

Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



UTP se une al Servicio
del Centro de Atención Ciudadana

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas
Electrónico y Físico
Periodo: 01 al 31 de agosto de 2022
No. **CVLS-08-2022**

agosto -2022



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Ley No.6 de 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”.

Esta Ley promueve la participación ciudadana para fortalecer la Transparencia en la Gestión Pública.

Por la cual se facilita el libre acceso a la información pública de las dependencias del estado, que tiene derecho toda persona a solicitar y recibir información veraz.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Introducción

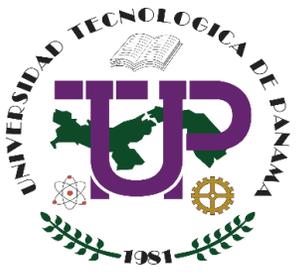
La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado estos Buzones de Sugerencias y/o Quejas, con el objetivo de que la comunidad universitaria puede emitir su opinión sobre los servicios brindados en ésta alta casa de estudios tecnológicos superiores.

El Buzón de Sugerencias Físico Electrónico es una de las herramientas principales de la comunicación de “Transparencia”, que los usuarios pueden utilizar para hacer llegar sus comentarios con respecto a Consultas, Solicitudes, Quejas, Invitaciones o Sugerencias.

Los Buzones Físicos se encuentran instalados en las diferentes Sedes, Centros Regionales y Extensiones, además es preciso indicar que, la dirección del correo electrónico es la siguiente:

buzondesugerencias@utp.ac.pa

Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

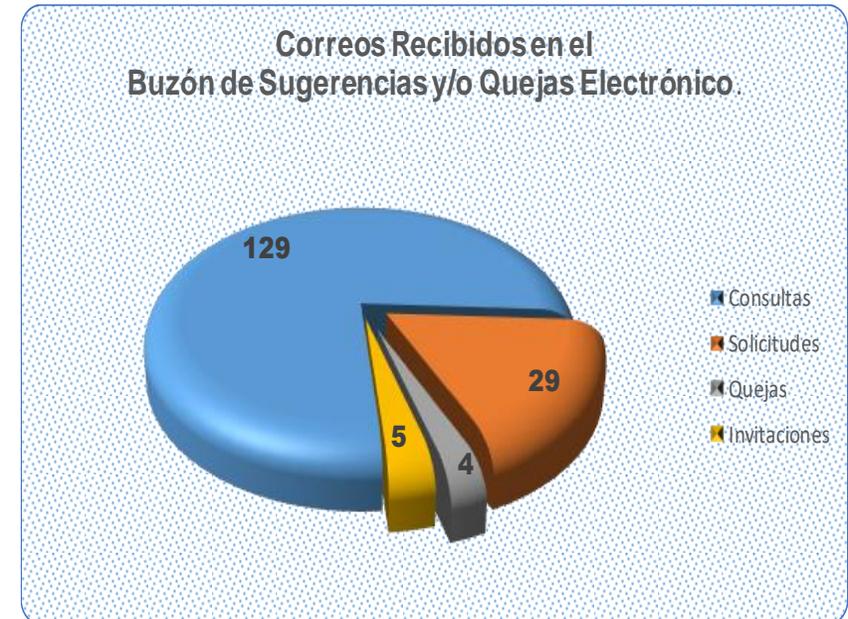


Análisis de los Datos

Los datos analizados de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico se desglosan de esta manera: Consultas, Solicitudes, Quejas e Invitaciones..

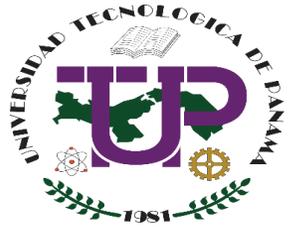
En el Buzón de Sugerencias Electrónico hubo un aumento de **129 Consultas** elaboradas en el mes de agosto, **29 Solicitudes** tramitadas en el mes, las **Quejas** disminuyeron, ya que en agosto se presentaron solamente **4**, Finalmente recibimos **5 Invitaciones** para Curso de Evaluación y Acreditación Universitaria en Iberoamérica, Charla de Derechos Digitales y de la Comunicación.

En total podemos apreciar que fueron 167 correos recibidos en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico.



