

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 julio de 2022
No. CVLS-07-2022

julio -2022

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.

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

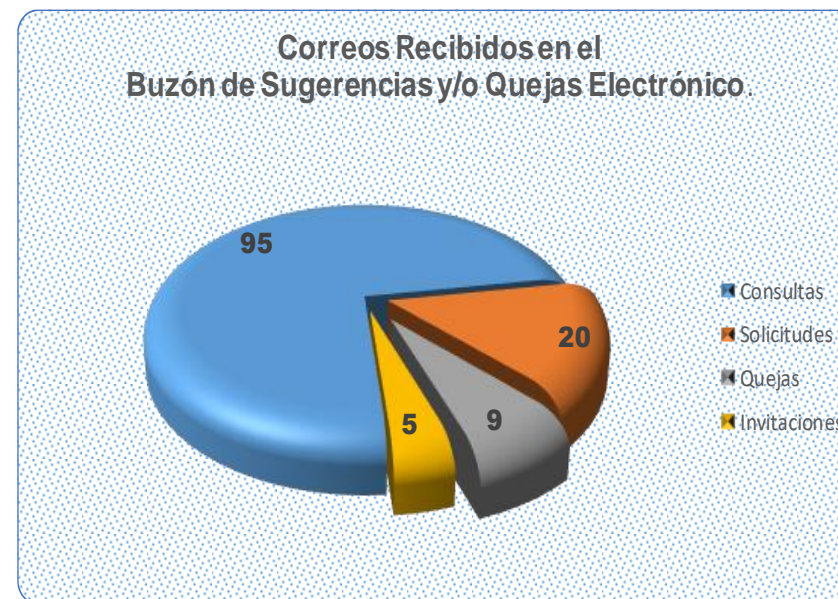
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Análisis de los Datos

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

En el Buzón de Sugerencias Electrónico hubo un aumento de **95 Consultas** elaboradas en el mes de julio con respecto al mes anterior, las **Solicitudes** aumentaron de 17 hechas en junio, a **20** tramitadas en julio, igualmente hubo un aumento en las **Quejas**, ya que en julio se presentaron **9**. Finalmente recibimos **5** Invitaciones para Webinars gratuitos, Simposio Académico Internacional de Energía, Convocatoria de la ONU.

En total podemos apreciar que fueron **129 correos recibidos en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico.**



