



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
PANAMÁ**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA
Y TRANSPARENCIA**

Informe de Buzones de Sugerencias y/o Quejas

**Electrónico: del 15 de diciembre de 2020 y los meses
de enero y febrero de 2021**

Preparado por: Licda. Guadalupe Zurita G.

28 de febrero de 2021

Informe de los Buzones de Sugerencias o Quejas Electrónico Informe No.CVLS/1-2021

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, solo estamos tramitando la información de los correos electrónicos de Sugerencia o Quejas recibidos en el periodo de verano, y el cual incluye las dos últimas semanas del mes de diciembre 2020 y los meses de enero y febrero del 2021.

Podemos señalar, que en este período se recibieron 543 correos, que fueron enviadas en su totalidad a las diferentes unidades administrativas y académicas para ser atendidos.

Las unidades que más consultas recibieron fueron: DITIC (28), Secretaria General (68), Facultades (46), Primer Ingreso Universitario (236), Finanzas (81), Relaciones Internacionales (9), Recursos Humanos (5), Centro de Lenguas (3), Centro Reg. Panamá Oeste (6), Vicerrectoría de Vida Universitaria-Dirección de Inclusión (1), Dirección de Bienestar Estudiantil (1), Centro Reg. Chiriquí (1), Librería (2), Centro Reg. Azuero (1), Centro Reg. Coclé (1), Auditoría Interna (52), UTP.-Emprende (1), Dirección Proveeduría y Compras (1). Las consultas recibidas van dirigidas a solicitar información de los servicios brindados en la institución y algunas quejas, y solicitudes, en términos generales.

A continuación, se presenta un resumen de las 321 consultas recibidas, 101 quejas, 121 solicitudes, y las unidades a las cuales fueron enviadas para su atención:

- ✓ Solicitud de información académica: SIU, Centro Reg. Chiriquí, Industrial, Civil, Sistemas, Eléctrica, Mecánica, Ciencias y Tecnología, Secretaria General, Centro Reg. Panamá Oeste, Centro Reg. Coclé, Centro Reg. Azuero, Auditoría Interna y Centro de Lenguas.
- ✓ Quejas porque no pudieron inscribirse en la convocatoria para el examen de admisión de diciembre y porque en el examen de admisión no se reflejaban las imágenes, porque en el SIU no atienden las líneas telefónicas ni Whatsapp, quejas porque no se le matriculó la materia de Pre-cálculo sino matemática básica y es estudiante para la ingeniería, que no pueden entrar a la plataforma Teams para sus clases de verano.
- ✓ Consulta cuándo comienzan nuevamente las matrículas para prueba de admisión para primer ingreso.
- ✓ Solicitud de activación de estudiante en el sistema para matricularse.
- ✓ Solicitud de información no académica (Varios): SIU, Finanzas, Sistemas, Eléctrica, Civil, Dirección de Inclusión, Bienestar Estudiantil, Secretaria General, Laboratorio de Lenguas, Recursos Humanos, Librería, DITIC, UTP-Emprende, Dir. Proveeduría y Compras, Bienestar Estudiantil.
- ✓ Invitación a evento internacional: Dirección de Cultura, Relaciones Internacionales.
- ✓ Consulta sobre becas de la Universidad Tecnológica de Panamá para estudiantes extranjeros.
- ✓ Solicitud de captación de hoja de vida en las distintas facultades y en recursos humanos.

Buzón de Sugerencias - Informe No.CVLS/1-2021

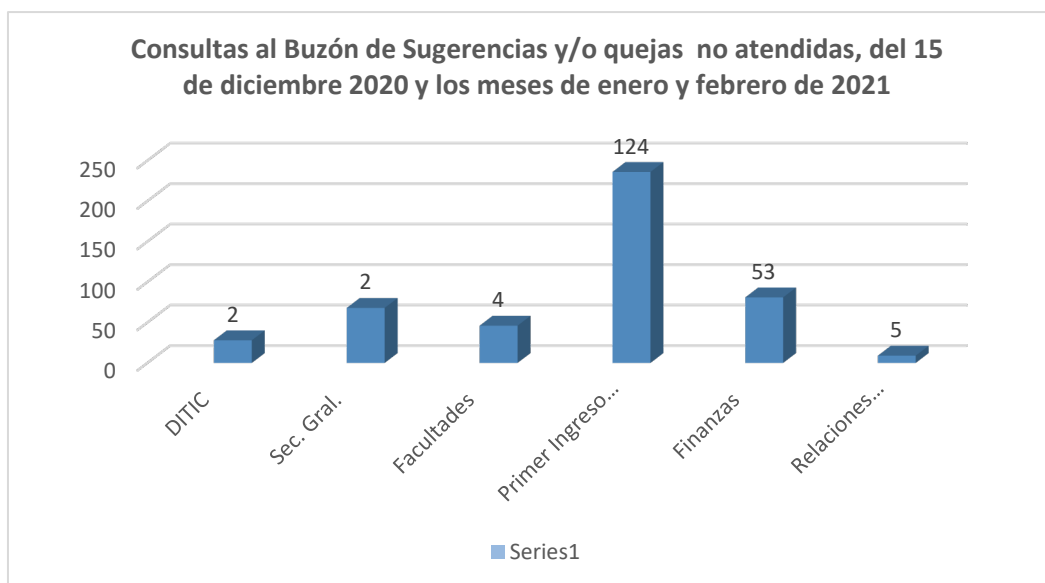
- ✓ Problema con la contraseña del correo electrónico, problema para entrar a plataforma de los estudiantes para entrar a su perfil, solicitud de creación de correo electrónico a estudiantes de 1er ingreso, queja que la plataforma para las clases virtuales está muy lenta: DITIC.
- ✓ Servicios ofrecidos en Secretaria General.
- ✓ Solicitud de información para pago de matrícula, quejas porque no se ve reflejado sus pagos en el sistema. Finanzas.



Gráfica N°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 15 de diciembre de 2020 y los meses de enero y febrero de 2021; correspondientes a consultas, solicitudes, quejas, invitaciones, realizadas a las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá. De estas unidades detalladas en la Gráfica 1, se dio respuesta al 65.37% de las consultas, quejas y solicitudes recibidas.



Gráfica N°2

Consultas al Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico

En esta Gráfica 2, se detalla los correos electrónicos recibidos a través del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónicos del 15 de diciembre de 2020 y los meses de enero y febrero de 2021; correspondientes a consultas, solicitudes, quejas, invitaciones, realizadas a las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá y que no fueron atendidos por dichas unidades. Cabe señalar, que de estas unidades descritas en la gráfica 2 no se atendieron el 34.63%, de las consultas, quejas y sugerencias recibidas.

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

En conclusión, las sugerencias y/o 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 Electrónicos, 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