



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
PANAMÁ**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y
TRANSPARENCIA**

Informe de Buzones de Sugerencias y/o Quejas

Electrónico: del 01 de abril al 30 de julio de 2020

Preparado por: Licda. Guadalupe Zurita G.

07 de agosto de 2020

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Queja Electrónico Informe No.CVLS/2-2020

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 sobre todo con Transparencia.

Por lo antes descrito, y por el problema de salud pública que se está dando a nivel mundial, con la Pandemia del Covid 19, solo estamos tramitando la información de los correos electrónicos de Sugerencia y/o Quejas recibidos en el periodo correspondiente al 1er. Semestre, y el cual incluye los meses de Abril hasta Julio de este año 2020.

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

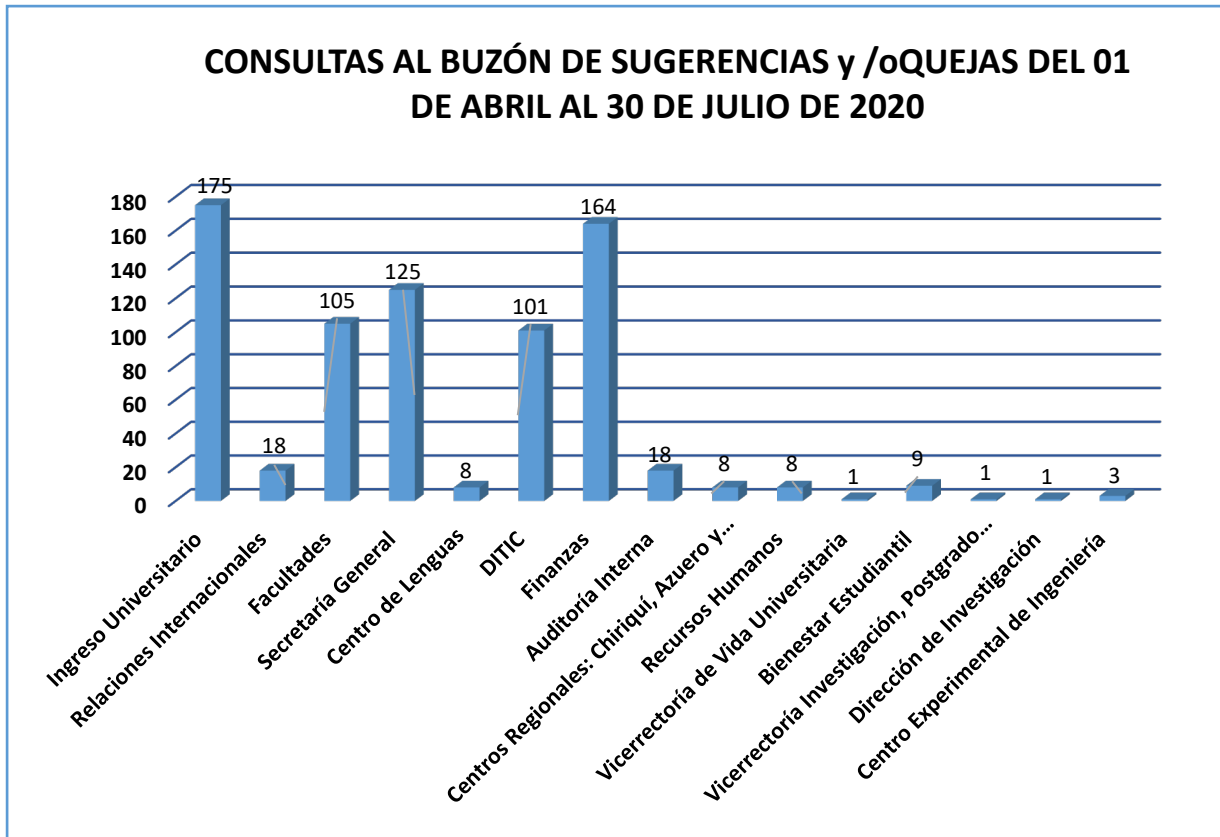
Cabe señalar, que durante el periodo evaluado se recibieron 745 correos, los cuales 727 fueron remitidos a las diferentes unidades.

De estos correos se recibió respuestas de 549 consultas, 95 quejas, 45 solicitudes.