Gráfica No. 1

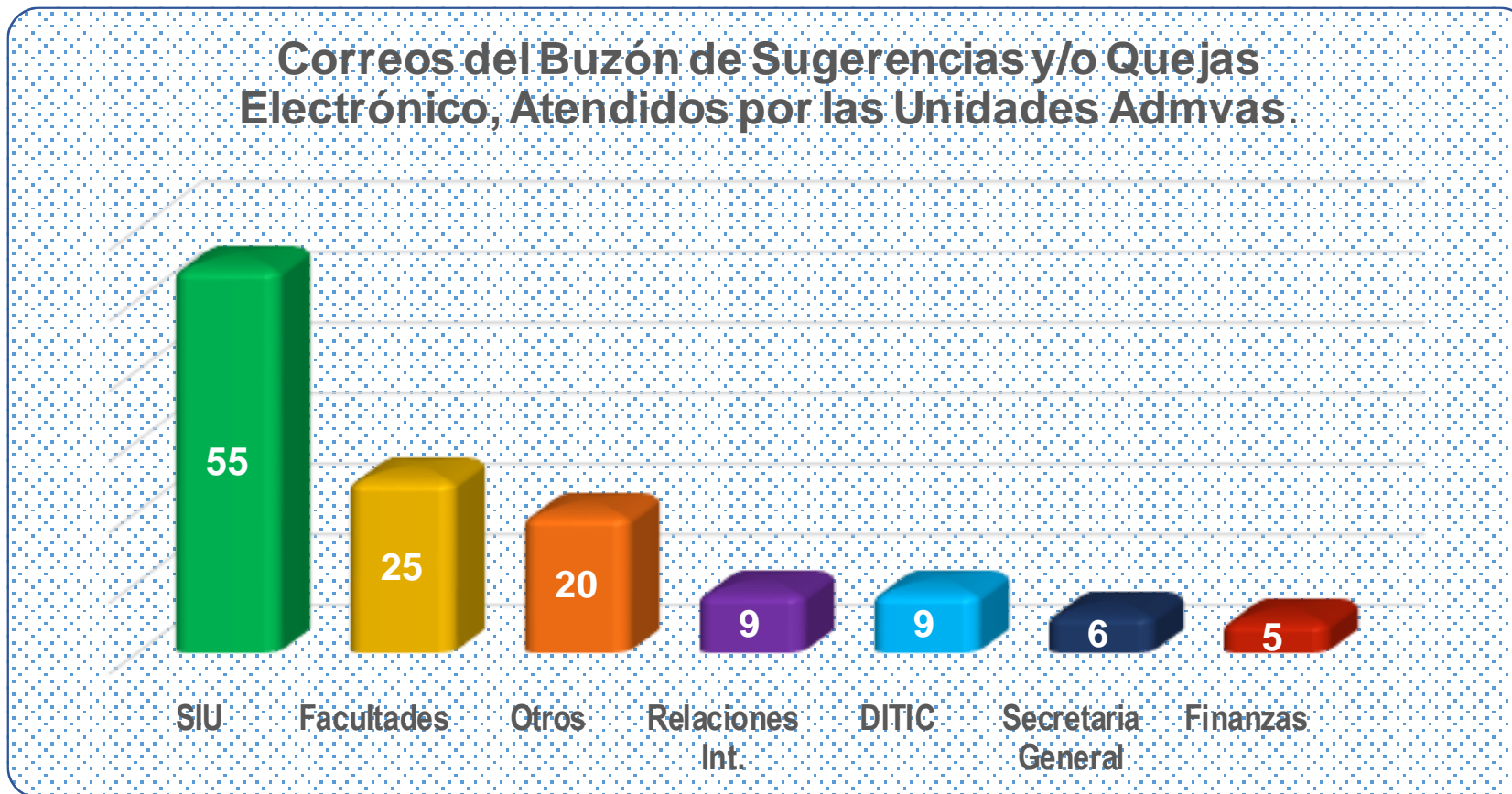
Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

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.

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



Gráfica No.2

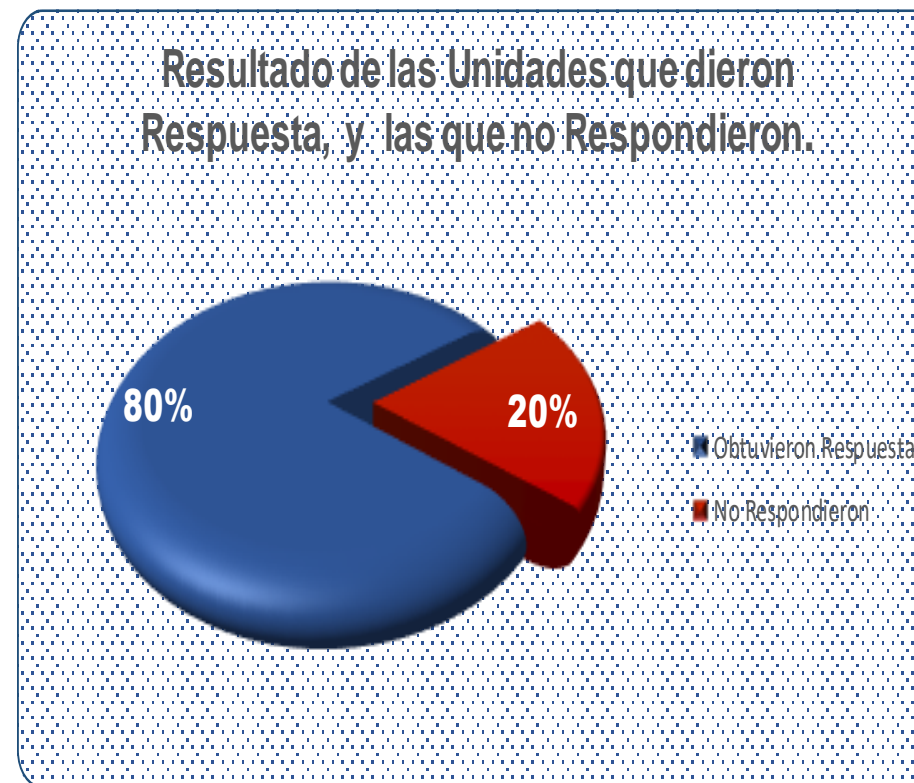
Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

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 80%

No Respondieron el 20% = SIU (9), Rel. Internacionales (6), Facultad de Sistemas (1), Facultad de Civil (1), Facultad de Ciencias y Tecnología (1), Recursos Humanos (1), Bienestar Estudiantil (1).



