

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 30 de septiembre de 2022  
No. CVLS-09-2022

septiembre -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

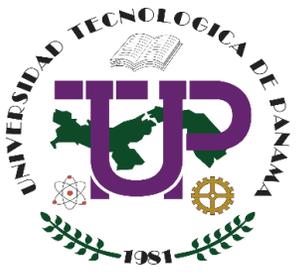
La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado estos Buzones de Sugerencias y/o Quejas, con el objetivo de que la comunidad universitaria puede emitir su opinión sobre los servicios brindados en ésta alta casa de estudios tecnológicos superiores.

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.

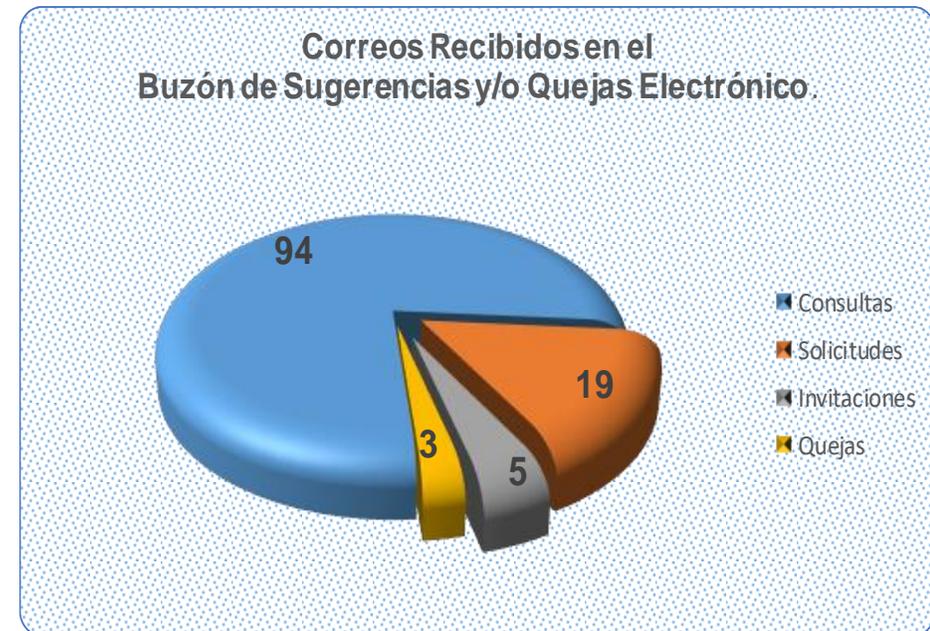


## Análisis de los Datos

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

Este mes hubo en el Buzón de Sugerencias Electrónico una disminución en las **Solicitudes =19**, Aumentan las **Consultas a 94**, Disminuyen las **Quejas =3**, y se mantuvo las **invitaciones a 5**.

En total podemos apreciar que fueron **121** correos recibidos en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico.



