



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ  
Dirección Nacional de Auditoría Interna y  
Transparencia

Informe de Buzones de Sugerencias y/o Quejas

Físicos y Electrónico: del 1 de mayo de 2018 al 31 de agosto de 2018

Preparado por: Licdo. Joel De León M.

Con la participación como observador de la

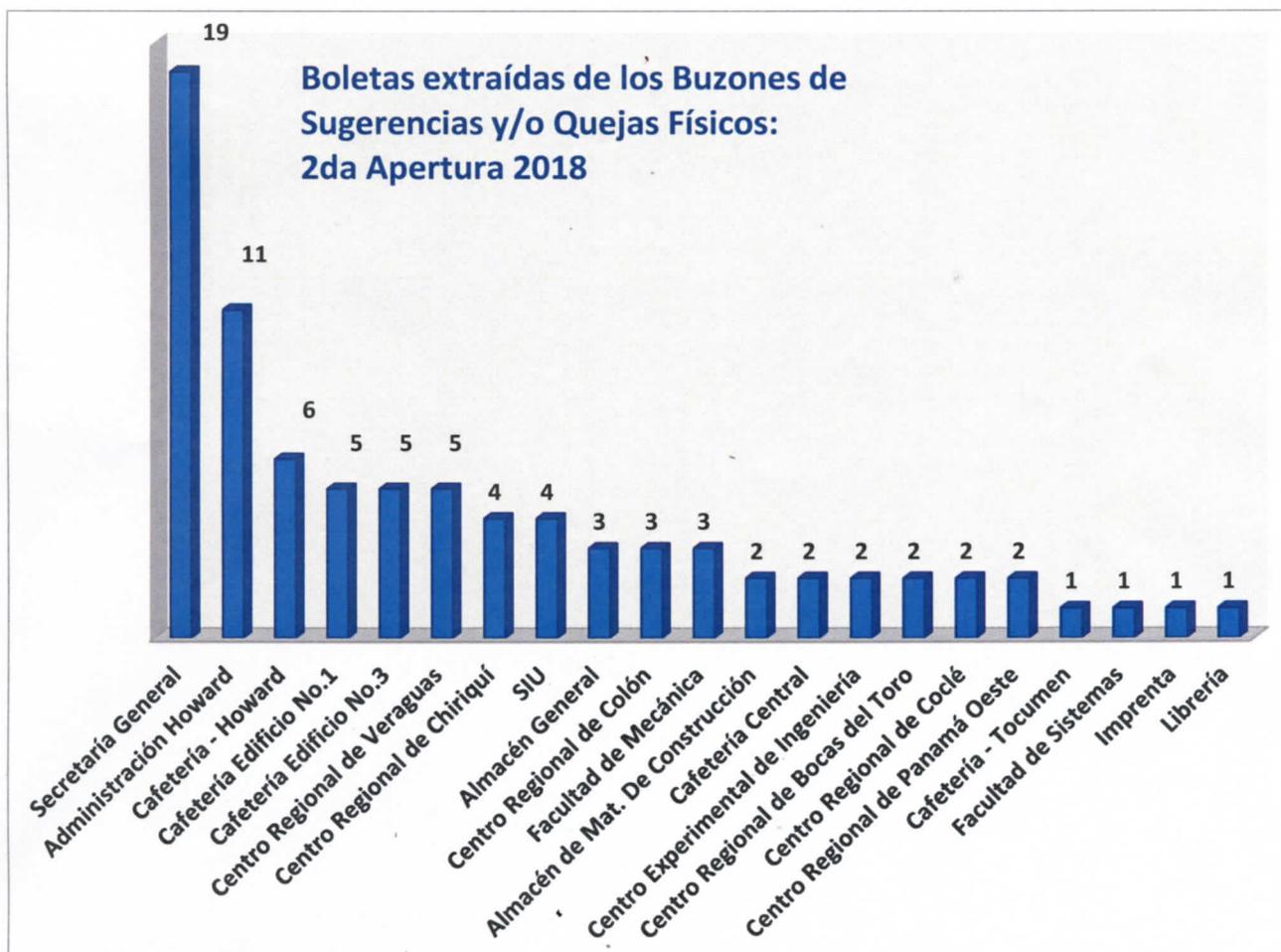
Licda. Minerva Escobar

30 de noviembre de 2018

**Informe de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas Físicos y Electrónico**  
**Informe No.CVLS/3-2018**

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

Los días 5 y 6 de Septiembre de 2018, se procedió a realizar la segunda apertura de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas, en los Edificios del Campus Víctor Levi Sasso, Howard Extensión de Tocumen, y Centros Regionales de Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Colón, Panamá Oeste y Veraguas correspondientes a los meses de mayo a agosto del año 2018. Se encontraron 84 boletas en total; la cantidad por unidad se muestra en la Gráfica 1.