Gráfica No. 3

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

Esta Gráfica muestra las **95 Consultas recibidas** en el Buzón de Sugerencias Electrónico tales como: Pago de Prueba de Admisión, Requisitos para Admisión de Primer Ingreso, Cambio de Carrera, Cambio de Facultad, Posibilidad de enviar estudiantes para Práctica de Grado en Empresas, y Diplomados.



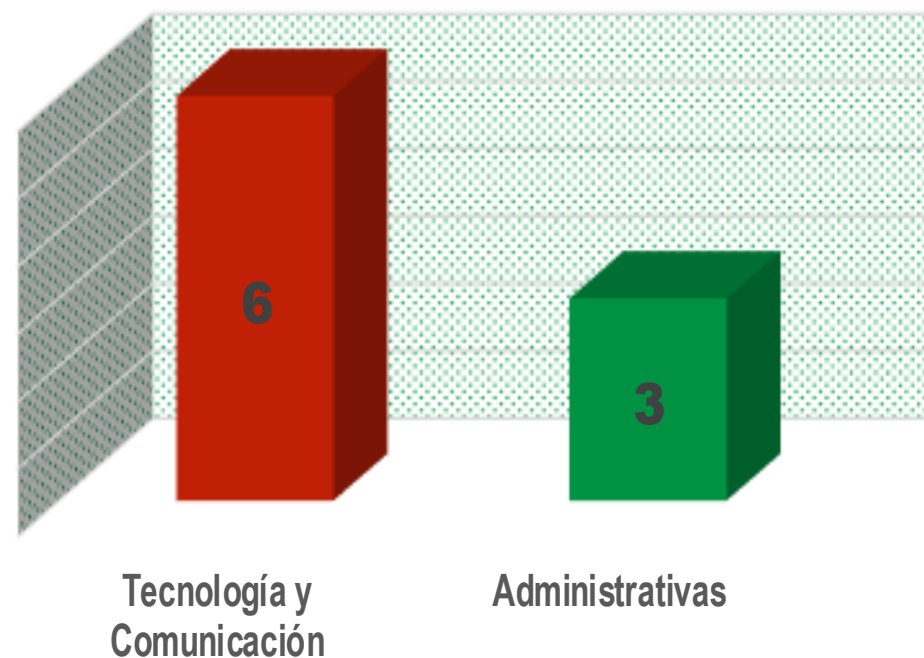
Gráfica No. 4

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

Se obtuvieron nueve **9 Quejas**, las cuales listamos a continuación:

- **Tecnología y Comunicación:** No se pueden conectar con el “**Wifi**” del edificio nuevo de aulas, problemas con la contraseña del correo de la U.T.P.
- **Administrativa:** No se recibió notificación , tampoco invitación por **Teams**, para la inducción de la prueba de admisión, no se pueden inscribir, ni subir la foto al sistema de inscripción.