Gráfica No. 1

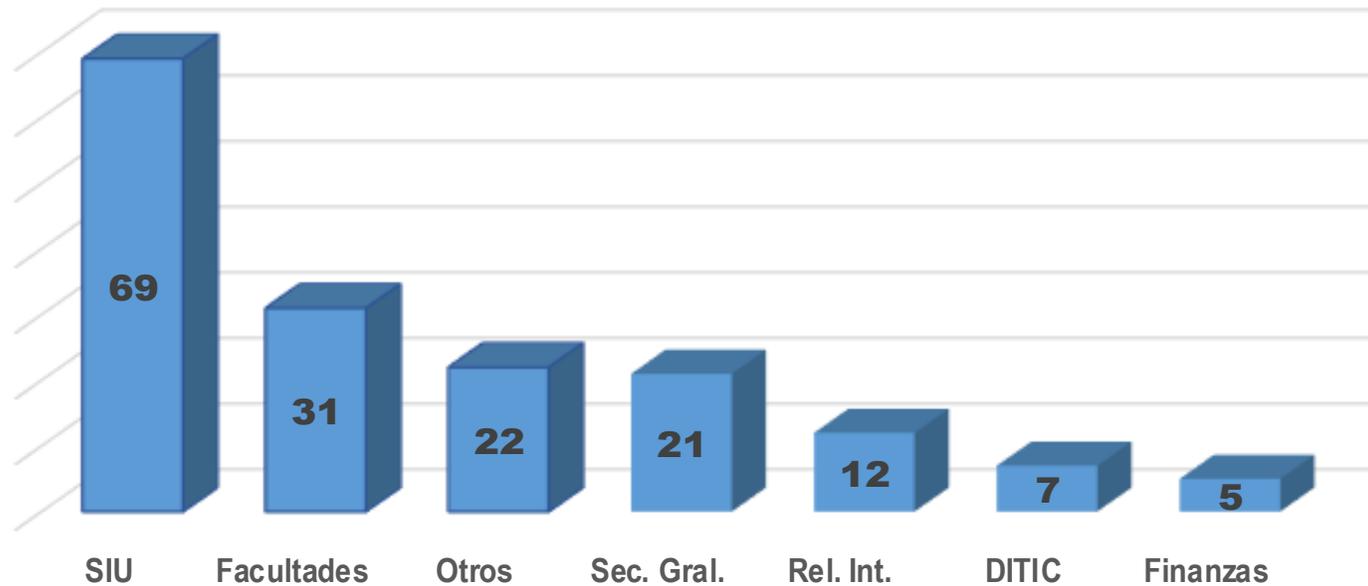
Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

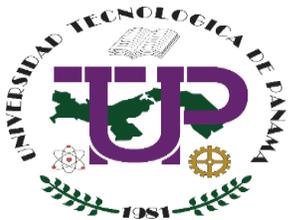
Esta gráfica muestra la cantidad de correos recibidos y Atendidos por las diferentes unidades Administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.

Correo del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico, Atendidos por las Unidades Admvas.



Gráfica No.2

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

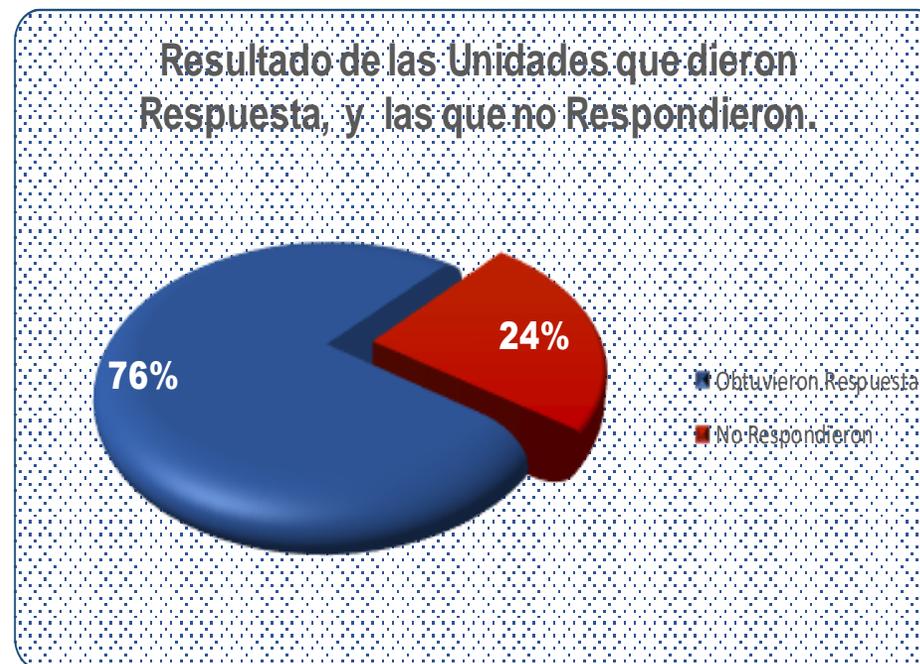


Análisis de los Resultados

La **Gráfica No. 3**, hace referencia al resultado de porcentajes de la cantidad respuestas recibidas por las unidades, también de las unidades que no respondieron.

