



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/04-2022
abril 2022



Ley N°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”.



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.”



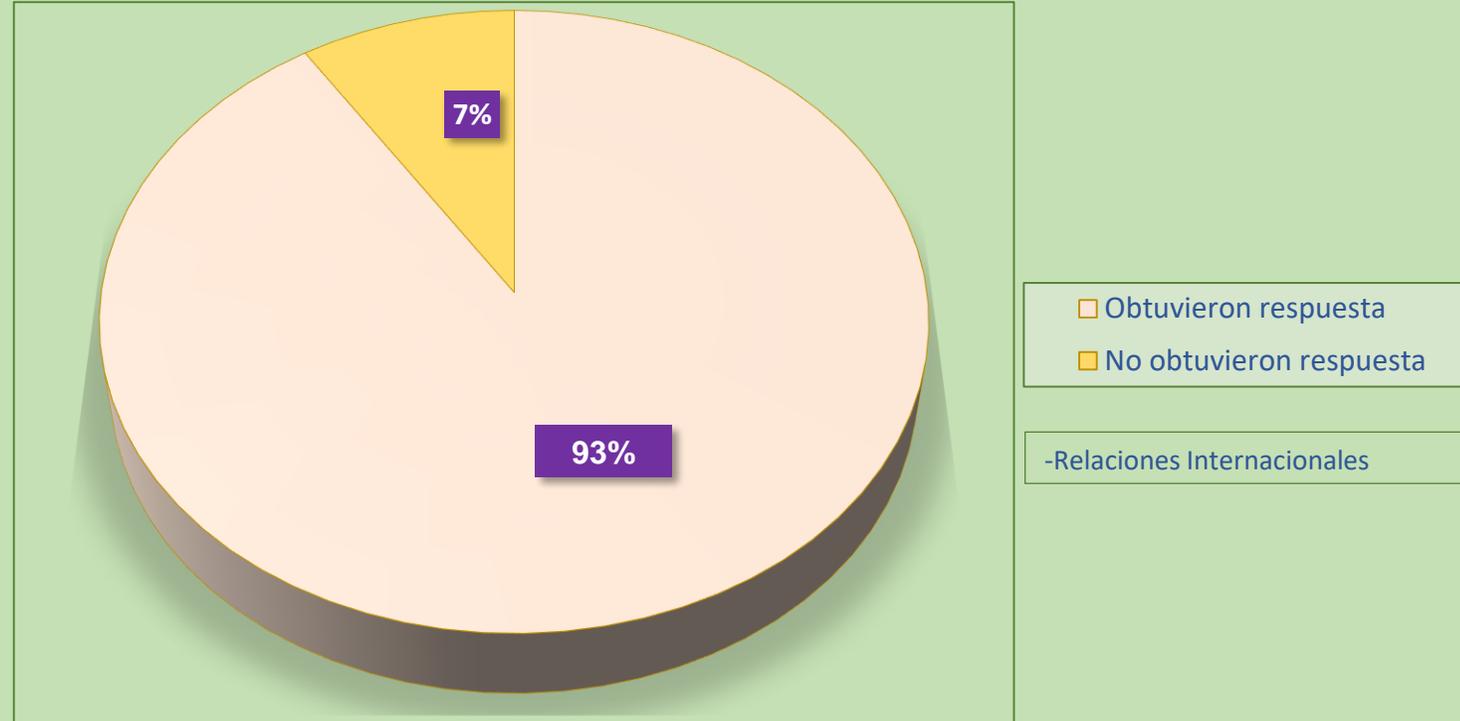
Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónicos recibidos y evaluados en marzo 2022.

