

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 octubre de 2022  
No. CVLS-10-2022

octubre -2022



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

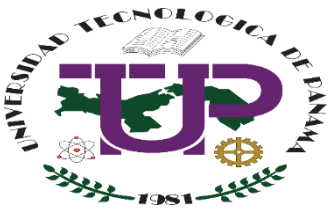
**Ley No.6 de 22 de enero de 2002**



“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

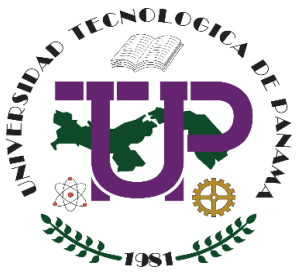
La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado estos Buzones de Sugerencias y/o Quejas, con el objetivo de que la comunidad universitaria puede emitir su opinión sobre los servicios brindados en ésta alta casa de estudios tecnológicos superiores.

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](mailto: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.

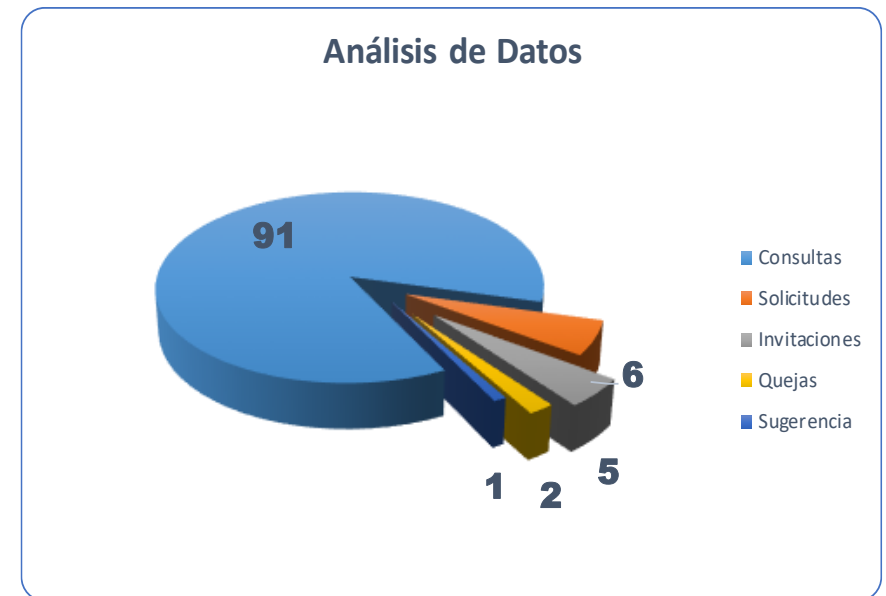


## Análisis de los Datos

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

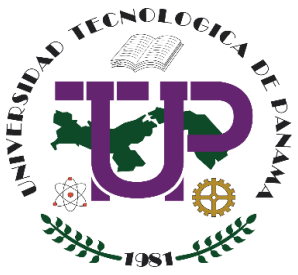
En el Buzón de Sugerencias Electrónico hubo una disminución de **91 Consultas**, **6 Solicitudes** tramitadas en el mes, **2 Quejas**, **1 Sugerencia**, Finalmente recibimos **5 Invitaciones** para Curso de Evaluación y Acreditación Universitaria en Iberoamérica, Charla de Derechos Digitales y de la Comunicación.