Las unidades que más consultas recibieron durante este periodo fueron:

- Ingreso Universitario (175)
- Relaciones Internacionales (18)
- Facultades (105)
- Secretaría General (125)
- Centro de Lenguas (8)
- DITIC (101)
- Finanzas (164)
- Auditoría Interna (18)
- Centros Regionales: Chiriquí, Azuero, Colón y Panamá Oeste (8)
- Recursos Humanos (8)
- Vicerrectoría de Vida Universitaria (1)

- Bienestar Estudiantil (9)
- Vicerrectoría Investigación, Postgrado y Ext. (1)
- Dirección de Investigación (1)
- Centro Experimental de Ingeniería (3)



Gráfica 1. Consultas al Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico

En esta Gráfica 1, se detalla la distribución de los correos electrónicos recibidos a través del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónicos del 01 de abril al 30 de julio de 2020; correspondientes a consultas, quejas y solicitudes realizadas a las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá. De las unidades detalladas en la Gráfica 1, se dio respuesta al 92.48% de las consultas, quejas y solicitudes recibidas. A continuación se muestra un resumen de las mismas:

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

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
Dirección del Sistema de Primer Ingreso (SIU)	<ul style="list-style-type: none"> • Información de Inscripción a 1er ingreso. • Fecha y forma de pago de la prueba de admisión. • Cambio de carrera • Información de carreras • Cuenta y contraseña para correo electrónico • Atención física en oficina • Descarga de folleto de prueba de admisión. • Modalidad para hacer prueba de admisión.
Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a Congresos , fórum y Conferencia virtuales por Covid-19 • Información de becas para estudiante extranjero. • Recibo de revistas y libros.
Facultades	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre Maestrías y carreras de Pregrado. • Activación de estudiante en el sistema para matricularse. • Cambio de Carreras • Cambio de Facultad. • Información de revisión de proyecto de graduación. • Cambio de nota • Hoja de vida para aplicar a docente. • Clases virtuales con los profesores • Registrarse empresa para ofrecer espacio para práctica profesional de estudiantes. • Empresa solicita perfil de egresado o estudiante de sistemas para vacante.
Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones de Estudios • Historial de créditos académicos • Revisión Final • Retiro de Diploma

	<ul style="list-style-type: none"> • Restablecimiento físico de Servicios Secretaría General. • Planes de Estudios • Descripción de Carrera • Homologación de Título Extranjero • Ingreso a Universidad Tecnológica por cambio de universidad • Ingreso a Universidad por Convalidación de materia. • Cambio de carrera. • Cupo para extranjero • Obtener firma fresca para autenticar diploma para el exterior. • Trámite para diploma
Centro de Lengua	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre cursos de Inglés • Costo Fecha de prueba de ubicación para curso de Inglés • Información sobre cursos Online • Información del Toefl
DITIC	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con el sistema de matrícula • Problemas con la contraseña y la cuenta de correo. • Problemas para ingresar a la plataforma • Creación de cuenta de correo para estudiante nuevo.
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Forma de pago de matrícula • No se refleja el pago en el sistema de Finanzas. • Saldo pendiente de pago de B/.2.00 después del pago de matrícula por servicios universitarios. • Pago de formularios de cambio de carrera y cambio de nota • Saldo pendiente de matrícula y no se refleja pago. • Lugar para pagar prueba de Admisión. • Pagos de matrículas de estudiantes de Beca.

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Carreras de Universidad de Panamá • Devolución de correos para completar información
Centros Regionales (Chiriquí, Colón y Panamá Oeste)	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos para cambio de universidad. • Proceso de admisión para 1er ingreso • Medidas por incumplimiento disciplinario • Lugar de pago de matrícula • Contacto con docente y empresa para concluir proyecto de puente.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida para captar en la base de datos para optar por trabajar en Universidad Tecnológica de Panamá.
Otras Unidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecimiento de Donación • Transporte para grupo de Fuerza de Tarea Conjunta. • Estudio de Suelo • Pago de cafetería, biblioteca, etc., injusto. • Investigar sobre calles inundadas por lluvias en barriada. • Horarios nocturnos • Cambio de horario de asignatura • Permiso para toma de fotografía en el campus.

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

Licda. Guadalupe Zurita G.
Depto. de Ética, Transparencia y Valores
Dirección Nacional de Auditoría Interna
y Transparencia