



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
PANAMÁ**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y  
TRANSPARENCIA**

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

**Electrónico: del 01 de agosto al 15 de diciembre de  
2020**

**Preparado por: Licda. Guadalupe Zurita G.**

**14 de enero de 2021**

## **Informe del Buzón de Sugerencias y/o Queja Electrónico Informe No.CVLS/3-2020**

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 agosto hasta mediados de diciembre del 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 894 correos, los cuales 883 fueron remitidos a las diferentes unidades.

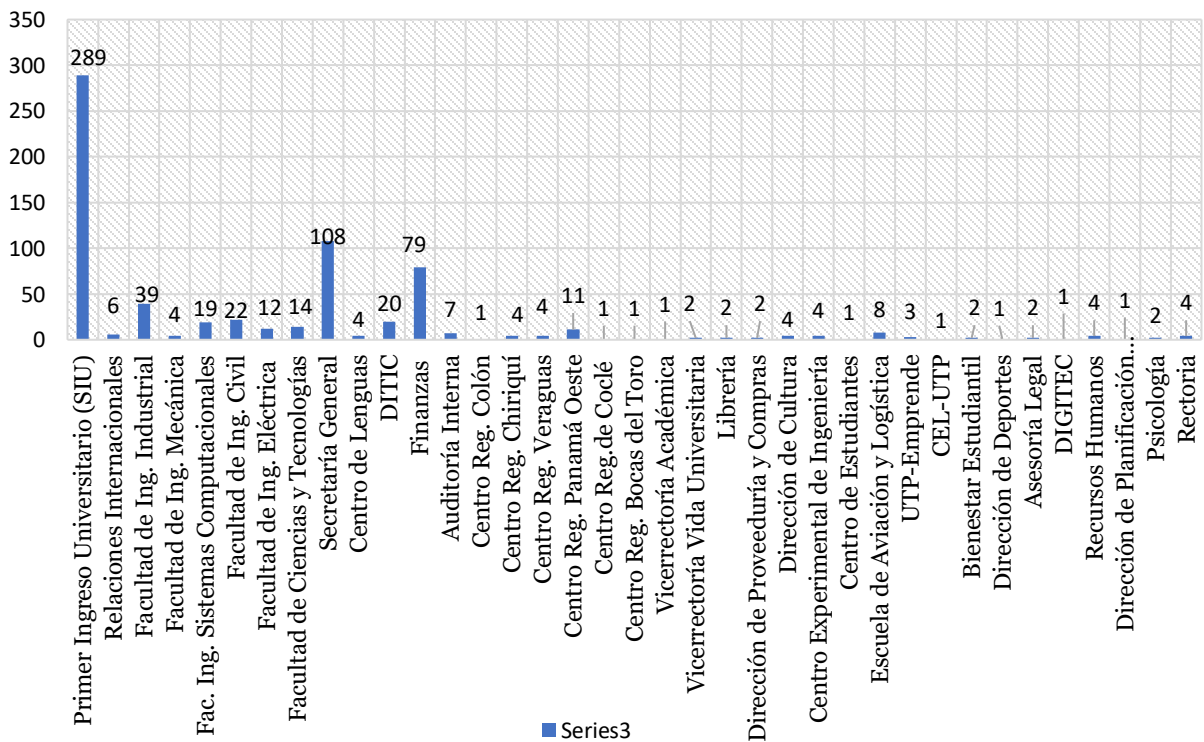
De estos correos se recibió respuestas de 540 consultas, 186 quejas, 161 solicitudes, 3 invitaciones y 4 recibos de revistas y libro.

Las unidades que más consultas recibieron durante este periodo fueron:

- Ingreso Universitario (429)
- Relaciones Internacionales (9)
- Facultades: Industrial (44), Mecánica (5), Sistemas Computacionales (19), Civil (24), Eléctrica (12), Ciencias y Tecnología (14) = (118)
- Secretaría General (111)
- Centro de Lenguas (4)
- DITIC (22)
- Finanzas (125)
- Auditoría Interna (7)
- Centros Regionales: Chiriquí (4), Veraguas (4), Panamá Oeste (11), Bocas del Toro (1), Coclé (1) = (21)
- Vicerrectoría Académica (1)
- Vicerrectoría de Vida Universitaria (2)
- Librería (2)

- Auditoría Interna (7)
- Centro de Lenguas (4)
- Dirección de Proveeduría y Compras (3)
- Dirección de Cultura (4)
- Centro Experimental de Ingeniería (5)
- Centro de Estudiantes (1)
- Escuela de Aviación y Logística-Howard (8)
- UTP-Emprende (3)
- CEL-UTP (1)
- Bienestar Estudiantil (2)
- Dirección de Deportes (1)
- Asesoría Legal (2)
- DIGITEC (1)
- Recursos Humanos (4)
- Dirección de Planificación Universitaria (1)
- Psicología (2)
- Rectoría (4)

