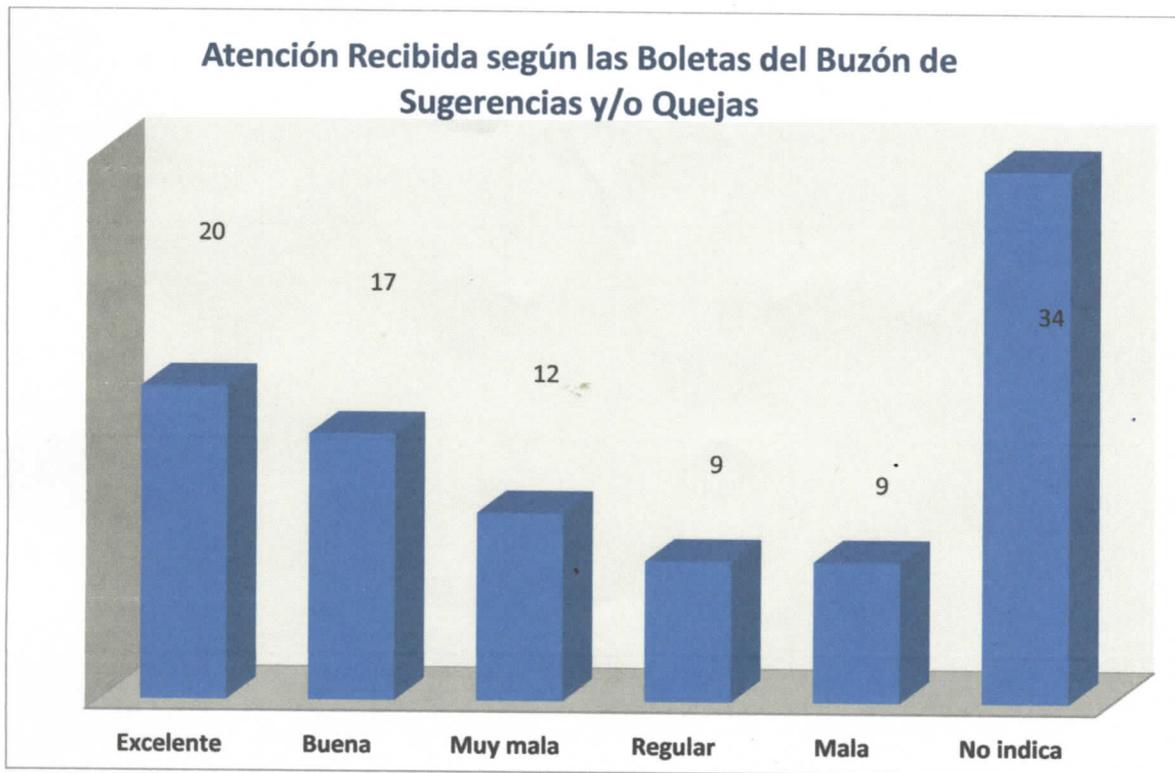
**Buzones de Sugerencias y/o Quejas Físicos**

Los días 3, 7 y 8 de mayo de 2018, se procedió a realizar la primera apertura de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas, en los Edificios del Campus Víctor Levi Sasso, Howard y Extensión Tocumen, y Centros Regionales de Veraguas, Bocas del Toro y Colón, correspondientes a los meses de enero a abril del año 2018. Se encontraron 101 boletas en total; la cantidad por unidad se muestra en la Gráfica 1.