**En total podemos apreciar que fueron 105 correos recibidos en el Buzón** de Sugerencias y/o Quejas Electrónico.



**Gráfica No. 1**

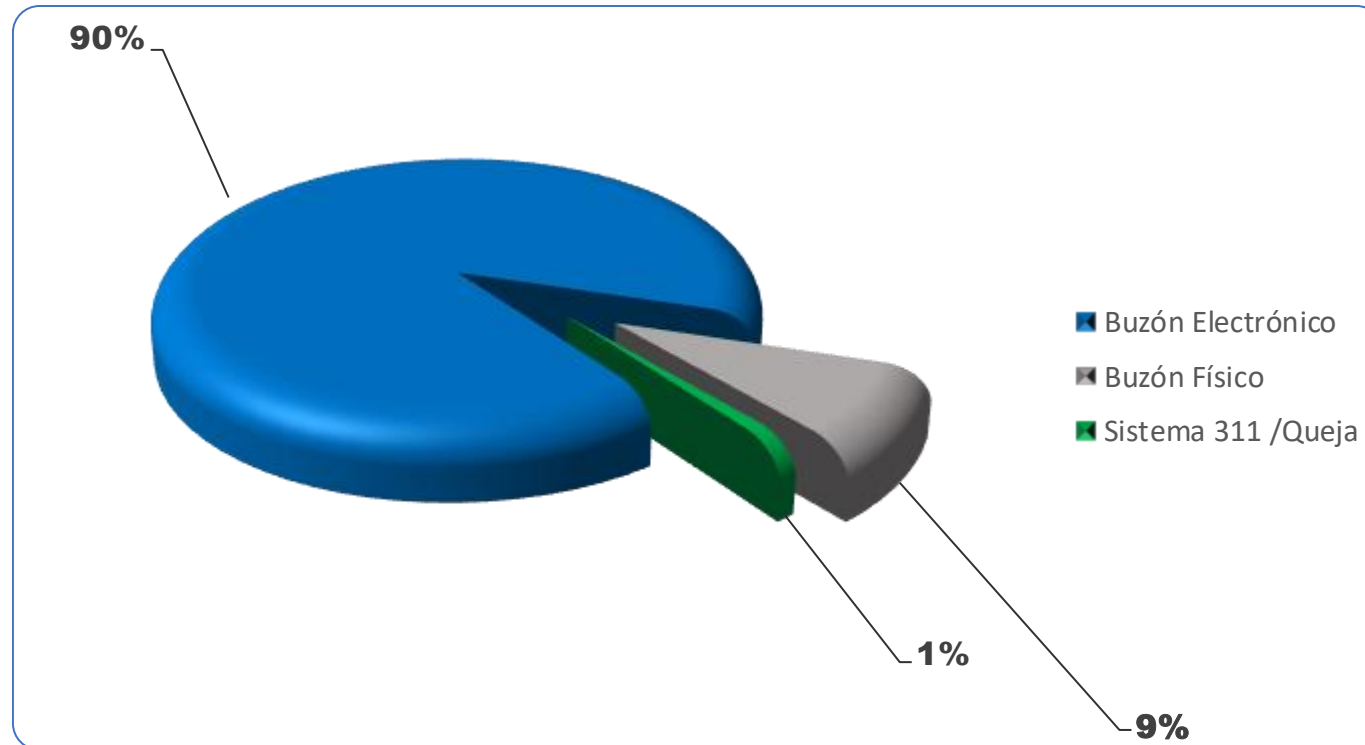
**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

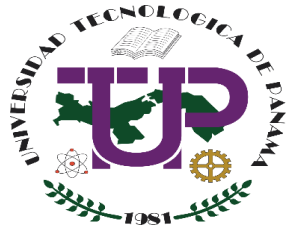
El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió y atendió en octubre, un total de 100% boletas del Buzón de Sugerencias, por las siguientes vías:

### Porcentaje de Boletas recibidas, por las siguientes vías:



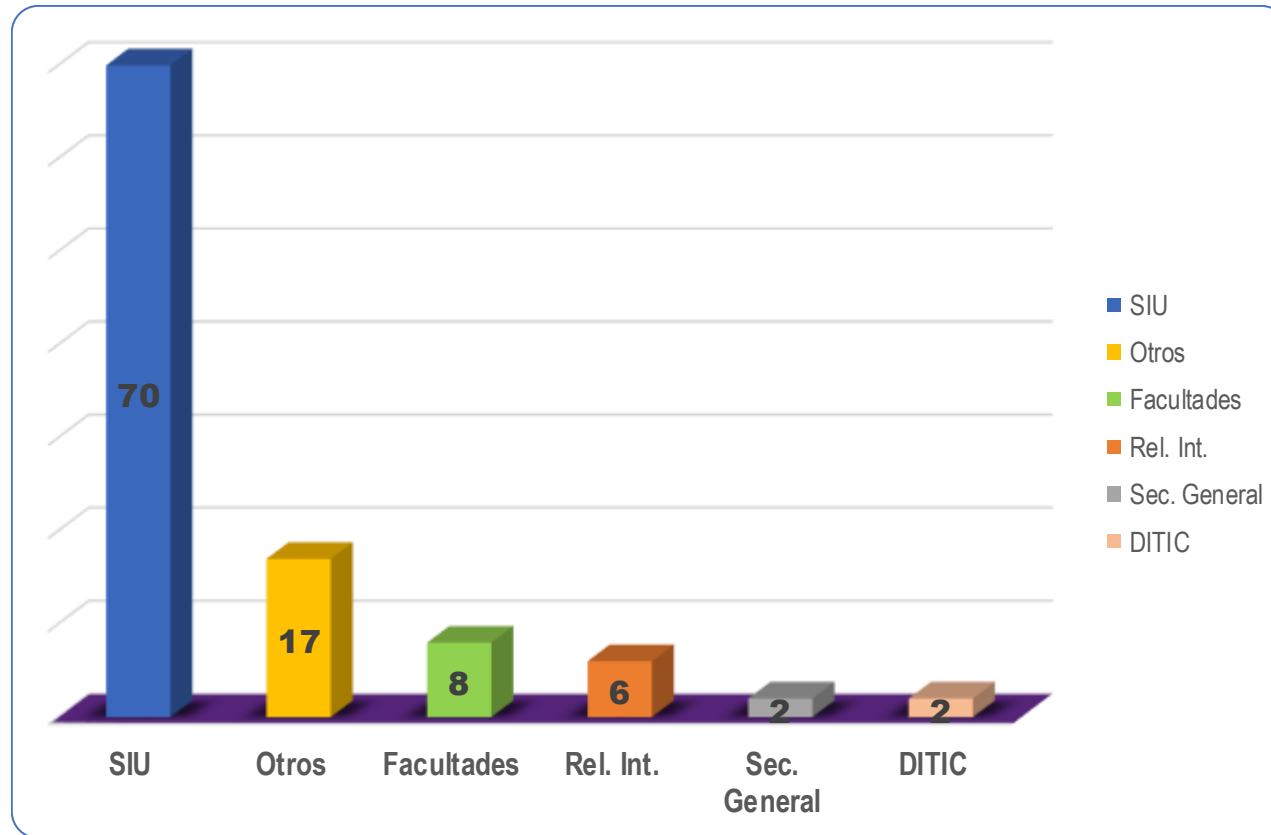
**Gráfica No. 2**

**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



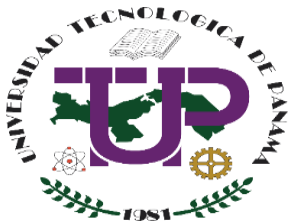
## Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

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



**Gráfica No.3**

**Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores..**



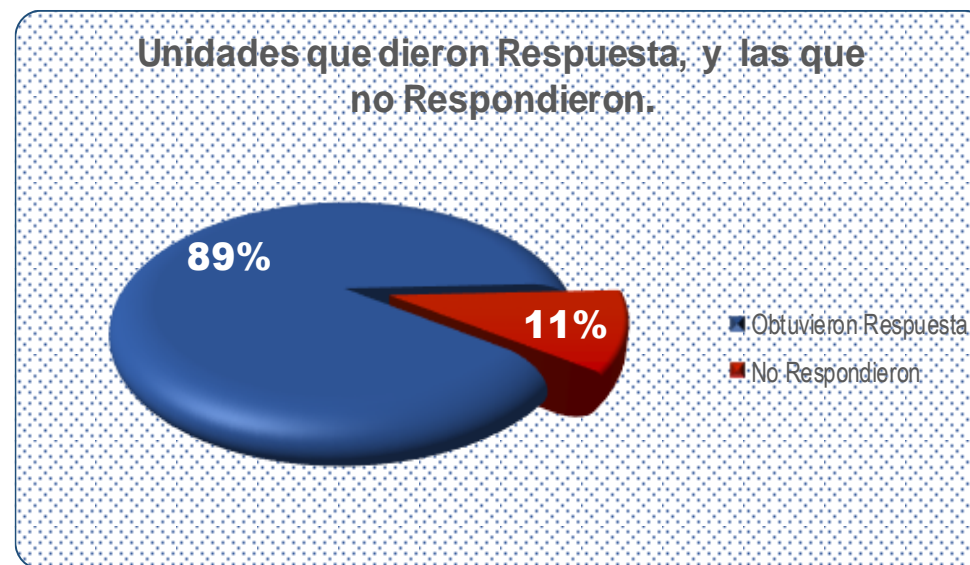
## Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

### Análisis de los Resultados

La **Gráfica No. 4**, hace referencia al resultado de porcentajes de la cantidad respuestas recibidas por las unidades, también de las unidades que no respondieron.

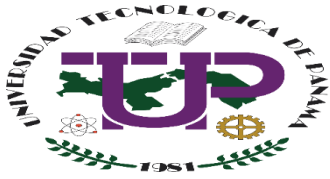
**Obtuvieron Respuesta el 89%**

**No Respondieron el 11%** = CEI (1), Rel. Internacionales (6), Dirección Administrativa (1), SIU (3).



**Gráfica No. 4**

**Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.**



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

Se obtuvieron cuatro **2 Quejas**, las cuales listamos a continuación:

- **SIU:** No se puede ingresar a la admisión..
- **DITIC:** Se reciben muchos correos con SPAM.