Obtuvieron Respuesta el 76%

No Respondieron el 24% = SIU (14), Rel. Internacionales (8), Bienestar Estudiantil (1), Dirección Nacional de Finanzas (1).



Gráfica No. 3

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Esta Gráfica muestra las **129 Consultas recibidas en el Buzón de Sugerencias Electrónico** tales como: Segunda Convocatoria, Resultado de la Prueba de Admisión, Cambio de cita para Inscripción, Porqué aparece Saldo pendiente si ya canceló, Información de Giras Académicas, si la UTP tiene Bolsa de Trabajo para los estudiantes graduados.



Gráfica No. 4

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

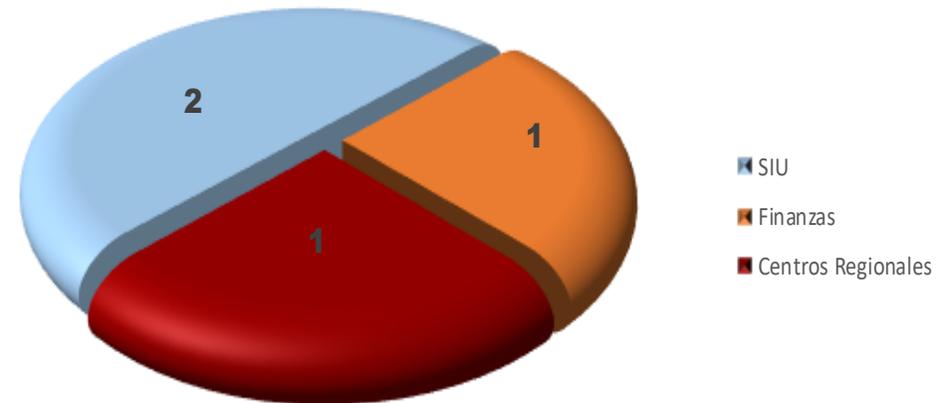


Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Se obtuvieron cuatro **4 Quejas**, las cuales listamos a continuación:

- **SIU:** Realizaron pago del examen, y no le envían mensaje que se realizó el proceso.
- **Dirección de Finanzas:** ya cancelaron y le aparece saldo pendiente.
- **Centro Regional:** El estudiante esta esperando respuesta de que se realizó el proceso de pago.

Resultado de las Quejas



Gráfica No. 5

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Esta gráfica muestra la evaluación realizada a las **31 “Solicitudes Recibidas”** en el mes de agosto, las mismas fueron requeridas por empresas, público en general y estudiantes, podemos mencionar algunos motivos de las solicitudes: Resultado de la Prueba de Admisión, Procedimiento para dejar los boletines de secundaria para adquirir los Bonos Académicos de Primer Ingreso, Información para la Prueba de Inglés, Número de Cuenta de la UTP, entre otros.



Gráfica No. 6

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Consultas

- Resultado de la Prueba de Admisión
- Cambio de cita para la inscripción
- Lugar de entrega del Boletín para el “Bono Académico”
- Número de cuenta de la Universidad Tecnológica de Panamá para pagos.

Quejas

- Realizó el pago del examen, y no le envían mensaje de que se realizó el proceso.
- No puede entrar con el link, solamente tiene dos semanas para entrar al Curso de Reforzamiento.
- Le aparece saldo pendiente, ya canceló su deuda.



Solicitudes

- Certificación de Matrícula y Créditos Oficiales
- Ayuda para entrar al correo y a Microsoft Teams
- Información curso de Inglés
- Empresa solicita agendar revisión por tema de reciclaje.