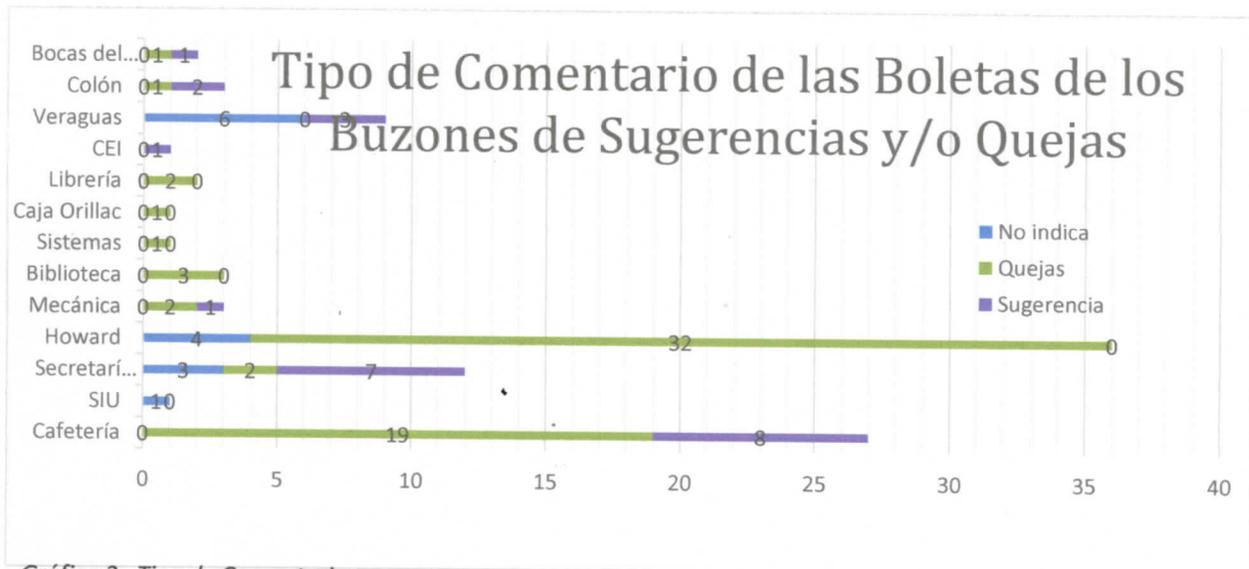
Gráfica 1. Boletas en los Buzones Físicos

En la Gráfica 2, se muestra la atención recibida reportada por los usuarios del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físicos mediante las 101 boletas extraídas.



Gráfica 2. Atención Recibida

En la gráfica 3, se observa la cantidad de sugerencias y quejas recibidas a través de los diferentes buzones físicos.



Gráfica 3. Tipo de Comentario

**Detalle de las Boletas Encontradas**

Unidad Relacionada	Sugerencias y Quejas
Cafeterías	<p><b>Comentarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Me gustaría que hicieran pollo frito o apanado en las mañanas.</li> <li>• Doy una sugerencia que se cambien las reglas de la cafetería para el mejor uso de compra de comida, ya que al llegar al recinto me encontré que han cambiado el menú y me parece inadecuado. Por favor ver esta observación.</li> <li>• Al bajar la cadena, el flujo de agua que sale es tanto que salta afuera del inodoro, ocasionando que uno tenga que salir corriendo para evitar mojarse con esa agua sucia.</li> <li>• Hoy vine a comer a la hora de la cena; y me llamó la atención (y nó es la primera vez) que la chica que sirve la comida a los varones les sirve raciones más grandes y en mi caso, una chica, casi la mitad de la cantidad de arroz y presa; si varones y chicas pagamos lo mismo por la comida, no debería ser que a nosotras nos sirvan menos cantidad de alimentos. Mi sugerencia es que tengan la medida de arroz en una taza que se sirva y que para todos sea igual. La chica me sirvió tan poco arroz que junto con la arveja quedó como una sopa con apariencia desagradable porque tiro la comida en el plato. Sé que por los precios no se debe pedir tanto, pero sería bueno que tomen mi sugerencia en cuenta. Sirvan el arroz en una tasita de fondo redondo que después voltean en el plato. Dará mejor presentación al servicio y cantidades iguales para todos. Muchas Gracias.</li> <li>• Los combos son una mala idea ya que hay personas que no pueden consumir ciertos alimentos por salud. Yo soy el cliente y no se me puede imponer la que tengo que comer porque va con combo.</li> <li>• La cafetería no puede obligar al cliente a consumir los alimentos que ellos indican con esos menús y si pides algo que no está con los menús no lo quieren dar. PESIMA ATENCION.</li> <li>• Mediante la presente quiero manifestar lo inconforme que me siento con el nuevo sistema del menú en esta cafetería. Me parece que los menús no son muy completos. Muchos de nosotros pasamos todo el día aquí y la verdad no quedamos satisfechos con los menús que se ofrecen aquí.</li> <li>• Estoy un poco consternada ya que todos los días que he venido ya no hay desayuno (comida casera) y siento que no debe ser así porque aun esta temprano deberían cerrar un poco más tarde el horario de desayuno. Mi recomendación es que cierren a las 10:30 a.m.</li> <li>• ¿Por qué no poner en el menú un tipo de agrandado? Ejm. +1 de arroz ....*precio ..¿Dónde dejan a los vegetarianos?.</li> <li>• Se debe reducir el uso del plástico, buscar alternativas como el cartón o utensilios reciclados. El plástico está destruyendo nuestro planeta.</li> <li>• Si van a hacer menús deberían incluir opciones vegetarianas o permitir el reemplazo de las piezas de carne con lentejas o granos. Igualmente este sistema de menús aumenta significativamente el precio para los estudiantes vegetarianos o veganos. Por favor vuelvan al sistema anterior o incluyan un menú vegetariano con precios acordes al servicio.</li> <li>• 1. Por favor podrían incluir un menú vegetariano, que no incluya carne. 2. Por favor permitir añadir extra de miniestra o algún acompañamiento. 3. De ser el caso si no se puede incluir el menú sin carne, por favor rebajar el precio del</li> </ul>

