



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

**Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico No. CVLS/10-2021**  
**diciembre 2021**



**Ley No. 6 del 22 de enero de 2020**

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”.



## Buzón de sugerencias y/o quejas físicos y electrónicos.

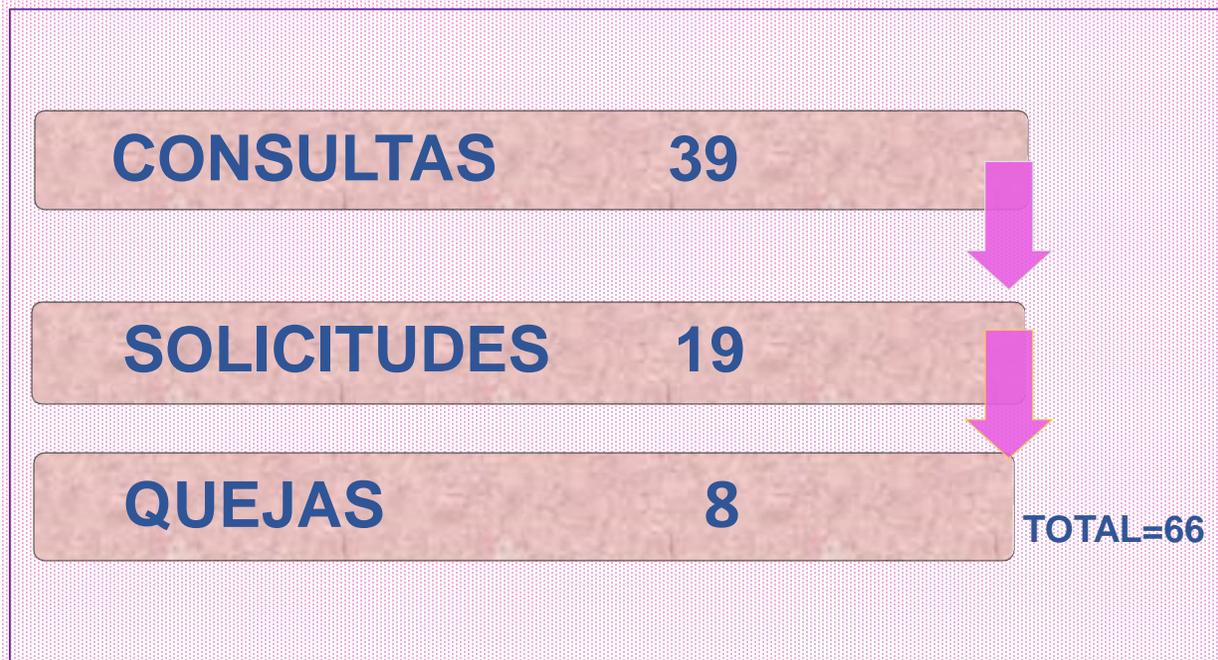
La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado estos buzones con el objetivo de que la comunidad universitaria pueda emitir su opinión sobre los servicios brindados en esta Alta Casa de estudios Tecnológicos Superiores.

Además, con esta herramienta se pueden medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con la finalidad de garantizar la calidad a través de la mejora continua y con “Transparencia.”



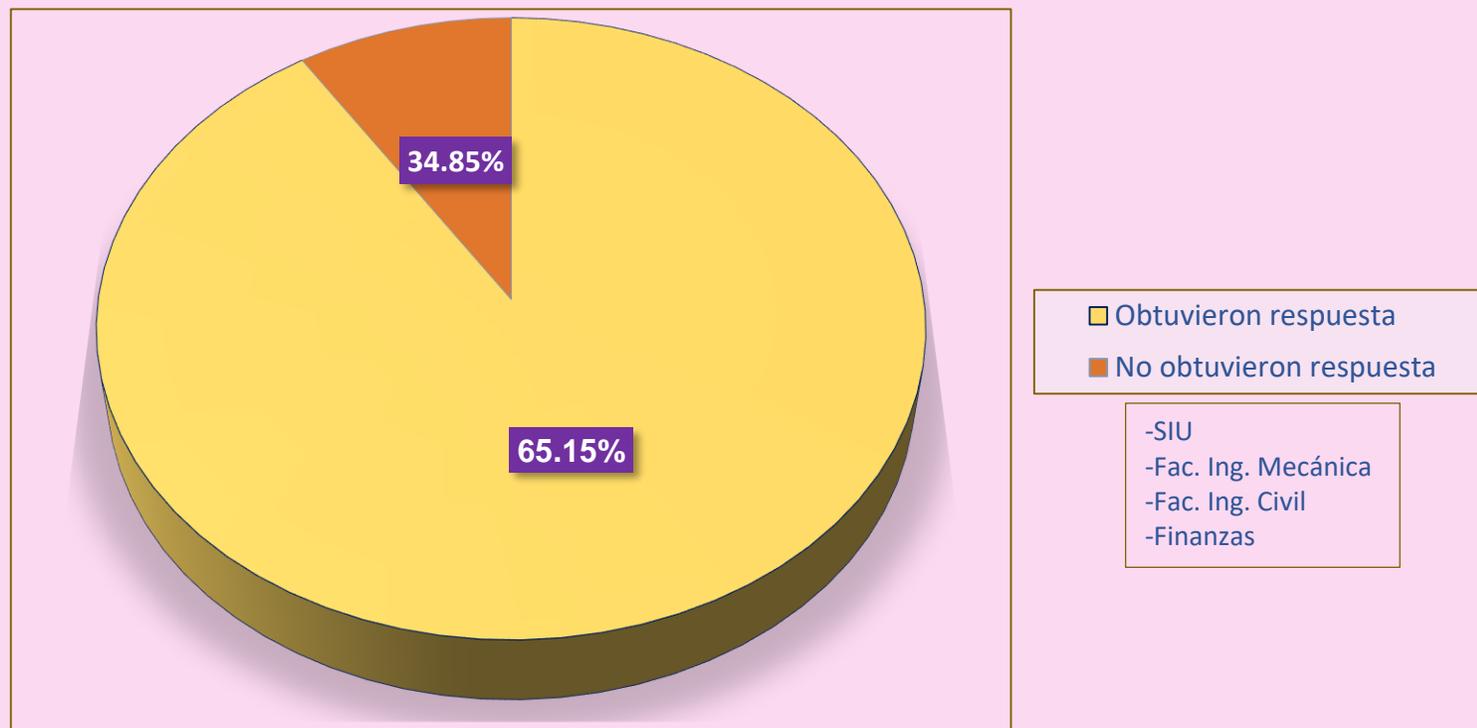
## Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónicos recibidos y evaluados en diciembre 2021.

