



**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**

**Período del 01 al 30 de abril de 2021**

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

**4 de mayo de 2021**

## **Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico** **Informe No.CVLS/3-2021**

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 abril de 2021.

Podemos señalar, que en este período se recibieron consultas, solicitudes, quejas, invitaciones y libros 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 150 correos, los cuales fueron remitidos a las diferentes unidades.

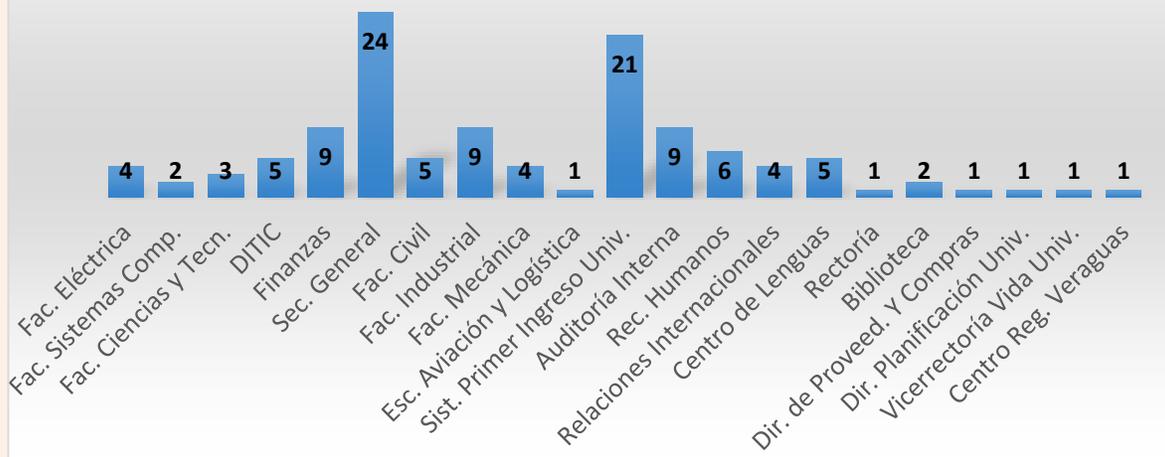
De estos correos se recibió 81 consultas, 14 quejas, 48 solicitudes, 6 invitaciones y 1 recibo de libro.

Las unidades que más consultas recibieron durante este periodo fueron:

- Primer Ingreso Universitario (26)
- Recursos Humanos (6)
- Facultades: Industrial (10), Mecánica (4), Sistemas Computacionales (4), Civil (8), Eléctrica (4), Ciencias y Tecnología (3) = (33)
- Secretaría General (27)
- Centro de Lenguas (5)
- DITIC (7)
- Finanzas (14)
- Centros Regionales: Veraguas (1)
- Auditoría Interna (9)

- Vicerrectoría de Vida Universitaria (1)
- Centro Experimental de Ingeniería (1)
- Dirección Nal. De Proveeduría y Compras (1)
- Dirección de Planificación Universitaria (1)
- Dirección de Infraestructura (1)
- DICOMES (2)
- Rectoría (1)
- Dirección de Biblioteca (3)
- Escuela de Aviación y Logística-Howard (1)
- Relaciones Internacionales (10)

### Correos de consulta, solicitudes y quejas atendidos por las unidades en abril 2021



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 30 de abril 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 78.66% 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 30 de abril 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 21.34%, 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>• No se reflejan en el sistema, los pagos de matrícula por transferencia.</li> <li>• Realiza pago de matrícula y aún sale deuda.</li> <li>• Aún no recibe su recibo original de pago de matrícula.</li> <li>• Piden ayuda porque no pueden realizar pago.</li> <li>• Contactar a personal de finanzas</li> </ul>
<b>Rectoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de reunión virtual.</li> </ul>
<b>Facultades (Mecánica, Sistemas Compt., Civil, Industrial, Ciencias y Tecnología, Eléctrica)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de correo de profesor</li> <li>• Empresa envía vacantes para publicar.</li> <li>• Solicitud de ayuda para terminar matrícula.</li> <li>• Cambio de carrera</li> <li>• Empresa solicita estudiante para práctica profesional.</li> <li>• Consulta sobre plan de estudio de maestría de ambiente.</li> <li>• Solicitud de información sobre carrera de civil.</li> <li>• Hoja de vida para aplicar a docente.</li> <li>• Problemas para entrar a clases en el grupo teams</li> <li>• Consulta sobre costo de maestría.</li> <li>• Consulta sobre diplomado de Gestión Comercio Exterior.</li> <li>• Invitación a reto relámpago de P&amp;G Panamá</li> <li>• Consulta sobre maestría en Planificación y Gestión Portuaria.</li> <li>• Consulta para publicar en las redes sociales información.</li> </ul>

