



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

**DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y
TRANSPARENCIA**

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

Informe de Buzones de Sugerencias y/o Quejas

Electrónico: del 01 al 31 de mayo de 2021

Preparado por: Licda. Guadalupe Zurita G.

4 de junio de 2021

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Queja Electrónico **Informe No.CVLS/4-2021**

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, 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 mes de mayo de 2021.

Podemos señalar, que en este período se recibieron consultas, solicitudes, quejas, invitaciones, libros y correos no deseados y que fueron enviados en su totalidad a las diferentes unidades administrativas y académicas para ser atendidos.

Cabe señalar, que durante el periodo evaluado se recibieron 131 correos, los cuales fueron remitidos a las diferentes unidades.

De estos correos se recibió 63 consultas, 12 quejas, 33 solicitudes, 9 invitaciones y 1 recibo de libro, 1 recibo de boletín informativo y 12 correos no deseados.

Las unidades que más consultas recibieron durante este periodo fueron:

- Primer Ingreso Universitario (36)
- Recursos Humanos (3)
- Facultades: Industrial (5), Mecánica (2), Sistemas Computacionales (4), Civil (2), Eléctrica (3), Ciencias y Tecnología (6) = (22)
- Secretaría General (16)
- Centro de Lenguas (3)
- DITIC (2)
- Finanzas (12)
- Centros Regionales: Azuero (3), Bocas del Toro (1)
- Auditoría Interna (4)

- Centros Regionales: Azuero (3), Bocas del Toro (1)
- Auditoría Interna (4)
- Vicerrectoría de Vida Universitaria (3)
- Centro Experimental de Ingeniería (1)
- Dirección Nal. De Proveduría y Compras (1)
- VIPE (1)
- U.T.P. Emprende (1)
- Dirección de Biblioteca (1)
- Escuela de Aviación y Logística-Howard (1)
- Relaciones Internacionales (10)

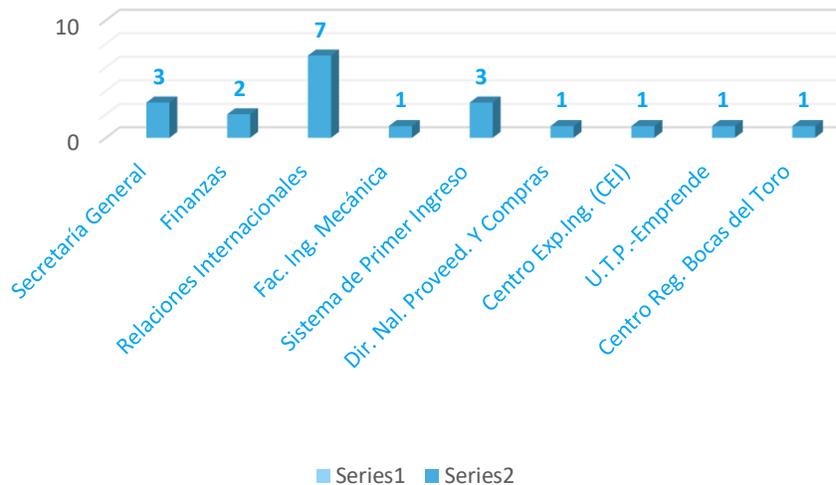


N°1 Gráfica

Consultas al Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico atendidas por la unidad.

En esta Gráfica N°1, se detalla la distribución de los correos electrónicos recibidos y atendidos a través del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónicos del 01 al 31 de mayo de 2021; correspondientes a consultas, solicitudes, quejas, invitaciones, libros, realizada a las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá. De estas unidades detalladas en la Gráfica 1, se dio respuesta al 80.15% de las consultas, quejas y solicitudes recibidas.

CORREOS NO ATENDIDOS POR LAS UNIDADES ENVIADOS AL BUZÓN DE SUGERENCIA Y/O QUEJAS ELECTRÓNICO EN MAYO 2021



Gráfica N°2

Consultas al Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico no atendido por la unidad.

En esta Gráfica 2, se detalla los correos electrónicos recibidos a través del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónicos del 01 al 31 de mayo 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 las unidades que les correspondía. Cabe señalar, que de estas unidades descritas en esta gráfica no se atendieron el 19.85%, de las consultas, quejas y sugerencias recibidas.