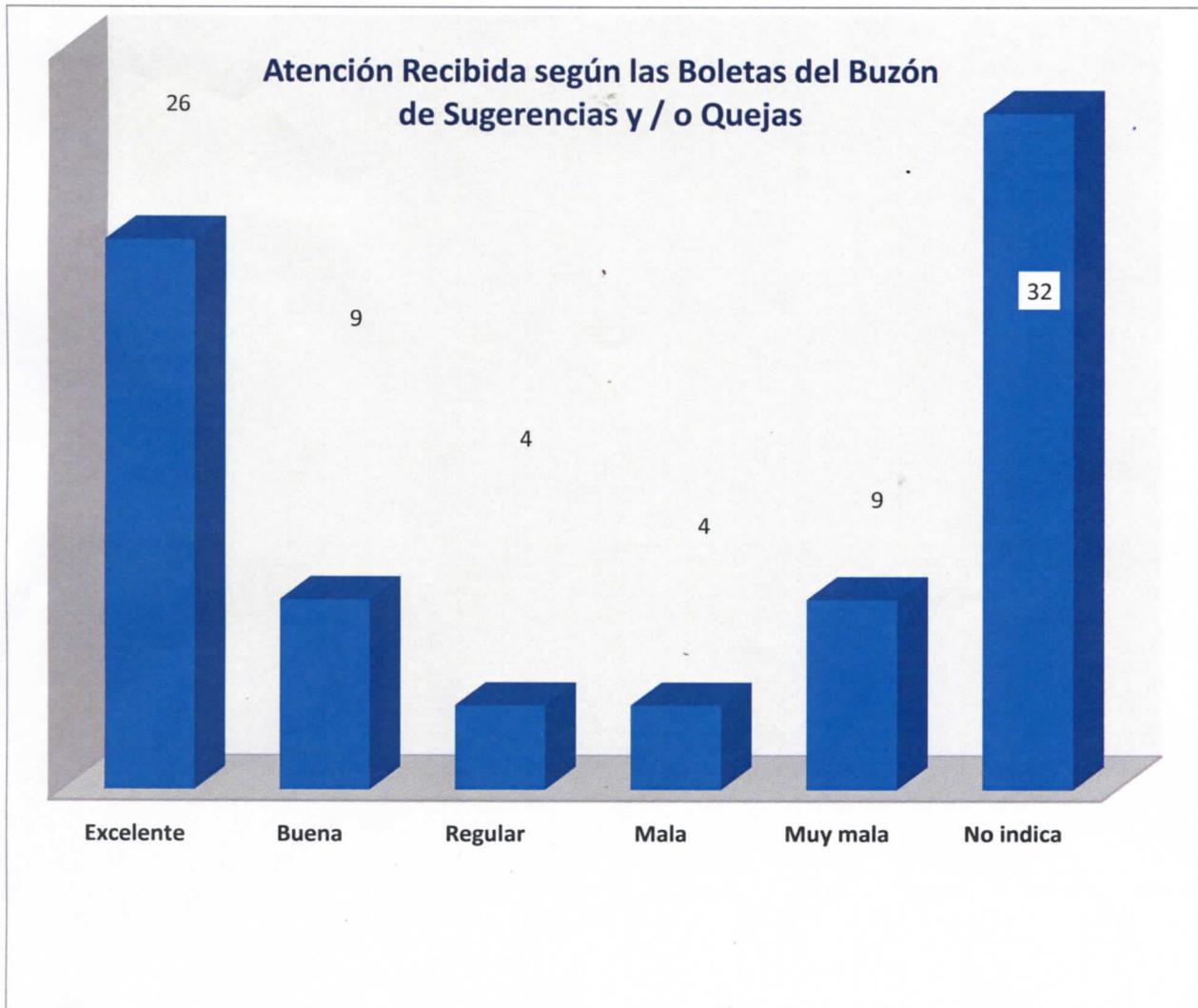


Gráfica 1. Boletas en los Buzones Físicos

De acuerdo a los resultados, las unidades que recibieron mayor cantidad de boletas fueron Secretaría General con 19 boletas y la Administración Howard con 11 boletas, no obstante, las 54 restantes corresponden a distintas unidades, las cuales van proporcionalmente de 1 a 6, en boletas recibidas. Del total de las boletas recibidas, el 79% se dio en el Campus Central, Tocumen y Howard; y el 21% fueron emitidas en los Centros Regionales.



En la Gráfica 2, se muestra la atención recibida reportada por los usuarios del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físicos mediante las 84 boletas extraídas.

