

## **Informe de los Buzones de Sugerencias o Quejas Electrónico** **Informe No.CVLS/1-2020**

La ley No.6 del 22 de enero de 2002 "Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones", la cual promueve la consulta como medio de participación ciudadana para fortalecer la Transparencia en la Gestión Pública.

En este sentido, la Universidad Tecnológica de Panamá implemento los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico, para que la comunidad universitaria 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, optimizando los recursos disponibles a través de la mejora continua y sobretodo con Transparencia.

Por lo antes descrito, y por el problema de salud pública que se está dando a nivel mundial, solo estamos tramitando la información de los correos electrónicos de Sugerencia o Quejas recibidos en el periodo de verano, y el cual incluye los meses de Enero hasta Marzo de este año 2020.

Podemos señalar, que en este período se recibieron 199 consultas que fueron enviadas en su totalidad a las diferentes unidades administrativas y académicas para ser atendidos.

Las unidades que más consultas recibieron fueron: DITIC (46), Secretaria General (40), Facultades (45), Ingreso Universitario (16), Finanzas (15), Relaciones Internacionales (8), Recursos Humanos (6), Centro de Lenguas (5), Centro Reg. Panamá Oeste (4), Vicerrectoría de Vida Universitaria (3), Centro Reg. Chiriquí (3), Bienestar Estudiantil (2), Librería (2), Servicios Generales (1), Asesoría Legal (1), Dirección de Cultura (1), Cafetería (1). Las consultas recibidas van dirigidas a solicitar información de los servicios brindados en la institución y algunas quejas, en términos generales.

A continuación, se presenta un resumen de las consultas recibidas y las unidades a las cuales fueron enviadas para su atención:

- ✓ Solicitud de información académica: SIU, Chiriquí, Industrial, Civil, Sistemas, Eléctrica, Mecánica, Ciencias y Tecnología, Secretaria General, Escuela de Aviación y Centro de Lenguas.
- ✓ Solicitud de información no académica (Varios): SIU, Finanzas, Sistemas, Eléctrica, Civil, Servicios Generales, Dirección de Cultura, Bienestar Estudiantil, Vicerrectoría de Vida Universitaria, Secretaria General, Cafetería, Laboratorio de Lenguas, Recursos Humanos, Finanzas, Librería, DITIC, Asesoría Legal.
- ✓ Invitación a evento internacional: Dirección de Cultura, Relaciones Internacionales.
- ✓ Práctica profesional: Industrial.
- ✓ Problema con la contraseña del correo electrónico, problema para entrar a plataforma de los estudiantes para entrar a su perfil, solicitud de creación de correo electrónico a estudiantes de 1er ingreso, queja que la plataforma para las clases virtuales está muy lenta: DITIC.
- ✓ Servicio ofrecido en Secretaria General.
- ✓ Solicitud de información para pago de matrícula: Finanzas
- ✓ Mejorar la atención, específicamente en el trato a las personas en la cafetería del Edificio de Postgrado: Cafetería

Con respecto a las sugerencias y quejas recibidas en los correos electrónicos, los clientes solicitan información académica, práctica profesionales, apoyo en la plataforma para matricularse y clases virtuales, consulta de historial académico, homologaciones, certificaciones de estudios, ofertas académicas, convalidaciones, principalmente.

En conclusión, las sugerencias y quejas recibidas en los buzones electrónicos fueron canalizadas a las distintas unidades.

Para dar fe de la apertura de los Buzones de Sugerencias o Quejas Electrónicas, firma la colaboradora del Departamento de Ética, Transparencia y Valores de la Dirección de Auditoría Interna de la Universidad Tecnológica de Panamá:

**Licda. Guadalupe Zurita G.**

**Depto. de Ética, Transparencia y Valores**

**Dirección de Auditoría Interna y Transparencia**