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

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • No se reflejan el pago de matrícula en el sistema. • Realiza pago de matrícula y aún sale deuda. • No le sale el comprobante en su perfil de matrícula para imprimirlo y pagar en el banco. • Consulta si los servicios online para pagar matrícula tienen problemas. • Queja porque no se actualizan los pagos en el sistema.
Facultades (Mecánica, Sistemas Compt., Civil, Industrial, Ciencias y Tecnología, Eléctrica)	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta sobre Maestría en Dirección de Negocios. • Envío de hoja de vida para docencia. • Posibilidad de hacer dos carreras simultáneas. • Contactar personal en la facultad. • Solicitud de activación en el sistema. • Consulta procedimientos para concursar para docente en facultad. • Solicitud de requisitos para incorporar a programa de empresas para contratar estudiantes practicantes. • Problemas para entrar a clases en el grupo teams. • Consulta sobre costo de maestría. • Solicitud de difundir entre los profesores y contactos académicos información del CIMAV para visitar laboratorios en modalidad virtual.

<p>Secretaría General</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta cómo obtener sus créditos y cómo retomar la carrera. • Solicitud de certificaciones de Estudios. • Solicitud de créditos académicos y se lo envíen al extranjero. • Solicitud de cita para confrontar documentos de convalidación. • Consulta de ingreso por venir de otra universidad. • Consulta requisitos para validar título extranjero. • Consulta cómo puede cambiarse de carrera. • Consulta si están atendiendo físicamente en el campus para tramitar documentos para beca. • Consulta si se puede ingresar el 2do semestre por convalidación.
<p>Centro de Lengua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita link para prueba de ubicación. • Consulta sobre curso de mandarín. • Consulta sobre el Toeft.
<p>DITIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de ayuda para ver información de créditos no oficiales en su perfil de estudiante. • Problemas con el equipo, se lo deshabilitaron.

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas de carreras de Universidad de Panamá. • Devolución de correos para completar información. • Solicitud de plan de estudio de carrera de medicina.
Centros Regionales (Azuero)	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta si puede estudiar virtualmente de otro país lo que estudia actualmente. • Queja porque no pueden entrar a clases por teams. • Estudiante consulta sobre clases virtuales en el futuro.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida para captar en la base de datos para trabajar en U.T.P. • Solicitud de información de colaborador.
Escuela de Aviación y Logística-Howard	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta que si al normalizarse todo las clases pueden seguir siendo virtuales.
Vicerrectoría de Vida Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación para participar en cortometraje para el Bicentenario. • Sugerencia del Premio Centroamericano Rogelio Sinán. • Queja que los estudiantes tienen muchas tareas y alerta de suicidio.
Dirección de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación de cancillería de Fundación Univ. Konrad Lorenz sobre sesión informativa sobre ofertas a estudiantes entrantes. • Envío de boletín informativo de noticias de acuerdo comercial entre UE y América Central. • Solicitud de establecer cooperación internacionalización en universidades de todo el mundo.

Relaciones Internacionales (continua)	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a Networking para internacionalizar el currículum. • Invitación a inscripciones abiertas para doctorado en Ciencias del Mar • Invitación a curso internacional del Pensamiento Crítico. • Invitación a participar en el 2do foro de ciencias marinas-Colombia • Consulta posibilidad de colocar banner para promover visas para EB1, EB2 y N/W en EE.UU.
Dirección de Proveduría y Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Contrataciones Públicas solicita llenar cuestionario sobre actividades en pandemia para proyecto de transparencia.
Centro Regional Bocas del Toro	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a feria vocacional profesional: Juventud Encamina tus Sueños-Modalidad Virtual del 29 al 30 de junio.
Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de un libro
Depto. Capacitación Rec. Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta sobre el curso de masaje sueco profundo y aromaterapia.
U.T.P.-Emprende	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación para crecimiento y emprendedores.
Centro Experimental de Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cotización de prueba de laboratorio de construcción, etc.

Para dar fe de la apertura de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas Electrónicos, 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