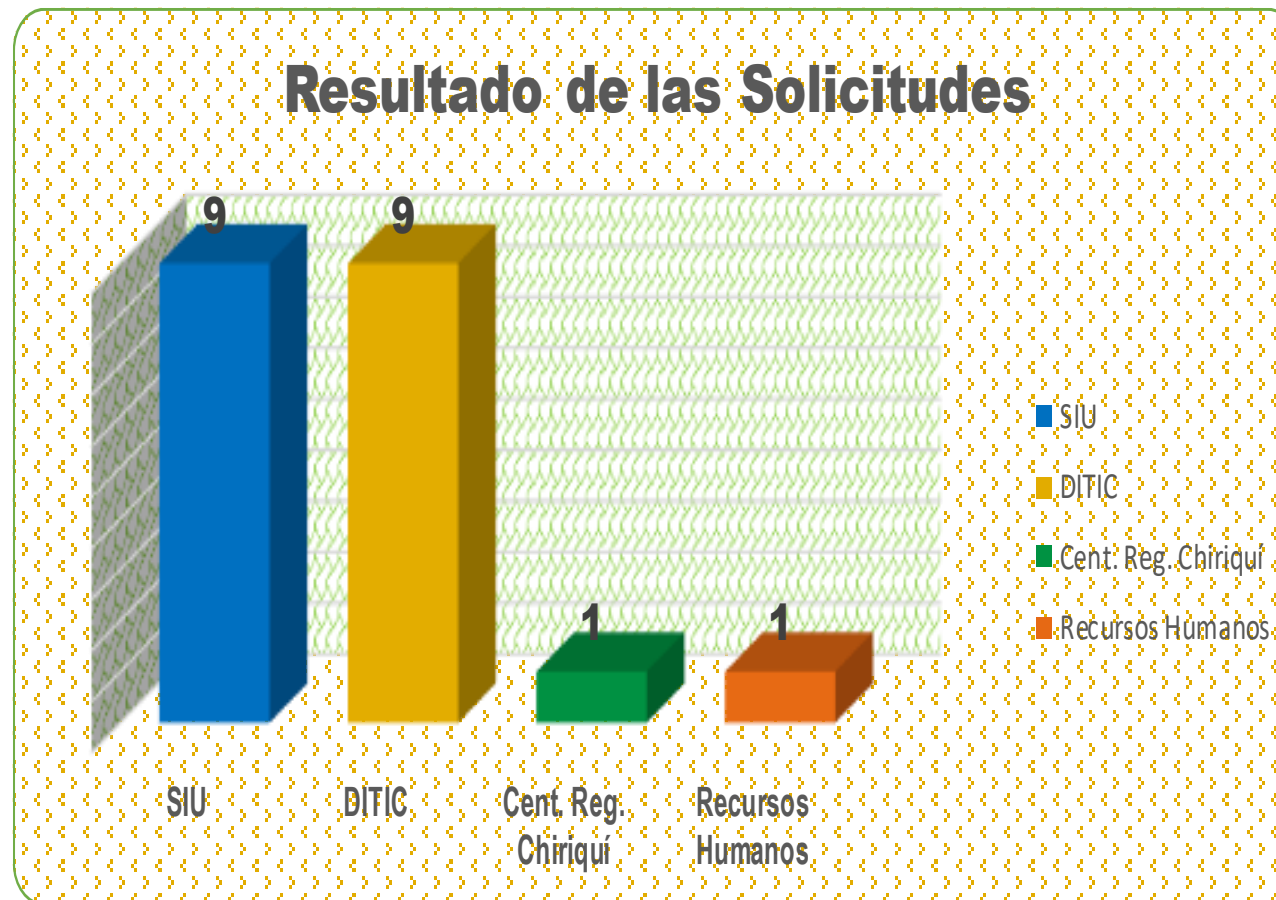
Resultado de las Quejas



Gráfica No. 5

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

Esta gráfica muestra la evaluación realizada a las **20 “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: Empresas solicitan estudiantes para práctica profesional, Procedimiento para dejar los boletines de secundaria para adquirir los Bonos Académicos de Primer Ingreso, Información para la Prueba de Inglés, Solicitud de Créditos Oficiales entre otros. En este mes recibimos (5) Invitaciones de la ONU y organizaciones Extranjeras.



Gráfica No. 6

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

Consultas

- Requisitos para Primer Ingreso
- Cambio de Sede y de Carrera
- Posibilidad de enviar estudiantes graduandos a práctica de Empresas
- Cambio de fecha de Prueba de Admisión , entre otros.

Quejas

- No se recibió invitación para entrar a **Microsoft Teams**, para Examen de Admisión y subir foto.
- No se pueden conectar al “**Wifi**”, del edificio nuevo de aulas.
- Tienen problemas con la contraseña del correo Institucional.

Solicitudes

- Empresa requiere contactar personal académico para “Pasantía”
- Créditos Oficiales
- Solicitud de Trabajo
- Información para prueba de Inglés y fecha de inicio a curso de Inglés.

Invitaciones

- Se recibió invitación para participar en la **ONU** a especialistas de la niñez
- Convocatoria de “**Becas**” abiertas en la **UNESCO**.
- Webinar del Instituto de Economía de Barcelona.