Invitaciones

- Universidad **Alberto Hurtado en Chile**, Charla Derechos Digitales y la Comunicación.
- Curso de Evaluación y Acreditación Universitaria Iberoamérica, de la Escuela de Formación de **CONEAU**.
- **Simposio Virtual** Geopolítico y Futuros Globales del Centro de Seguridad de Ginebra.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



Físico



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

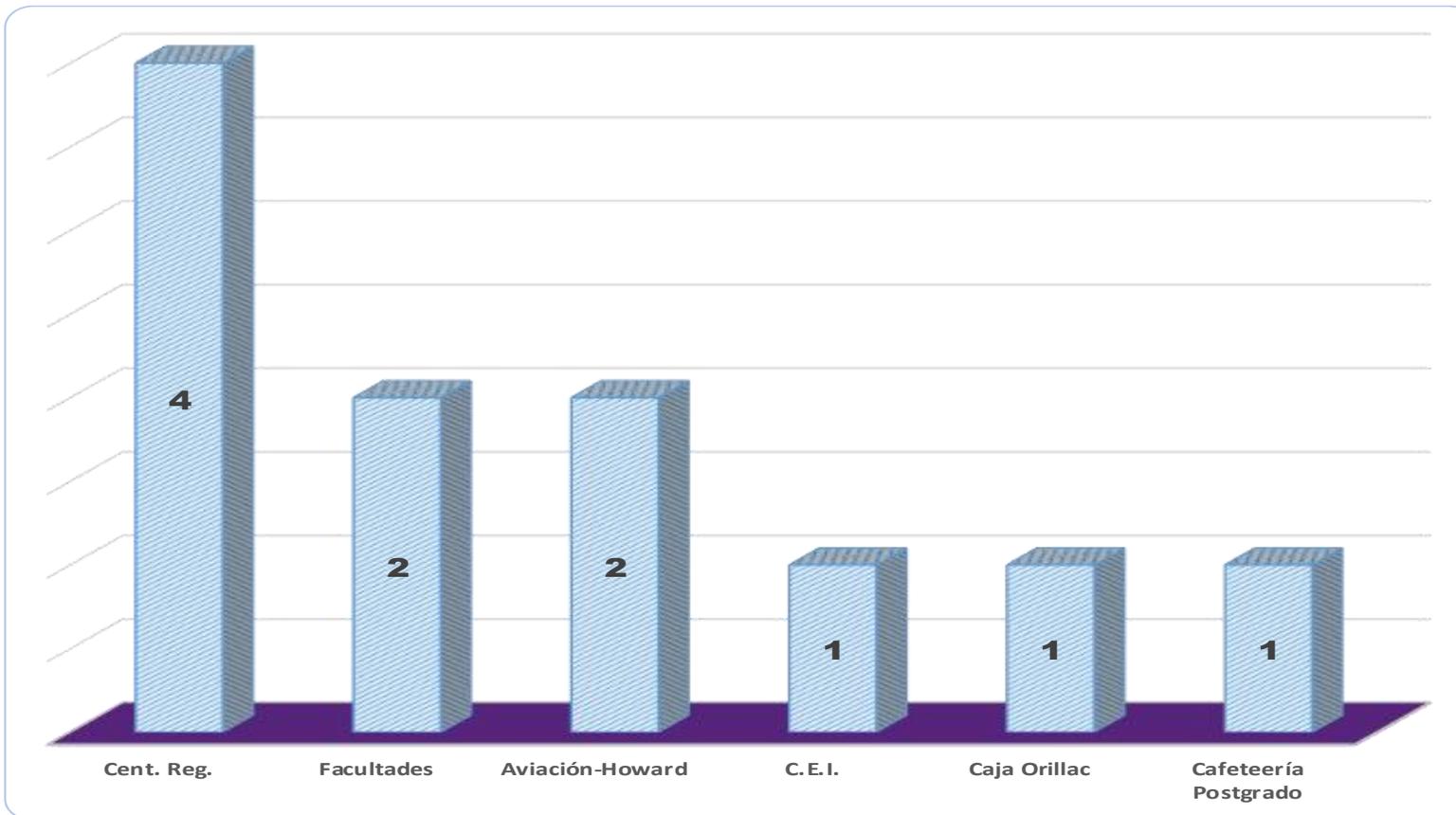
Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico agosto - 2022

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Experimental de Ingeniería	Queja: La entrega de los resultados , el tiempo es muy exagerado, mala atención y mala atención.	No indica	1
Extensión de Howard- Escuela de Aviación	Sugerencia: Estudiantes requieren que la UTP, implemente pagar en la Caja de Cafetería por " Yappy ", además que se repare el techo de los estacionamientos de los estudiantes.	No indica	1
Caja Edificio Administrativo	Queja: mal servicio, Cajera lenta y no se preocupan por atender a los estudiantes.	muy mala	1
Centro Regional de Colón	Queja: Mejorar la conexión de Internet, aumentar los mb/s, el Wifi no ayuda mucho.	No indica	1