**Gráfica No. 1**

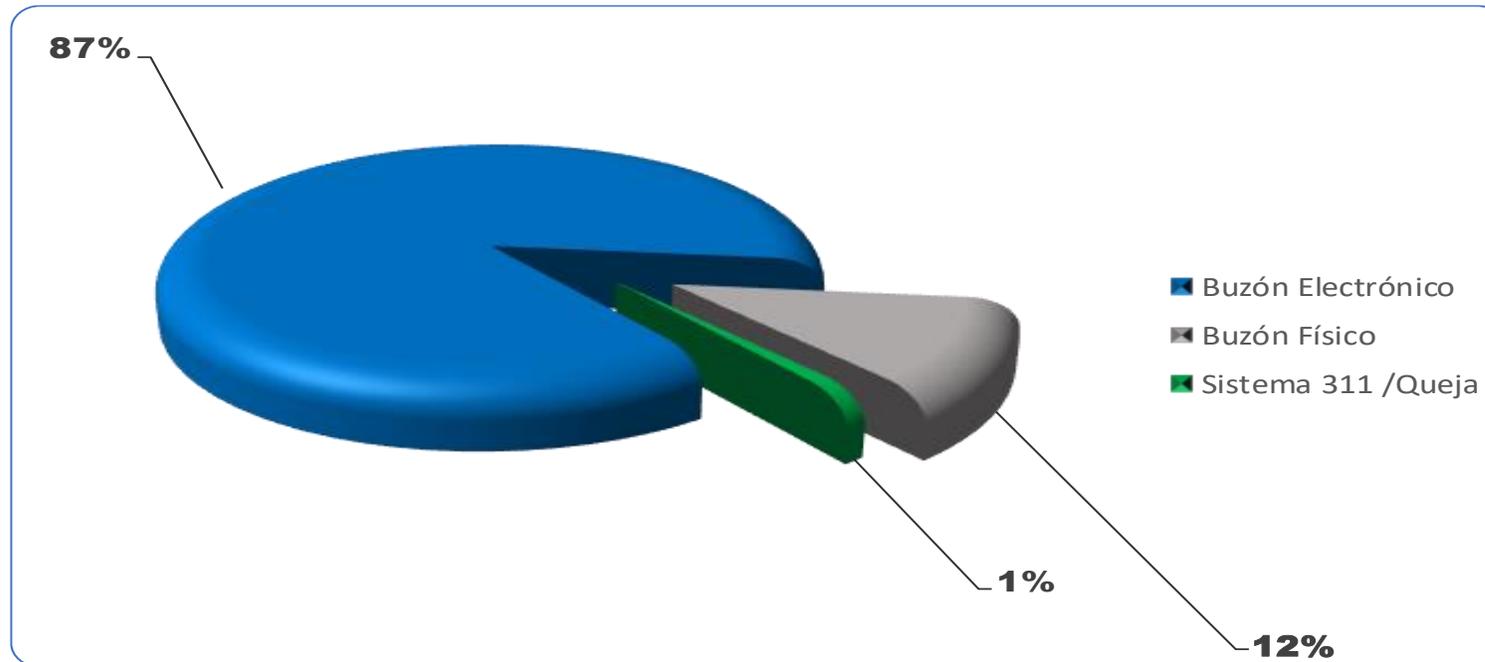
**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

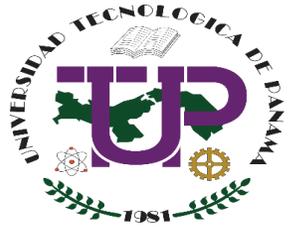
El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, **recibió y atendió en septiembre, un total de 139 Formularios de Atención al Usuario**, por las siguientes vías:

**Porcentaje de Formularios recibidos, por las siguientes vías:**



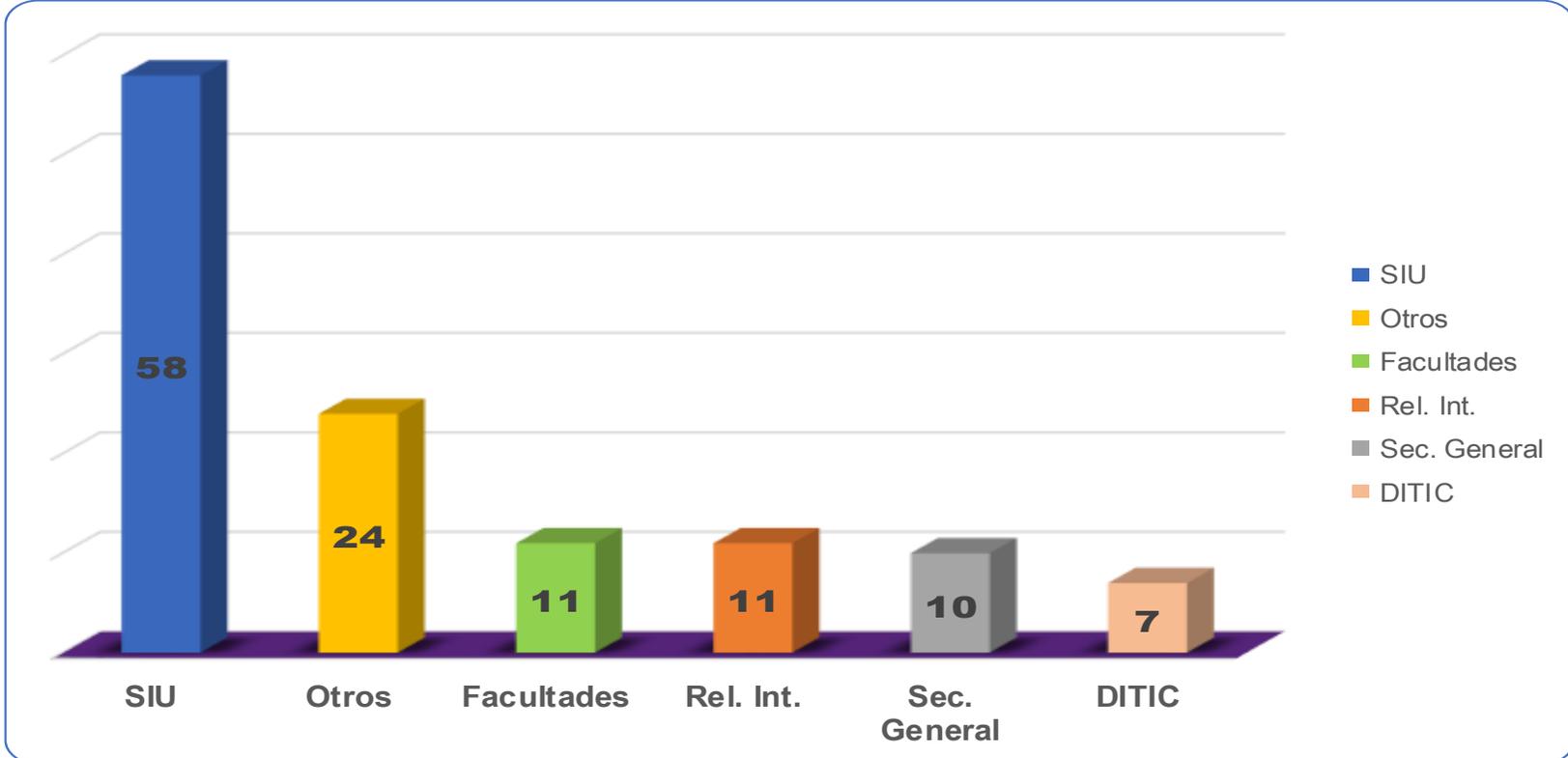
**Gráfica No. 1**

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



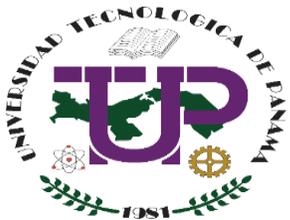
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia  
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Correos recibidos y atendidos por las diferentes unidades Administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



**Gráfica No.2**

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

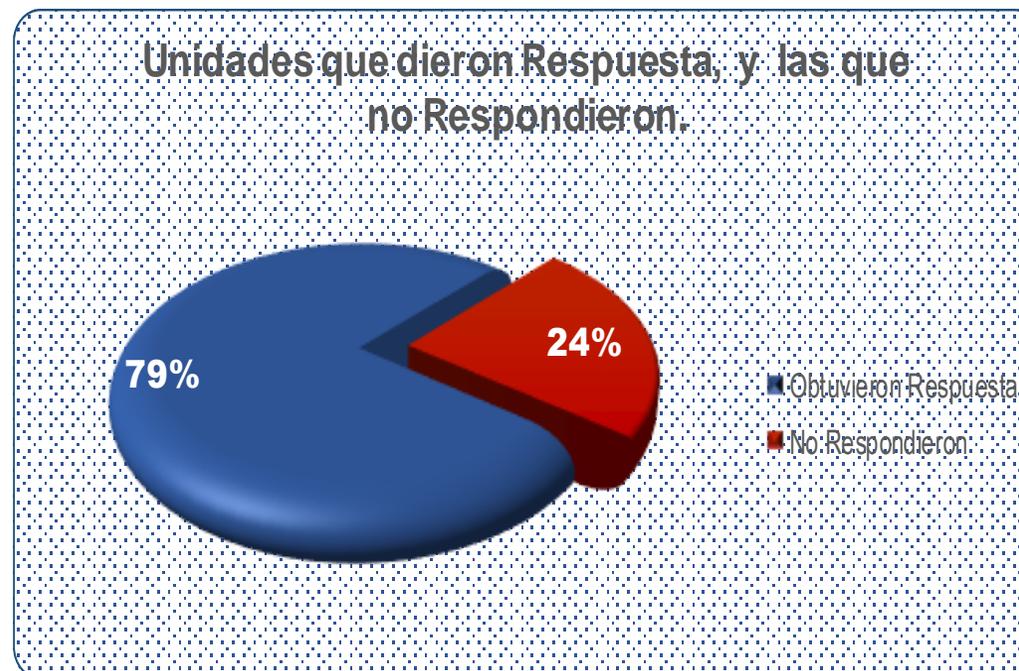


## Análisis de los Resultados

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 79%**

**No Respondieron el 24%** = SIU (7), Rel. Internacionales (3), DITIC (3), Facultad de Ingeniería Industrial (3), Secretaría General (1), Facultad de Ing. Mecánica (2), Centro Reg. De Chiriquí (2), Departamento de Transporte (1), Centro Experimental de Ingeniería (2).