Estadística





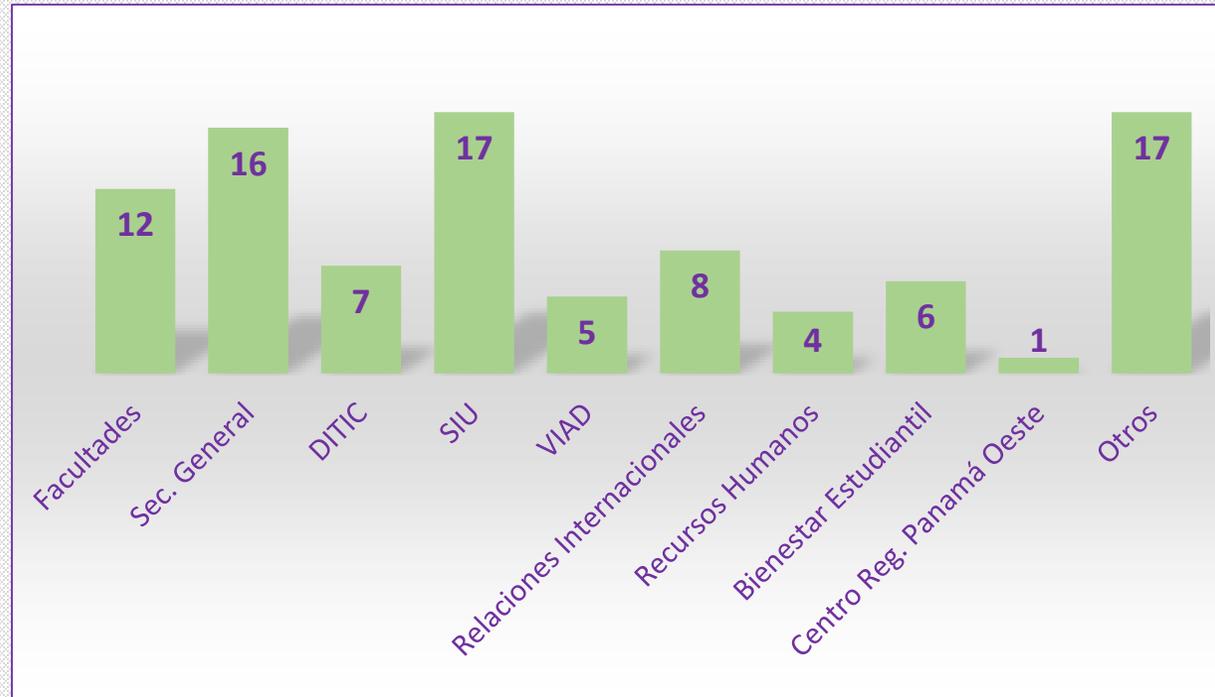
Análisis de los Resultados



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



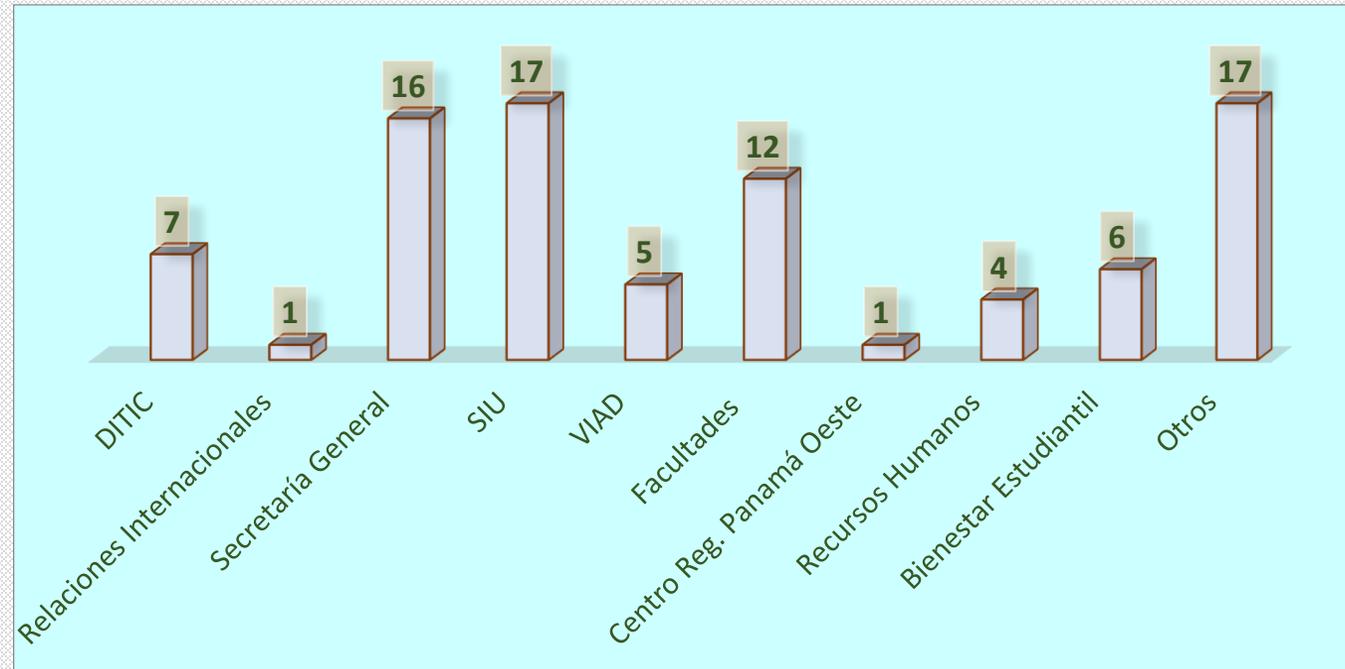
Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónicos que más recibieron las unidades administrativas.



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

- Consulta cuándo los estudiantes de primer año inician presencial sus clases.
- Consulta cuándo son las inscripciones y examen para la prueba de admisión de primer ingreso.
- Consulta sobre la venta de un libro de dibujo técnico en Panamá Oeste, entre otras.

Quejas

- Queja que por problemas de contraseña no puede acceder al correo ni a sus clases de teams., entre otras.
- Queja porque realizaron pago de matrícula y aún salen pendientes y morosos en el sistema.
- Queja que en el salón 411 de la Fac. de Ingeniería Industrial, el aire acondicionado no funciona y hace mucha calor.

Solicitudes

- Solicitud de verificación de documentos originales para equivalencia.
- Solicitan que arreglen ascensor de edificio N°1.
- Solicitan contacten a empresa Mi Bus para que brinden servicio de bus de 10:30 pm a 12:00 am., y que habiliten el semáforo en las noches.
- Solicitud de certificación del inmueble Casa Mall-Oficio N°3915, del Ministerio Público.
- Solicitud de información para homologar título profesional.



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

INVITACIONES

- Invitación a taller Internacional de los Océanos, Universidad de Antioquía.
- Invitación a que estudiantes y docentes participen en Parlamento Ambiental de la Fundación para la Democracia(FUDEPA), organización Latinoamericana.
- Invitación para participar en webinar Desafíos y Oportunidades en el sector de las Pymes turísticas de la Comisión de Turismo del Parlacen, entre otros.



Muchas Gracias

“LA PREVENCIÓN REDUCE RIESGOS Y FORTALECE LA TRANSPARENCIA”