UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

Informe de Buzones de Sugerencias y/o Quejas

Electrónico: del 01 al 31 de marzo de 2021

Preparado por: Licda. Guadalupe Zurita G.

5 de abril de 2021

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Queja Electrónico
Informe No.CVLS/2-2021

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 marzo de 2021.

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

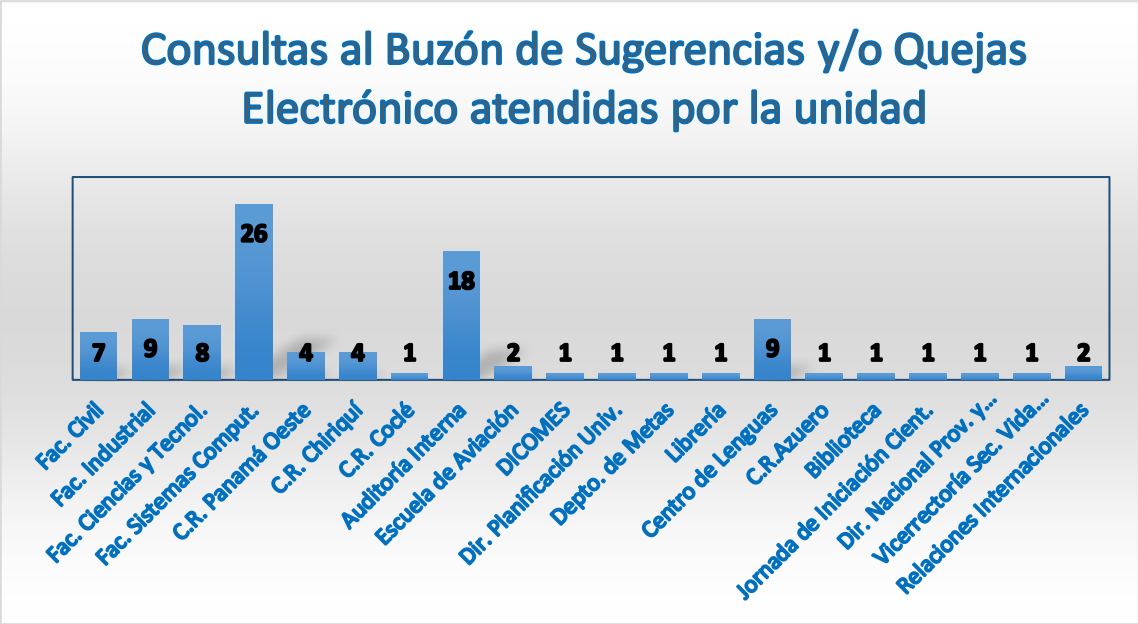
Cabe señalar, que durante el periodo evaluado se recibieron 266 correos, los cuales fueron remitidos a las diferentes unidades.

De estos correos se recibió 144 consultas, 58 quejas, 61 solicitudes, 2 invitaciones y 1 recibo de libro.

Las unidades que más consultas recibieron durante este periodo fueron:

- Ingreso Universitario (45)
- Recursos Humanos (2)
- Facultades: Industrial (9), Mecánica (10), Sistemas Computacionales (25), Civil (7), Eléctrica (10), Ciencias y Tecnología (8) = (69)
- Secretaría General (27)
- Centro de Lenguas (9)
- DITIC (25)
- Finanzas (49)
- Centros Regionales: Chiriquí (4), Panamá Oeste (4), Coclé (1), Azuero (1)= (10)
- Auditoría Interna (18)
- Vicerrectoría de Vida Universitaria (1)
- Librería (1)
- Dirección Nal. De Proveeduría y Compras (1)