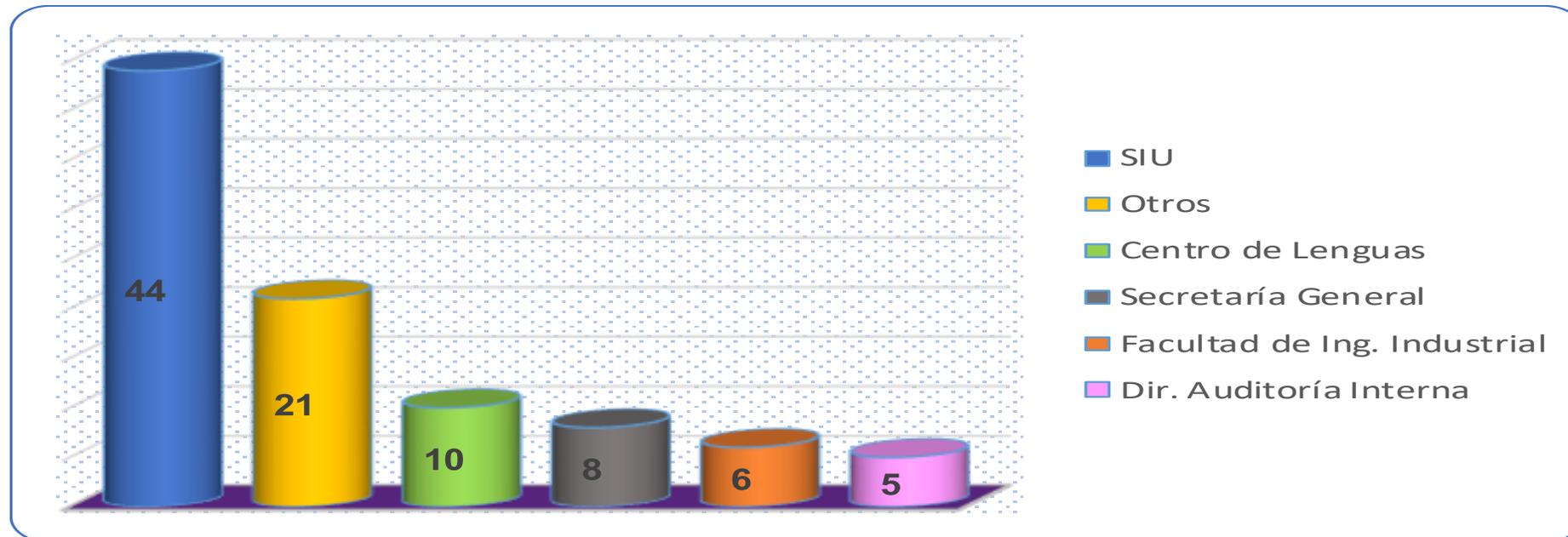


**Gráfica No. 3**  
**Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.**



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

Esta Gráfica muestra las **94 Consultas recibidas en el Buzón de Sugerencias Electrónico** tales como: 2da. Convocatoria de las Pruebas de Admisión si es Presencial o Virtual, Solicitud de Certificación, Prueba de Admisión para Extranjeros, Cursos de Inglés y Mandarín entre otros,



**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 tres **3 Quejas**, las cuales listamos a continuación:

- **Cafetería:** No tienen emparedados, Hamburguesas en la semana, esto ayudaría a los estudiantes que no pueden comprar la comida, porque se acaba muy rápido.
- **SIU:** El estudiante se inscribió , pagó y nunca le enviaron el correo para confirmar el pago, No puede matricularse en la Plataforma ALEX y no puede abrir su correo.