### Estadística





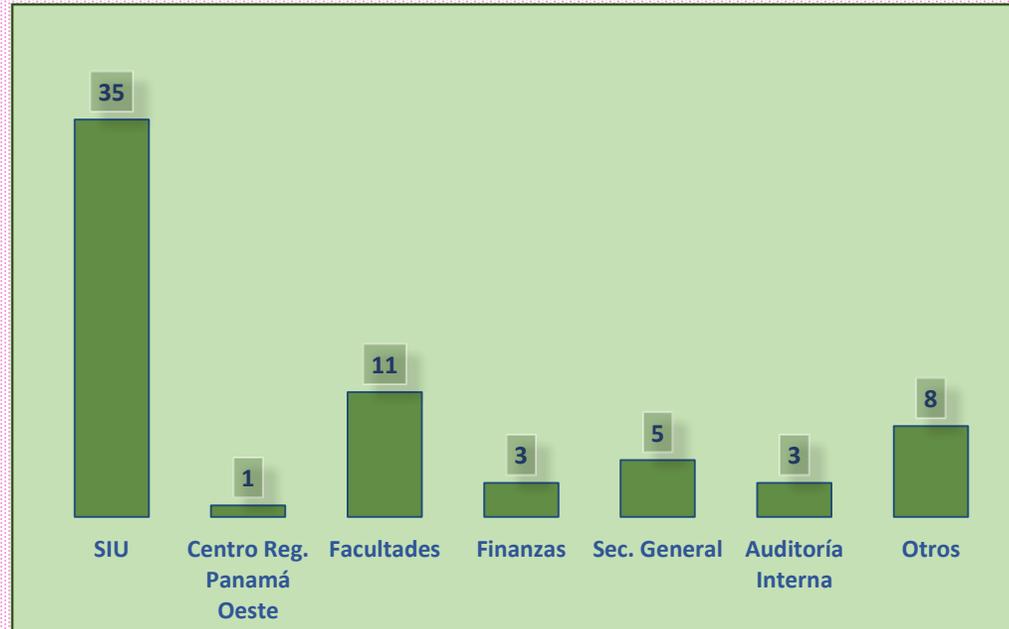
## Análisis de los Resultados



La mayoría de los correos fueron de estudiantes regulares y de estudiantes para primer ingreso.