<p><b>Secretaría General</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta para ingresar por convalidación.</li> <li>• Certificaciones de Estudios</li> <li>• Historial de créditos académicos</li> <li>• Sobre admisión de extranjero para primer ingreso a U.T.P.</li> <li>• Retiro de Diploma</li> <li>• Solicitud de Planes de Estudios</li> <li>• Descripción de contenido de carrera</li> <li>• Ingreso a la universidad por cambio de universidad</li> <li>• Cupo para extranjero</li> <li>• Obtener sello fresco y firma para autenticar diploma y documentos para el IFARHU.</li> <li>• Solicita certificación de horas cursadas en la carrera.</li> <li>• Solicitud de constancia de matrícula.</li> </ul>
<p><b>Centro de Lengua</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita información sobre cursos de inglés</li> <li>• Consulta sobre prueba de ubicación de inglés.</li> <li>• Si aún puede matricularse a clases de inglés.</li> </ul>
<p><b>DITIC</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con la contraseña para entrar a teams.</li> <li>• Correos fraudulentos</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> <li>• Comunicado de empresa SIEMENS sobre software.</li> <li>• Problemas con el teams para las clases virtuales.</li> </ul>

UNIDAD	CONSULTA, QUEJA Y SOLICITUD
<b>Auditoría Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas de carreras de Universidad de Panamá</li> <li>• Devolución de correos para completar información</li> <li>• Consulta sobre si se imparten cursos de lenguaje de señas</li> <li>• Consulta sobre reválida de título de universidad de Panamá</li> <li>• Consulta sobre costo de carreras de U.T.P.</li> </ul>
<b>Centros Regionales ( Veraguas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita nombre del Director del Centro Regional.</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 U.T.P.</li> <li>• Solicitud de información de colaboradores por empresas de cobro.</li> </ul>
<b>Escuela de Aviación y Logística-Howard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta sobre primer ingreso a carrera de Piloto en Aviación.</li> </ul>
<b>Vicerrectoría de Vida Universitaria/Bienestar Estudiantil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta sobre Tablet otorgadas a estudiantes para clases virtuales que tiene problemas en el chip.</li> </ul>
<b>Dirección de Relaciones Internacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre becas para extranjeros ciencias computacionales, matemáticas y física.</li> <li>• Invitación de cancillería de Fundación Univ. Konrad Lorenz.</li> <li>• Solicitud de información para soluciones de movilidad en programa de estudios de energía.</li> <li>• Invitación a inscripción a escuela Internal. De Verano Univ. Nal. Litoral de Argentina...etc.</li> </ul>

<b>Dirección de Proveduría y Compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa consulta a la U.T.P. si puede calibrar equipo minero y si puede ser proveedor de ellos, la empresa.</li> </ul>
<b>Dirección de Infraestructura y Mantenimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa ofrece sus servicios.</li> </ul>
<b>Biblioteca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de un libro</li> <li>• Invitación a congreso virtual-CUICIID.</li> <li>• Solicitud de restablecer contraseña para iniciar sesión en la pág. biblioteca.</li> </ul>
<b>DICOMES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita contactar personal de oficina de Relaciones Públicas.</li> <li>• Empresa ofrece propuesta de calibración digital en la web.</li> </ul>
<b>Dirección de Planificación Universitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta si hay estudiantes con discapacidad en la U.T.P. y si hay estudios relacionados con la discapacidad.</li> </ul>
<b>Centro Experimental de Ingeniería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de prueba de topin.</li> </ul>

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

Colaboradora del Departamento de Ética, Transparencia y Valores 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**