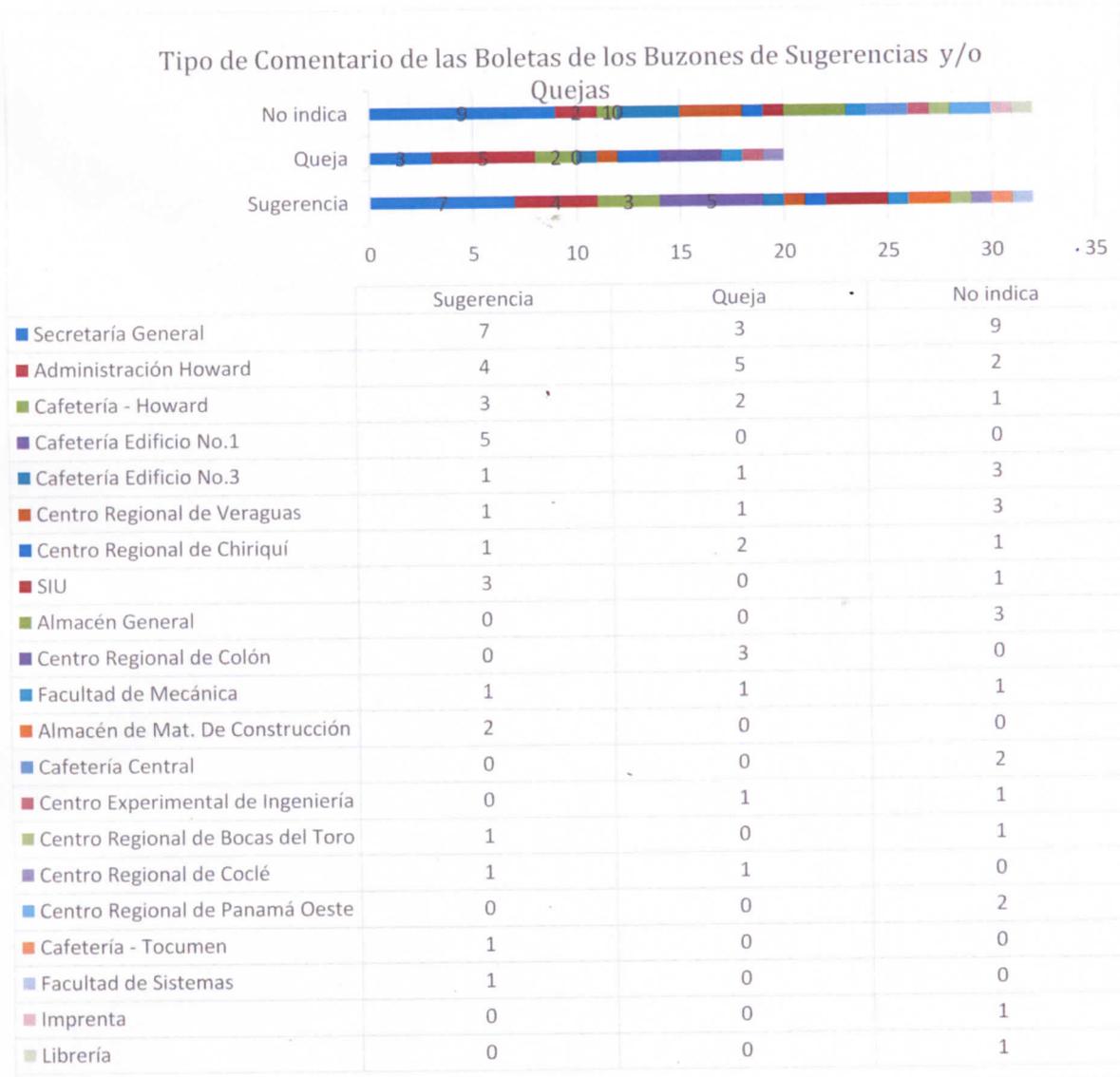


Gráfica 2. Atención Recibida

Según la gráfica, los usuarios calificaron la atención recibida en 30% como excelente, el 11% como buena y el 21% calificó la atención entre regular, mala o muy mala; por otro lado, el 38% refleja No indica porque el usuario no escogió ninguna de las opciones anteriores.

Las unidades que sobresalen en este aspecto son: Secretaría General, Dirección de Ingreso Universitario, Administración Howard y Almacén General.

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**

En este renglón, las unidades que muestran mayor cantidad de sugerencias presentadas son: Secretaría General (7), Cafetería Edificio No.1 (5) y Administración Howard (4). A continuación algunos comentarios de los sugeridos a las unidades administrativas:

- ✓ Secretaría General: Excelente atención, mejorar los sistemas y el servicio de fotocopiado.
- ✓ Cafetería Edificio No.1: Extender el horario de cena a la 7:30 p.m., establecer políticas de clasificación de desperdicio y de protección ambiental; y mejorar el café.
- ✓ Administración Howard: Se necesita mesa de ping pong, mejorar la calidad del Wifi; basurero, mayor variedad y actualización de la Biblioteca, en temas de aviación.

En el Anexo 1, se podrá observar la tabla que muestra el detalle de las boletas extraídas de los buzones físicos, las cuales van encaminadas a la mejora de los servicios brindados en la institución.

## Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico

Durante el periodo evaluado se recibieron 149 consultas, las cuales fueron remitidas en su totalidad a las diferentes unidades.

De las consultas enviadas a las diferentes unidades, se recibió respuesta a 90.