Gráfica No. 5

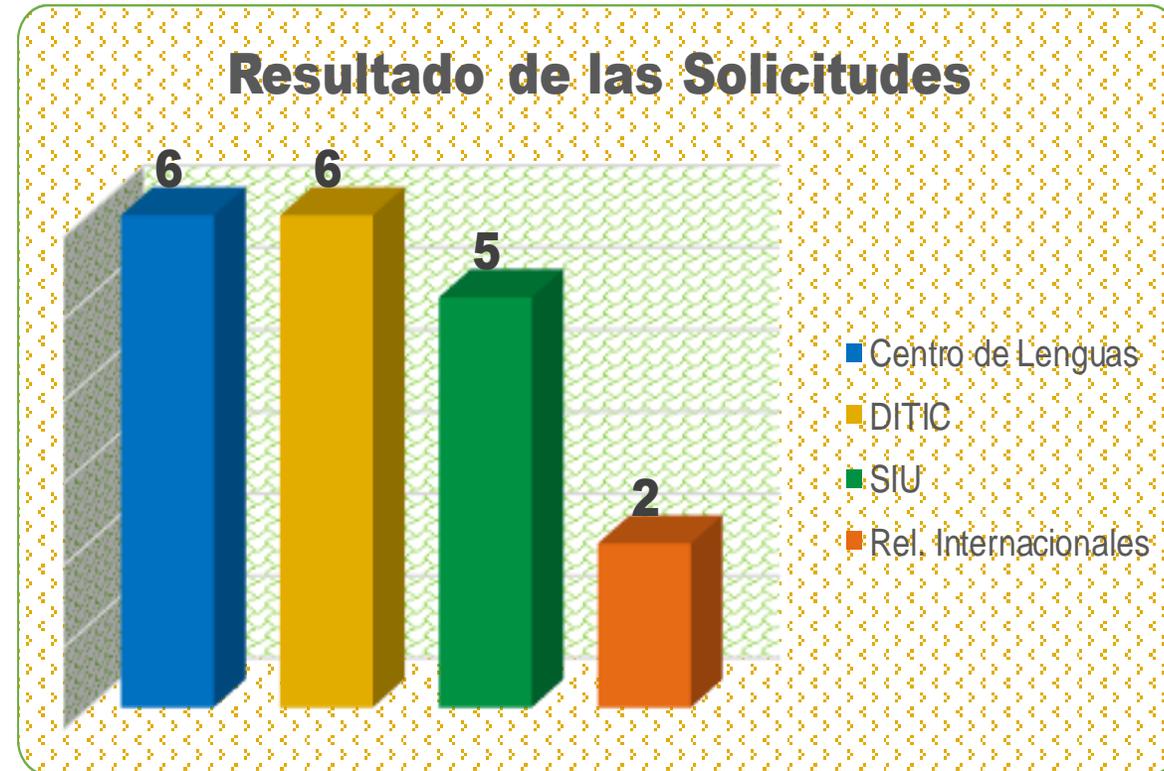
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

Esta gráfica muestra la evaluación realizada a las **19 “Solicitudes Recibidas”** en el mes de **septiembre**, las mismas fueron realizadas por extranjeros, estudiantes y público en general, podemos mencionar algunos motivos de las solicitudes:

Ayuda para realizar la inscripción en el Sistema, Solicitud de Información para Cursos de Inglés, Dirección electrónica de la Biblioteca.



Gráfica No. 6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



## Consultas

- Cuál es el sitio web donde se encuentran las Ofertas Académicas.
- Cuál es la Dirección electrónica de la Biblioteca.
- Ayuda para restablecer contraseña en el correo Institucional.

## Quejas

- La Cafetería no tiene emparedado ni Hamburguesas a la venta para los estudiantes que no puedan comprar la comida, porque se acaba muy rápido.
- El SIU no envía el correo Institucional para confirmar el pago de la inscripción.
- El estudiante no puede abrir su cuenta de correo Institucional.



## Solicitudes

- Certificación de Matrícula y Créditos Oficiales
- [Soporte.correo@utp.ac.pa](mailto:Soporte.correo@utp.ac.pa), para poder entrar al correo Institucional
- Información curso de Inglés
- Información de Programas de Sostenibilidad Académica.

## Invitaciones

- Universidad Bruna Glangauskas De Paula (Universidad de Brasil) (invitó a Desafío ESG Novo Nordisk para estudiantes de Pregrado.
- Servicio de Migración Canadiense, Invitó a Seminario Emigra a Canadá
- Embajada de Polonia en Panamá, invitó a la inauguración de la exposición “Mamá yo no quiero guerra”.