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Cantidad de Formulario de Atención al Usuario extraído del **Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico.**



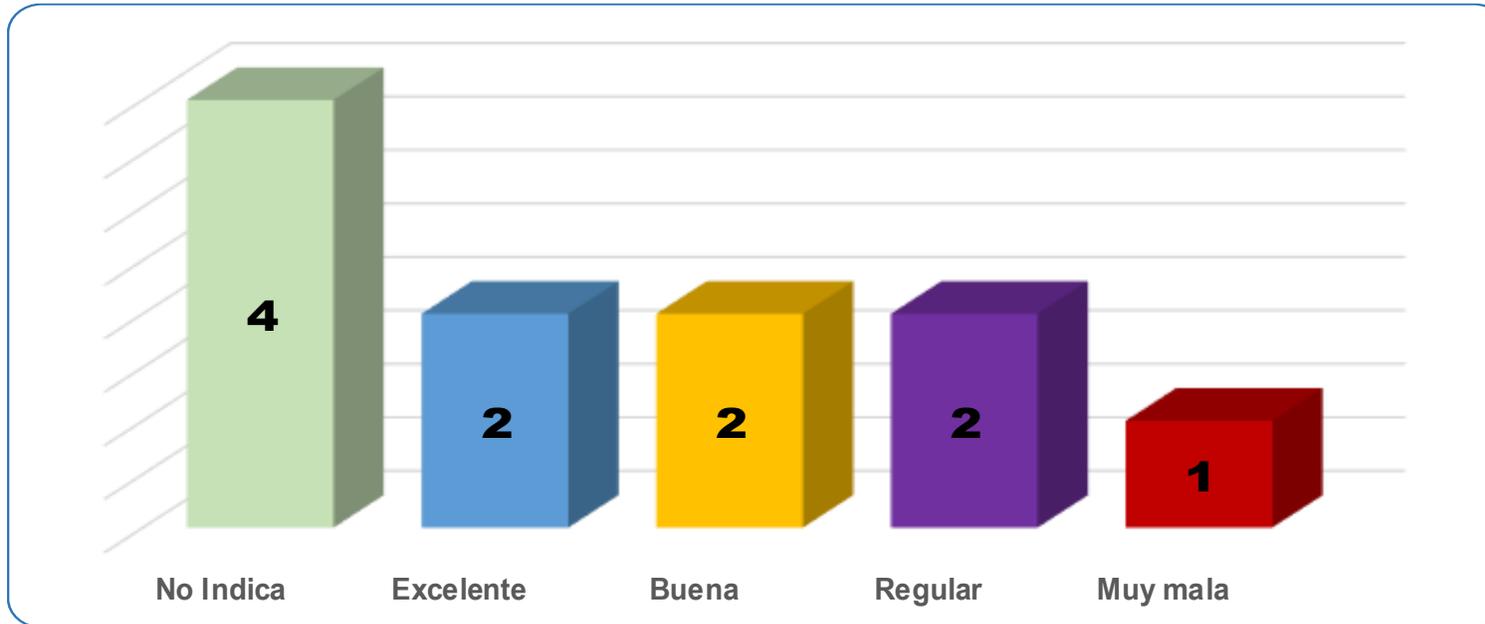
Gráfica No. 1

Fuente : Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Tipo de Atención Recibida, Según Formulario de Atención al Usuario

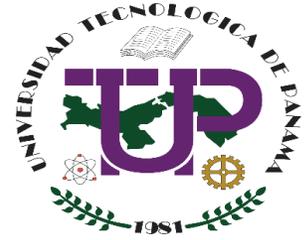


Sugerencia = 6
Quejas = 5

Solamente se recibió **(2) Informes de los Centros Regionales**, que fueron **Coclé y Colón**, los otros (5) Centros no indicaron que hicieron recorrido y Apertura de los Buzones Físicos.

Gráfica #2

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

CONCLUSIONES

- Hubo una disminución en las Quejas en el Buzón de Sugerencias y/o **Electrónico**, y un aumento en las presentadas en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas **Físico**.
- Participación importante de los estudiantes de primer Ingreso y estudiantes regulares en el **uso del Buzón Electrónico y Físico**.
- Recibimos invitaciones de Universidades Extranjeras y Organismos Internacionales.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Gracias!

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”