### Consultas al Buzón de Sugerencias y/o Quejas del 1 de agosto al 15 diciembre de 2020



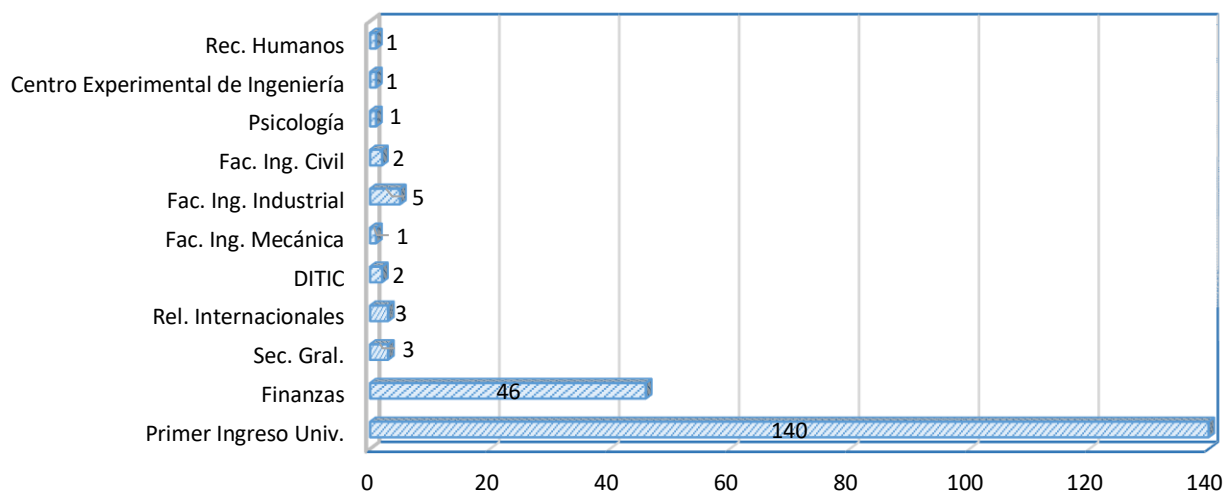
Gráfica N°1

Buzón de Sugerencias Electrónico - Informe No.CVLS/3-2020

### **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 agosto al 15 de diciembre de 2020; 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 76.734% de las consultas, quejas y solicitudes recibidas.

#### **CONSULTAS AL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y/O QUEJAS DEL 1 DE AGOSTO AL 15 DICIEMBRE DE 2020, NO ATENDIDAS**



**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 01 de agosto al 15 de diciembre de 2020; 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 23.666%, de las consultas, quejas y sugerencias recibidas.

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

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
<b>Finanzas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dónde pueden hacer sus pagos</li> <li>• Que los pagos de matrícula y otros servicios no se reflejan aún llenando y enviando el formulario de la UTP</li> <li>• Que les actualicen sus pagos en el sistema de finanzas.</li> <li>• Cuando abren las cajas de la UTP</li> <li>• Sobre trámite de pago para estudiantes exonerados.</li> </ul>
<b>Relaciones Internacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a participar en conferencia México-Panamá, “Conectando Mentes, Lenguaje No Verbales y Desarrollo Humano”</li> <li>• Becas para estudiante extranjero.</li> <li>• Recibo de revistas</li> <li>• No pueden inscribirse en curso de Esc. Relaciones Int. para la Innovación</li> </ul>
<b>Facultades (Mecánica, Sistemas Compt., Civil, Industrial, Ciencias y Tecnología, Eléctrica)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre Maestrías y carreras de Pregrado.</li> <li>• Activación de estudiante en el sistema para matricularse.</li> <li>• Cambio de Carreras</li> <li>• Cambio de Facultad.</li> <li>• Información de revisión de proyecto de graduación.</li> <li>• Cambio de nota</li> <li>• Hoja de vida para aplicar a docente.</li> <li>• Clases virtuales con los profesores</li> <li>• Qué materia puede matricular en este semestre.</li> <li>• Empresa solicita registrarse para oferta de trabajo para estudiantes de práctica profesional o egresados.</li> </ul>

<b>Secretaría General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos para ingresar por otra universidad.</li> <li>• Certificaciones de Estudios</li> <li>• Historial de créditos académicos</li> <li>• Sobre pago de B/200.00 balboas de por extranjería y su pasaporte en proceso de renovación.</li> <li>• Retiro de Diploma</li> <li>• Planes de Estudios</li> <li>• Descripción de Carrera</li> <li>• Homologación de Título Extranjero</li> <li>• Ingreso a Universidad Tecnológica por cambio de universidad</li> <li>• Ingreso a Universidad por Convalidación de materia.</li> <li>• Cambio de carrera.</li> <li>• Cupo para extranjero</li> <li>• Obtener firma fresca para autenticar diploma para el MIRE.</li> <li>• Trámite para diploma</li> <li>• Proceso de convalidación</li> <li>• Sobre balance de escala GPA</li> <li>• Duplicado con sello y firma de diploma</li> </ul>
<b>Centro de Lengua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre cursos de Inglés</li> <li>• Información del Toefl</li> <li>• Información Curso de japonés</li> <li>• Sobre cursos de idiomas de forma virtual.</li> </ul>
<b>DITIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasos para transferir el dominio</li> <li>• Integrarse a la aplicación del hangust.</li> <li>• Problemas con la contraseña y la cuenta de correo.</li> <li>• Correos fraudulentos</li> <li>• Desde el dominio de Universidad Tecnológica de Panamá envían correos de spam</li> <li>• Creación de cuenta de correo para estudiante nuevo.</li> <li>• Desbloqueen la cédula en el sistema para imprimir recibo para pagar en el banco</li> </ul>