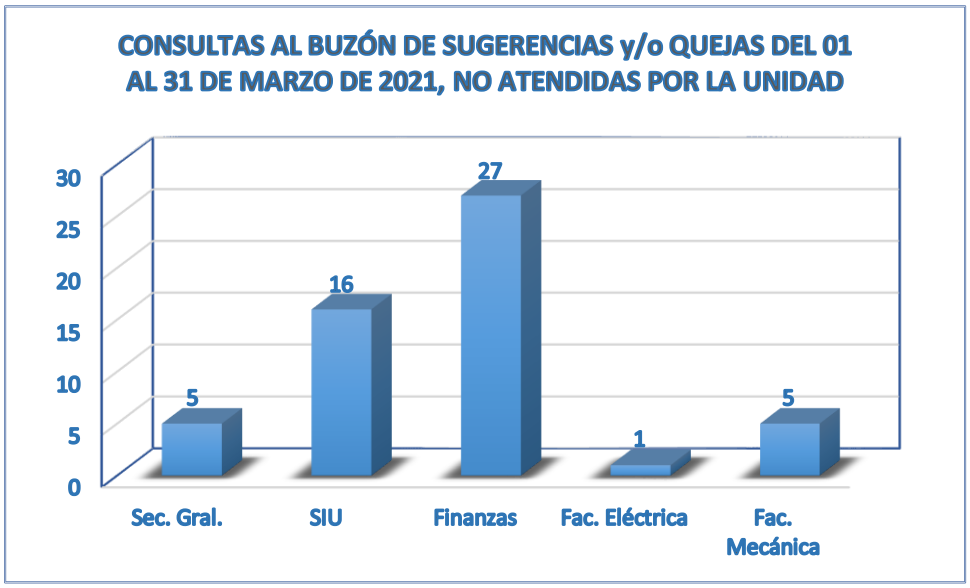
- Dirección de Planificación Universitaria (1)
- Departamento de Metas (1)
- DICOMES (1)
- Jornada de Iniciación Científica (1)
- Dirección de Biblioteca (1)
- Escuela de Aviación y Logística-Howard (1)
- CITT(2)
- Relaciones Internacionales (2)



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 marzo 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 79.69% de las consultas, quejas y solicitudes recibidas.



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 marzo 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 la gráfica N°2 no se atendieron el 20.31%, 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	• Que los pagos de matrícula y otros servicios no se reflejan en el sistema, aún llenando y enviando el formulario de Finanzas a la dirección electrónica. • No aparece su pago de transferencia por línea. • Dónde pueden hacer sus pagos • Que les actualicen sus pagos en el sistema de finanzas. • Cuando abren las cajas de la UTP
CITT	• Consulta sobre cursos virtuales
Facultades (Mecánica, Sistemas Compt., Civil, Industrial, Ciencias y Tecnología, Eléctrica)	• 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 • Qué materia puede matricular en este semestre. • Empresa solicita registrarse para oferta de trabajo para estudiantes de práctica profesional o egresados.

Secretaría General	• Requisitos para ingresar por otra universidad. • Certificaciones de Estudios • Historial de créditos académicos • Sobre pago por extranjería • Retiro de Diploma • Planes de Estudios • Descripción de contenido de carrera • Ingreso a la universidad por cambio de universidad • Ingreso a universidad por convalidación de materia. • Cambio de carrera. • Cupo para extranjero • Obtener firma fresca para autenticar diploma y documentos para el IFARHU. • Trámite para diploma • Proceso de convalidación
Centro de Lengua	• Información sobre cursos de Inglés • Información del Toefl • Información Curso de Alemán
DITIC	• Problemas con la contraseña y la cuenta de correo. • Correos fraudulentos • Creación de cuenta de correo para estudiante nuevo. • Desbloqueen la cédula en el sistema para imprimir recibo para pagar en el banco. • Comunicado de empresa SIEMENS sobre software. • Problemas con el teams para las clases virtuales.

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
Auditoría Interna	• Carreras de Universidad de Panamá • Devolución de correos para completar información
Centros Regionales (Chiriquí, Colón, Coclé, Veraguas, Panamá Oeste, Bocas del Toro)	• Cómo puede hacer para retomar sus estudios. • Créditos oficiales • Sobre cambio de carrera • Sobre cambio de sede • Proceso de admisión para 1er ingreso y fecha • Lugar de pago de matrícula • Si puede solicitar sus créditos • Contactar al coordinador de carrera • Si tienen las cajas abiertas en sitio • Que lo activen para matricularse.
Recursos Humanos	• Hoja de vida para captar en la base de datos para trabajar en UTP
Escuela de Aviación y Logística-Howard	• Problemas con la matrícula
Vicerrectoría de Vida Universitaria/Bienestar Estudiantil	• Solicitud de apoyo de tarjeta para internet, o equipo para sus dos hijos que están en la UTP
Dirección de Relaciones Internacionales	• Invitación de la ONU a webinar sobre proyecto Credo Science. • Desde Angola si pueden enviar unos artículos para ser publicados en la Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección de Proveeduría y Compras	• Empresa ofrece servicio de desinfección
Librería	• Comprar un libro y retirarlo al día siguiente.
Biblioteca	• Recibo de un libro
DICOMES	• Cursos virtuales

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