	<p>plato sin carne. atte: un estudiante de la UTP que comía dos de Arroz, dos de lenteja y ensalada básica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volver a lo antiguo.</li> <li>• Los combos de la cafetería no funcionan.</li> <li>• No me agradan, ni convienen, no me gusta la idea de los combos; ni poder elegir lo que quiero comer.</li> <li>• No me gusta la idea de los combos ya que no puedo escoger lo que quiero comer y luego se desperdicia alimento, ya que no me gusta la comida.</li> <li>• El sistema de combos no nos agrada.</li> <li>• Que me permitan poder cambiar por lo menos algún aspecto del menú.</li> <li>• Los menús obligados son un gasto de dinero y un desperdicio yo que compro cosas que no quiero obligado.</li> <li>• El combo obligatorio no permite la variedad en el plato. Ocasionando gastos y desperdicios ya que siempre abra algo que no se coman comprado obligatoriamente.</li> <li>• Quiero el menú anterior, en el cual uno pedía lo que quería, no el menú que ponen. Por favor y gracias.</li> <li>• Los combos me parecen una mala idea porque no puedo elegir que quiero comer. Me obligan a pagar cosas que no quiero.</li> <li>• Los combos no son variados y no me permiten tener una elección libre.</li> <li>• El nuevo sistema es un atentado a la libertad y causa el desperdicio de comida.</li> <li>• El nuevo concepto de menús pre selectos, molesta mi selección de comidas incitando a que la bote, por no comer cierto alimento en el menú. NO ME PARECE.</li> <li>• El sistema de escogencia debe implementarse nuevamente. NO combos OBLIGATORIOS.</li> </ul>
--	--

Unidad Relacionada	Sugerencias y Quejas
Sistema de Ingreso Universitario	<p><b>Comentarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaba interesada en retomar estudios y vine y me asesoraron.</li> </ul>
Secretaría General	<p><b>Comentarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio en la revisión final fue exitosa; sin embargo el personal de recepción debería ser un poco más amable y dar respuestas más coherentes.</li> <li>• El estado indicado en el sitio web no es correcto. El sitio web indica que mi solicitud ya ha sido procesada (el 22/2) pero esto no indica que se pueda retirar los créditos, los cuales no estaban listos cuando fui a retirarlos el 23.</li> <li>• La solicitud de los créditos se hicieron una semana antes, sin embargo el sistema afirma que demoraron solo 3 días y cuando pase a retirarlos no estaban ni siquiera impresos. Me siento inconforme.</li> <li>• Para el paso de todos los servicios, debe existir una cuenta donde hacer ACH. Un estudiante de maestría no puede disponer de asistir a una caja cada dos semanas por matrícula y adicional a los procesos burocráticos de solicitud de constancia de matrícula. Se pierde mucho tiempo!!! .</li> <li>• Es absurdo que en esta universidad tecnológica no exista un equipo de recarga de metrobus con la cantidad de estudiantes que usamos este servicio.</li> <li>• Es una necesidad para el estudiantado y la Administración contar con una</li> </ul>