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

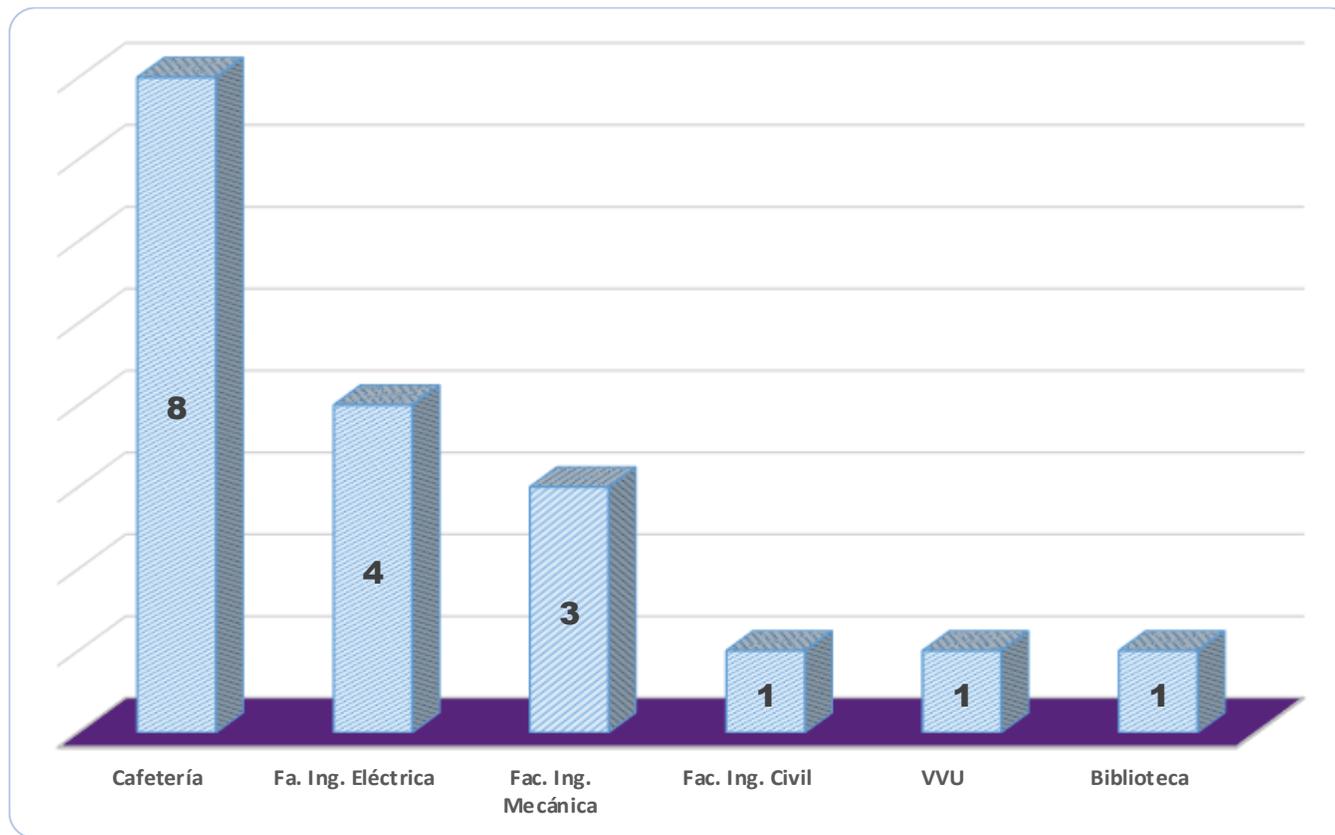
## Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico septiembre - 2022

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Facultad de Ing. Eléctrica.	<b>Sugerencia:</b> Deben dar Licencias de Matlab, PLC (Siemens-Rockwell, Multisim, Simulink).	No indica	1
Facultad de Ingeniería Mecánica	<b>Queja:</b> Adecuación de Laboratorio, las clases eran magistrales, y la única vez que observaron los motores no se podían acercar porque los equipos le pertenecen a Automotriz.	mala	1
Facultad de Ingeniería Mecánica	<b>Queja:</b> Se paga laboratorio y los equipos defectuosos, los bancos de bomba deben darle el mantenimiento adecuado.	<b>muy mala</b>	1
Facultad de Ingeniería Civil	<b>Sugerencia:</b> Instalar máquina pre-pago de Café, aliviaría el hambre entre clases.	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.**