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
<b>Auditoría Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carreras de Universidad de Panamá</li> <li>• Devolución de correos para completar información</li> </ul>
<b>Centros Regionales (Chiriquí, Colón, Coclé, Veraguas, Panamá Oeste, Bocas del Toro)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo hacer para terminar carrera si se retiró antes.</li> <li>• Créditos oficiales</li> <li>• Sobre carrera de Informática Aplicada a la Educación.</li> <li>• Documentos para cambio de universidad.</li> <li>• Sobre cambio de carrera</li> <li>• Sobre cambio de sede</li> <li>• Proceso de admisión para 1er ingreso y fecha</li> <li>• Lugar de pago de matrícula</li> <li>• No están listo sus créditos oficiales y le habían dicho que podía pasar a retirarlo.</li> <li>• Sobre el pago de estudiante becado</li> <li>• Sobre certificación</li> <li>• Contactar al coordinador de carrera</li> <li>• Sobre si la matrícula para electricidad está abierta en el centro.</li> </ul>
<b>Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de vida para captar en la base de datos para trabajar en UTP</li> <li>• Invitación del MINSA, para participar en diferentes seminarios de Inteligencia artificial, sobre salud mental por Covit.</li> </ul>
<b>Digitec</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema con plataforma virtual contingente.</li> </ul>
<b>Cel-Universidad Tecnológica de Panamá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando puede hacer el examen de Gre físicamente en la universidad.</li> </ul>
<b>UTP emprende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria Rising up in Spain</li> <li>• Resultados de investigación universidad Ort.-Urugua</li> <li>• Coordinar con Cempromipe espacio en la agenda.</li> </ul>

<b>Vicerrectoría Académica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de hoja de vida para dictar clases</li> </ul>
<b>Psicología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación psicológica para estudiante con problemas para decidir su carrera porque ahora por pandemia se quiere cambiar de carrera o retirar.</li> <li>• Envío de hoja de vida</li> </ul>
<b>Centro de Estudiante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información acerca del centro de estudiante</li> </ul>
<b>Centro Experimental de Ingeniería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de análisis de prueba de uso de suelo</li> <li>• Análisis de muestra de tierra en laboratorio.</li> <li>• Información sobre prueba de soldadura.</li> <li>• Orientación a comunidad de Chepo con sistema de bombeo de agua.</li> <li>• Apoyo a comunidad de Santa Elena para medir gas.</li> </ul>
<b>Escuela de Aviación y Logística-Howard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre carrera de Admón. con opción a vuelo.</li> <li>• Retiro de documento para llevarlo a nueva carrera y sede.</li> <li>• Informe sobre carreras de aviación</li> <li>• Que el coordinador de carrera le ayude para matrícula tardía</li> <li>• Costo y plan de estudio de carreras de aviación.</li> <li>• Formulario para trámite de cambio de carrera y sede.</li> </ul>
<b>Vicerrectoría de Vida Universitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo puede obtener recibo de matrícula para pedir beca porque no ha podido pagar su matrícula</li> <li>• Dirección electrónica de Proyectos Especiales</li> </ul>
<b>Dirección de Deportes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión para campaña publicitaria con atletas estudiantes de la Universidad Tecnológica de Panamá y estudiantes de la Universidad de Panamá</li> </ul>



<b>Dirección de Proveeduría y Compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de empresa contratista en la universidad en la construcción de un edificio.</li> <li>• Información de pruebas técnicas para la compra de calzados de policía</li> <li>• Designar una persona en comisión verificadora para licitación pública de insumo de farmacia.</li> </ul>
<b>Asesoría Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de estudiante requerida mediante un oficio N°3207</li> <li>• Localizar ex colaborador por seguro educativo 2013-2014</li> </ul>
<b>Dirección de Cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre organización y base del cuento José María Sánchez</li> <li>• Sobre participación de la universidad en cinema Santos IFF-Panamá del Ministerio de Cultura</li> <li>• Dirección de correo electrónico o número de teléfono del encargado de lo social</li> </ul>
<b>Bienestar Estudiantil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda de préstamo de computadora para sus clases virtuales porque la suya se dañó</li> <li>• Dirección electrónica o número de teléfono para contactar la unidad.</li> </ul>
<b>Rectoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace con México para establecer relaciones profesionales</li> <li>• Participar en diálogo regional de la cadena de valor de turismo en la región (SICA).</li> <li>• Personal para participar en mesa técnica para adquirir incinerador</li> <li>• Participar en seminario por el día mundial de la salud mental.</li> </ul>

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**