	<p>forma de recarga. Cerca no hay ninguna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesitamos máquina de recarga. ES NECESIDAD.</li> <li>• Atención Excelente!</li> <li>• Excelente la atención de la Sra. Iris.</li> <li>• Excelente la atención.</li> <li>• Te atienden de una manera rápida y eficaz.</li> <li>• Excelente el personal, todos muy cordiales y me apoyaron con mucho amor en todo. Gracias. ¡Gracias Iris! .</li> </ul>
<p><b>Howard</b></p>	<p><b>Comentarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No me gusta la nueva modalidad que hay para la compra de comida en cafetería. Se agradecería que volviese a ser como antes. Gracias</li> <li>• No me dieron mis papeles y mas eso son groseros.</li> <li>• Se necesita wi-fi ya que no se cuenta con señal en el lugar</li> <li>• Queremos una buena red de wifi y rápido</li> <li>• Compren routers Por Favor.</li> <li>• Mejor wi-fi Pronto</li> <li>• Mejoren el wi-fi</li> <li>• Impuntualidad a la hora de llegada y salida, bus pequeño y se la pasa descompuesto.</li> <li>• Arreglen el descargado Wi-Fi por favor y gracias.</li> <li>• Impuntualidad a la hora de llegada y se la pasa descompuesto.</li> <li>• No hay comentarios.</li> <li>• Deben mejorar el transporte que va hacia Arraiján ya que muchos lo necesitamos, también deberíamos tener un bus más grande.</li> <li>• Porfa arreglen eso.</li> <li>• Es difícil encontrar a la señora de bienestar estudiantil, nunca está y el poder llegar a la universidad cuesta tiempo y dinero.</li> <li>• El bus de la universidad es muy pequeño para la cantidad de estudiantes que viajamos en él. Nos hará un gran favor si el bus se cambia o mandan dos para transportarnos.</li> <li>• No es agradable no poder elegir lo que se come.</li> <li>• Muy mala logística en cuanto a la repartición de porciones.</li> <li>• El sistema nuevo de menú implementado, de platos ya propuestos, no es muy cómodo.</li> <li>• Mala atención. Mala logística en cuanto al tipo de menú es muy egoísta no puedo pedir lo que me gusta me obliga a comer algo que no como.</li> <li>• El nuevo formato de menús en la cafetería es desagradable y no se puede casi pedir lo que se quiere comer.</li> <li>• No estoy conforme con el nuevo sistema de venta de comida, ya que no se puede comprar lo que uno quiere y sale más caro.</li> <li>• Muy mala logística en cuanto a la atención en la cafetería.</li> <li>• La nueva forma de vender la comida "menús" es una porquería!! No puedo comer lo que me gusta, me obligan a pagar de más.</li> <li>• No estoy conforme con la nueva forma de venta de comida, al obligar a comprar algo por querer otra cosa. Sale más caro.</li> <li>• Comida muy mala la sopa la venden sin arroz, SOMOS PANAMEÑOS. Desayuno en estado deplorable. Que barbaridad toda una universidad de tan alto prestigio.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad para escoger comida.</li> <li>• Deben quitar lo de menú pro selecciones dos (combos) y mejorar la calidad de la comida.</li> <li>• No me gusta la idea de los combos porque no puedo elegir lo que quiero comer.</li> <li>• El menú obligatorio a la hora del almuerzo no debería emplearse y deberían dejarlo como estaba antes tipo buffet.</li> <li>• Quiten esos combos, muy caros. Comida muy grasosa.</li> <li>• No deberían dejar combos en la cafetería. Cada quien debe ser libre de escoger su combo.</li> <li>• Muy poca comida en cada porción de cada menú. En caso de yo solo querer comprar 1 sola oren de algo, no me lo dan.</li> <li>• Menú, prefiero escoger lo que yo quiero comer.</li> <li>• Muy poca comida en cada porción de cada menú, no hay chance de elección.</li> <li>• La cantidad de comida es muy poca para los precios. Es incomodo no poder pedir una sola cosa o hacer tu propia selección.</li> <li>• La implementación del nuevo sistema de menú no nos gusta, podríanpor favor regresar al sistema anterior el cual nos permitía decidir nuestro menú.</li> </ul>
Mecánica	<p><b>Comentarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No estoy de acuerdo con el sistema; que vuelvan al sistema anterior.</li> <li>• El coordinador de Ing. Mecánica no orienta a sus estudiantes, no ayuda o velar por el bien de sus estudiantes. Gracias</li> <li>• A los docentes se les paga aunque sean vacaciones. Todos deberían estar aquí 8 horas.</li> </ul>
Biblioteca	<p><b>Comentario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura más agradable por favor, deje de estudiar porque no aguante el frio. Gracias</li> <li>• Me parece totalmente irracional mantener la puerta principal de entrada y salida de esta biblioteca cerrada bajo llave, ya que su ruta de evacuación de emergencia la utiliza. Ojalá y nunca la necesiten y la encuentren cerrada. P.D. Es simple sentido común!</li> <li>• Nos hizo esperar por diez minutos porque estaba cerrado.</li> </ul>
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde inicio de abril solicita restablecer la contraseña de correo, mas no se ha dado necesito ingresar a la plataforma.</li> </ul>
Caja Orillac	<p><b>Comentario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberían habilitar más cajas para evitar las filas y abrir una plaza de trabajo.</li> </ul>
Librería	<p><b>Comentario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 2 de abril de 2018 traté de pedir un libro prestado, pero tuve que pagar la matrícula. El 3 de abril pague la matrícula y volví a pedir el libro, pero no me lo dieron porque era un libro único (y da la casualidad de que mi profe pidió a todos tenerlo en clase). comentario: me gustaría que hayan más libros para préstamo en estos casos donde el profesor pide obligatoriamente tener el libro en clase (y no tenerlo en el celular o computadora) al menos el señor me dijo que podía quedarme con el libro sólo por la duración de la clase (2 horas) y luego devolverlo, me gusto que ofreciera una solución al problema.</li> <li>• Hacen falta libros de varias asignaturas. Desconozco la causa pero me gustaría que hubiese el recurso.</li> </ul>