Gráfica No. 5

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores





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

Esta gráfica muestra la evaluación realizada a las **11 “Solicitudes Recibidas”** en el mes de octubre, las mismas fueron requeridas por ayuda al correo, Ofertas Académicas, Resultados de la prueba de Admisión, Ayuda para obtener beca.



**Gráfica No. 6**

**Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.**

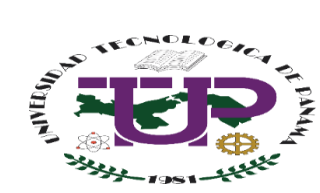


## Consultas

- Inscripción en la UTP
- Prueba Psicológica
- Fecha de la II y III Convocatoria
- Resultado de la Prueba de Admisión

## Quejas

- No puede ingresar a la admisión
- Se reciben muchos correos con SPAM



## Solicitudes

- Oferta Académica
- Ayuda de Beca

## Invitaciones

- Congreso Mundial de Investigación y Conferencia de Pregrado (World CUR).
- Webinars Internacional la apuesta de Tecmilenio por las insignias digitales.



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

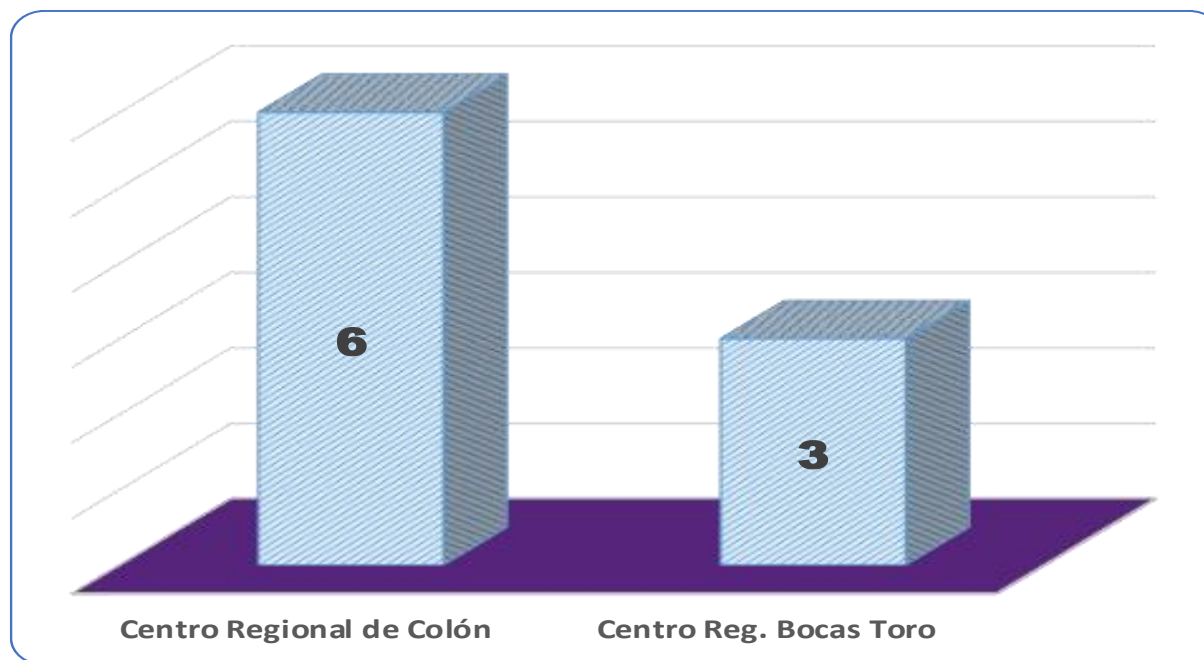
## Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico octubre - 2022

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Regional de Colón	<b>Sugerencia:</b> Designar área de Pinpon, Transporte a 0.30, Comida gratis, mesa de Billar.	No indica	6
Centro Regional de Bocas del Toro	<b>Queja:</b> Demora la atención en Cafetería y Precios Altos en la Cafetería	No Indica	2
	<b>Sugerencia:</b> Forma de Pago con tarjeta	No Indica	1



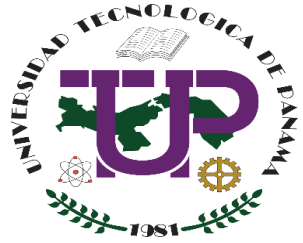
## Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

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



Gráfica No. 1

Fuente : Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

### CONCLUSIONES

- No hubo ningún Formulario de Atención al Usuario en los Buzones Físicos de Panamá, Extensión de Howard , Tocumen y Coclé. Solamente enviaron Informe el Centro Regional de Bocas del Toro y el Centro Regional de Colón



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

*Gracias!*

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”