Las unidades que más consultas recibieron durante este período fueron:

- Ingreso Universitario (47)
- Relaciones Internacionales (20)
- Facultades (33)
- Secretaría General (13)
- Centro de Lenguas (10)
- DITIC (5)



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 1 de mayo al 31 de agosto 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 al 60% de las consultas recibidas. Del total de consultas, 145 fueron redireccionadas a las unidades ubicadas en el Campus Central, Howard y Tocumen, las 4 restantes fueron canalizadas a través de los Centros Regionales.

En el Anexo 2, se muestra el detalle de las mismas, las cuales van dirigidas a solicitar información de los servicios brindados en la institución.

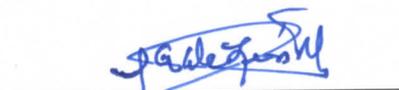
En el informe se observa una muestra razonable de las opiniones emitidas por los usuarios en los buzones físicos y electrónico, además, la atención recibida fue calificada como excelente y buena en los buzones físicos, en su gran mayoría; por otro lado, se presentaron 32 sugerencias, 20 quejas y 32 boletas no lo indicaron en los buzones físicos.

Los Buzones de Sugerencias y/o Quejas fueron creados para que la comunidad universitaria en general pueda emitir su opinión sobre los servicios brindados en la Universidad, con miras a poder medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos y para garantizar la calidad del mismo, optimizando los recursos disponibles a través de la mejora continua y sobre todo, con Transparencia.

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:



Licda. Minerva Escobar  
Secretaría General



Licdo. Joel A. De León M.  
Dirección Nacional de Auditoría  
Interna y Transparencia