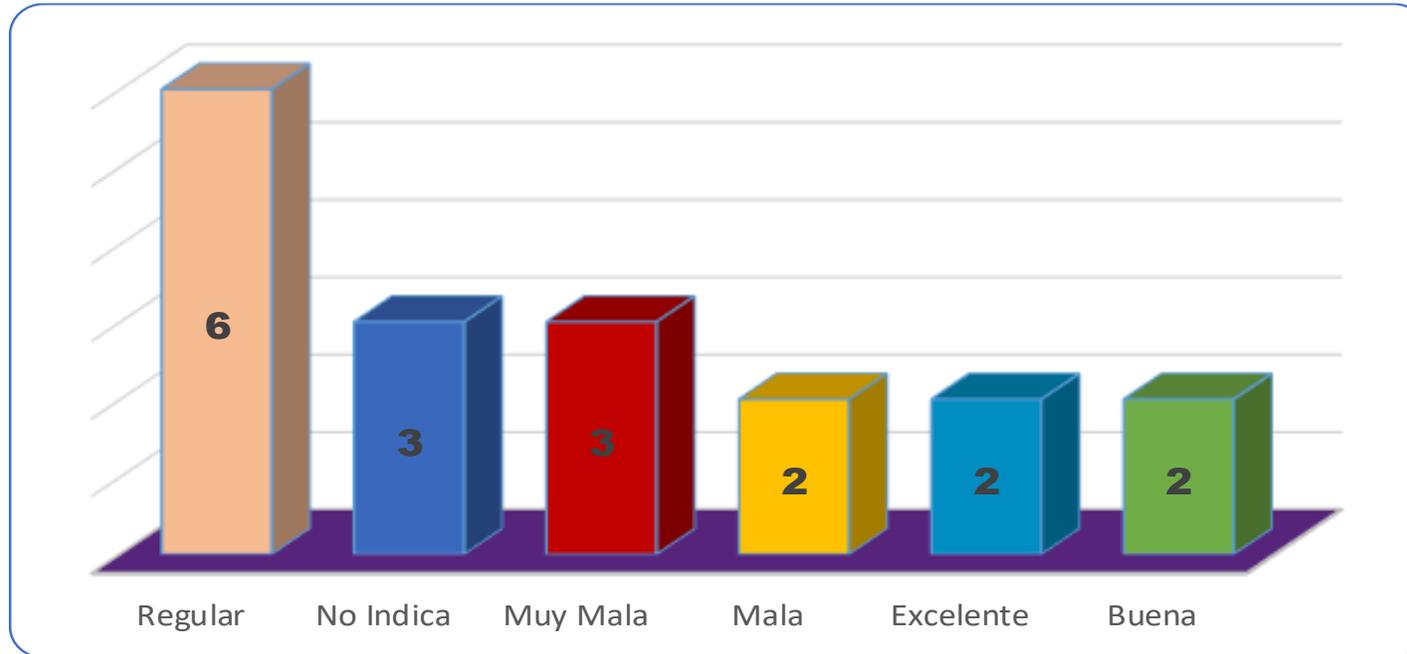


**Gráfica No. 1**

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



### Tipo de Atención Recibida, Según Formulario de Atención al Usuario

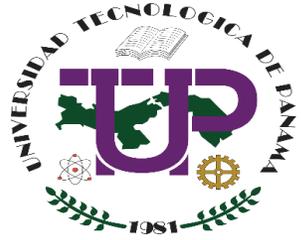


Sugerencia = 13  
Quejas = 5

Recibimos la Información de todos los Centros Regionales.

Gráfica #2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores..



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

### CONCLUSIONES

- Aumento en las consultas del Buzón de Sugerencias Electrónico, específicamente más en la unidad del **Sistema de Primer Ingreso**.
- Disminución en las Quejas del Buzón de Sugerencias Electrónico, pero aumento en el Buzón de Sugerencias Físico.
- Hubo aumento de Sugerencias en el Buzón de Sugerencias Físico.
- Las Quejas presentadas fueron realizadas por estudiantes regulares.
- La mayoría de las consultas realizadas en el Buzón de Sugerencias Electrónico fueron hechas por estudiantes de Primer Ingreso.



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

*Gracias!*

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”