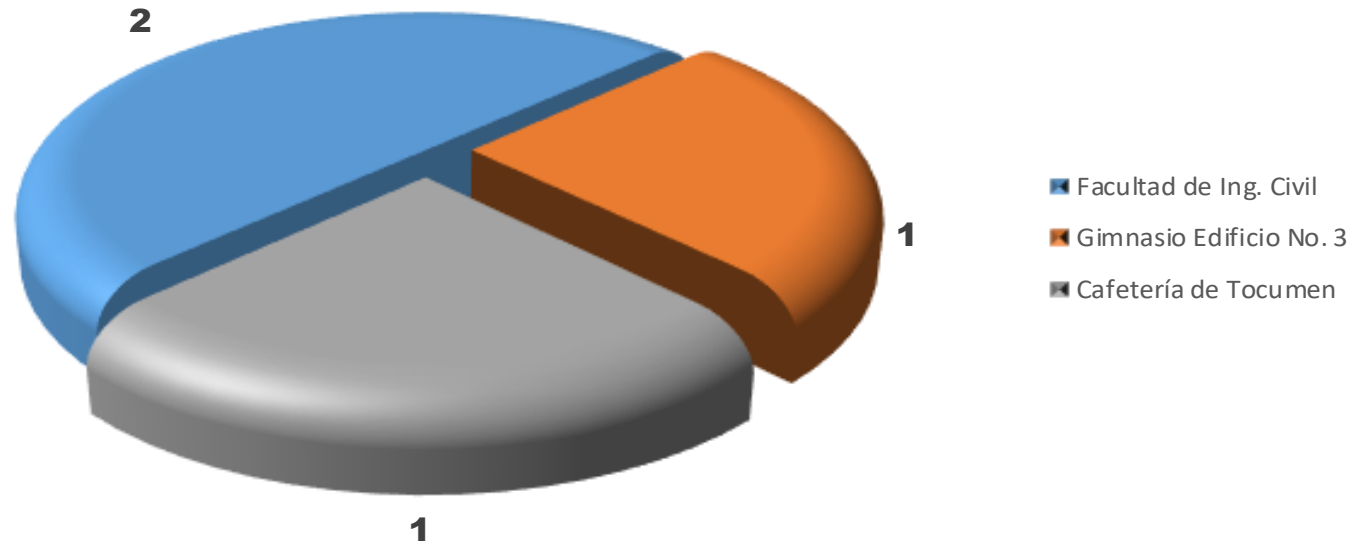
Físico



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

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Fac. Ing. Civil	Queja: la página web demora en cargar	No Indica	1
	Queja: El reloj de marcación siempre está dañado.	No Indica	1
Edificio # 3 Gimnasio	Sugerencia: Asear más los baños, están muy sucios, se observa algo negro en e piso bajo el lavamano e Inodoro.	Excelente	1
Cafetería Tocumen	Queja: Excesiva cantidad de sal utilizan para las comidas.	Buena	1

Cantidad de Boletas Extraídas del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico.



Gráfica No. 1

Fuente : Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

Tipo de Atención Recibida, Según Formulario de Atención al Usuario

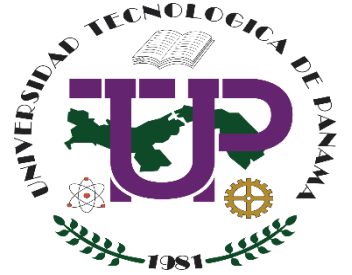


Comentario Queja = 3
Sugerencia = 1

Es preciso indicar que, de los **(7) Centros Regionales**, **solamente recibimos el Informe de los Centros Regionales de Coclé, Colón y Chiriquí**, los otros (4) Centros **no indicaron** que hicieron el recorrido y la apertura de los buzones físicos, no hubo ningún Formulario de Atención al usuario en los buzones.

Gráfica #2

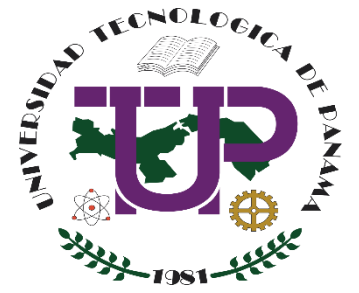
Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.



CONCLUSIONES

- Hubo incremento en las quejas presentadas en ambos Buzones Electrónico y Físico, las mismas presentaron situaciones de **Gestión Administrativa**.
- Los estudiantes de primer ingreso y algunos estudiantes regulares son los que más utilizan el Buzón Electrónico, mientras que el Buzón Físico fue más utilizado por los colaboradores administrativos.

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



Gracias!

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”