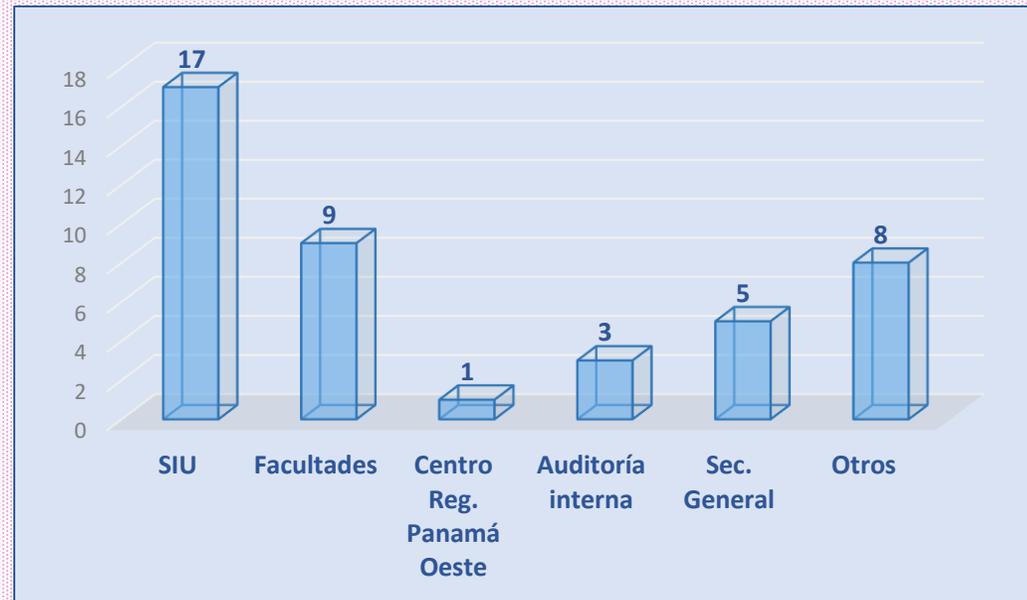
## Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónicos que más recibieron las unidades administrativas.



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia (DNAIT).



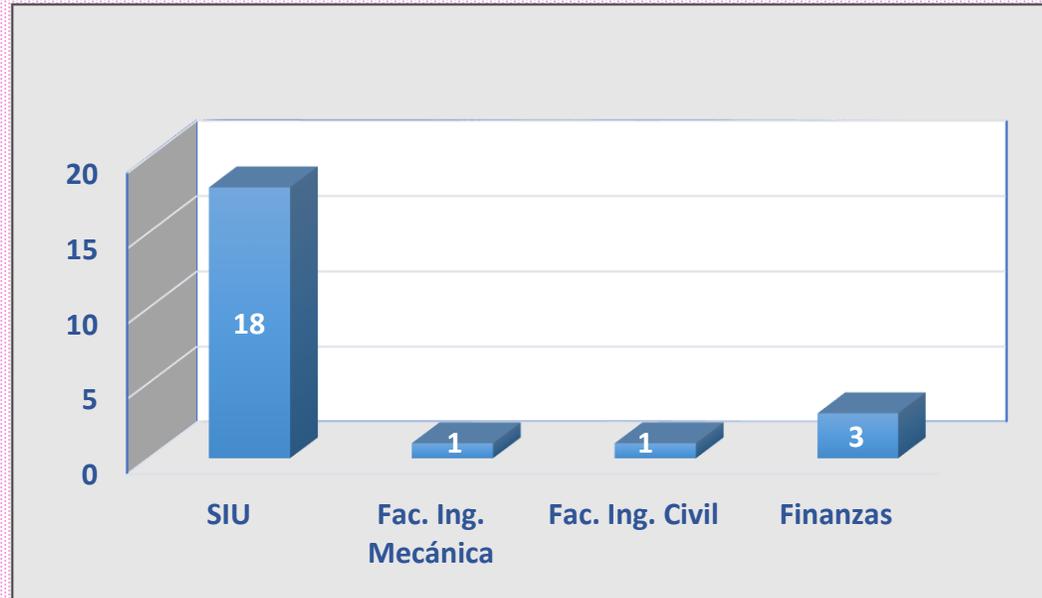
## Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónicos atendidos por las unidades.



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia (DNAIT).



## Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónicos No atendidos por las unidades administrativa.



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia (DNAIT).



## BREVE RESUMEN DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y/O QUEJAS.

### Consulta

- Empresa Hitachi desea contactar facultad para brindar una conferencia a estudiantes sobre actividades del sistema de transporte.
- Jóvenes de primer ingreso quieren conocer acerca de las inscripciones al curso de verano y la fecha de pago para el mismo.
- Estudiante de primer ingreso desea saber si puede matricularse en ciudad Panamá aunque haya hecho la prueba en Panamá Oeste.
- Jóvenes de otras universidades desean saber lo referente al ingreso a la UTP por convalidación.
- Estudiantes de secundaria requieren información de carreras de la Universidad de Panamá, etc.

### Queja

- Estudiante para primer ingreso no le llega la invitación del profesor para hacer examen de inglés.
- Estudiante de primer ingreso está disgustado porque efectuó el pago para hacer examen de inglés y no pudo entrar a la plataforma.
- Estudiante molesto porque no le aparece opción para cambiar el perfil de usuario.
- Estudiantes enojados porque no se pueden matricular para verano.
- Empresa inconforme porque solicitó cancelación de factura y re facturación y no le han cancelado, etc.

### Solicitud

- Estudiante requiere la certificación de matrícula para beca en el IFARHU.
- Jóvenes solicitan ayuda para hacer cambio de carrera.
- La Empresa Multilatin Back Ground Screening requiere verificación académica de estudiante graduado.
- Estudiantes para primer ingreso piden ayuda para restablecer contraseña.



Muchas Gracias

**LA PREVENCIÓN REDUCE RIESGOS Y FORTALECE LA TRANSPARENCIA”**