CEI	<p><b>Comentario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comida ha mejorado muchísimo, en lo personal me gustaría más frutas disponibles en el transcurso del día, vinagre para las ensaladas, opción de emparedados</li> </ul>
Veraguas	<p><b>Comentario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento del área. Expandir el área de la biblioteca, poner más mesas</li> <li>• Deberían asegurar que el material pasa la prueba o dar alguna sugerencia</li> <li>• Excelente servicio y apoyo técnico</li> <li>• No hay comentarios</li> <li>• Buen Trabajo</li> <li>• No hay comentarios</li> <li>• No hay comentarios</li> <li>• No hay comentarios</li> </ul>
Colón	<p><b>Comentario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rediseñar la página de matrícula de CSS (flash) a HTML 5 y optimizarlo para móviles y reparar un exploit que muestra el horario de clase de todos los grupos en vez del grupo correspondiente.</li> <li>• Deben variar un poco mejor el menú diario.</li> <li>• Los baños están dañados y el de dama cerrado. Una urgencia puede ocurrir accidentes.</li> </ul>
Bocas del Toro	<p><b>Comentario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debería cerrar cuando finaliza la última clase. Variedad no solo en alimentos sino también en golosinas.</li> </ul> <p>Nelsha es grosera y tampoco tienen variedad de comida</p>

## Buzón de Sugerencias y/o Queja Electrónico

Durante el periodo evaluado se recibieron 255 correos, de los cuales 243 fueron remitidos a las diferentes unidades.

De estos correos se recibió respuesta a 108 consultas.

Las unidades que más consultas recibieron durante este periodo fueron:

- Ingreso Universitario (68)
- Relaciones Internacionales (38)
- Facultades (29)
- Secretaría General (23)
- Centro de Lenguas (17)
- DITIC (13)



Gráfica 4. Consultas al Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico

En la Gráfica 4, se detalla la distribución de los correos electrónicos recibidos a través del Buzón de Sugerencias y/o Quejas del 15 de diciembre de 2017 al 30 de abril de 2018, correspondientes a consultas realizadas a las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá. De las unidades detalladas en la Gráfica 4, se dio respuesta a 44% de las consultas recibidas. A continuación se muestra un resumen de las mismas:

## Resumen de los Correos Electrónicos del Buzón de Sugerencias y/o Quejas

Unidad	Consulta o Queja
<b>Dirección de Sistema de Ingreso Universitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre curso de verano</li> <li>• Proceso para retirarse</li> <li>• Exámenes de admisión</li> <li>• Información sobre carreras</li> </ul>
<b>Facultades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre cursos y diplomados.</li> <li>• Hoja de vida para aplicar a la docencia.</li> </ul>
<b>Secretaría General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de citas para matrícula</li> <li>• Fecha de la graduación.</li> <li>• Información sobre carreras</li> <li>• Verificación de títulos</li> <li>• Información sobre convalidaciones</li> <li>• Como retomar estudios</li> <li>• Cambios de carrera</li> </ul>
<b>Relaciones Internacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes extranjeros desean estudiar en Panamá</li> <li>• Invitación a Congresos</li> <li>• Intercambio académico como investigador</li> <li>• Alianza internacional de cooperación</li> <li>• Información sobre becas disponibles en España</li> <li>• Información sobre becas en el extranjero</li> </ul>
<b>Centro de Lenguas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los cursos de inglés, chino, japonés, español.</li> <li>• Prueba toefl</li> </ul>
<b>DITIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con la matrícula</li> <li>• Solicitud y problemas con el correo</li> </ul>
<b>Otras Unidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre carreras</li> <li>• Permisos para colocar anuncios</li> <li>• Periodo de receso de la UTP</li> <li>• Horarios nocturnos</li> <li>• Problemas con el sistema de matricula</li> <li>• Fecha de inicio del curso de verano</li> </ul>

Para dar fe de la apertura de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas Físicos, firman los colaboradores participantes de la Universidad Tecnológica de Panamá:



\_\_\_\_\_  
**Mgtr. Sergio Gelabert**  
 Dirección Nacional del Sistema de Ingreso  
 Universitario



\_\_\_\_\_  
**Licdo. Joel De León**  
 Dirección Nacional de Auditoría Interna  
 y Transparencia