

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

Depto. de Ética, Transparencia y Valores



**Informe de Buzones de Sugerencias y/o Quejas  
Electrónico y Físico del 01 al 31 de mayo de 2022  
No. CVLS/05-2022**

**mayo 2022**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022**

**Mayo 2022**

**Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

**Depto. de Ética, Transparencia y Valores**



**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”.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**DE PANAMÁ**

**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022**

**Mayo 2022**

**Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

**Depto. de Ética, Transparencia y Valores**

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.”

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022**

**Mayo 2022**

**Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

**Depto. de Ética, Transparencia y Valores**

## **Introducción**

El buzón de sugerencias y/o quejas físico y electrónico es una de las herramientas principales de comunicación y de transparencia que los usuarios pueden utilizar de forma correcta para hacer llegar sus comentarios con respecto a consultas, solicitudes, quejas, invitaciones, sugerencias y cualquier actividad académica, de gestión administrativa, docente, investigación, servicios e infraestructura que permita a la administración tomar acciones de mejora para la calidad de los procesos.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**

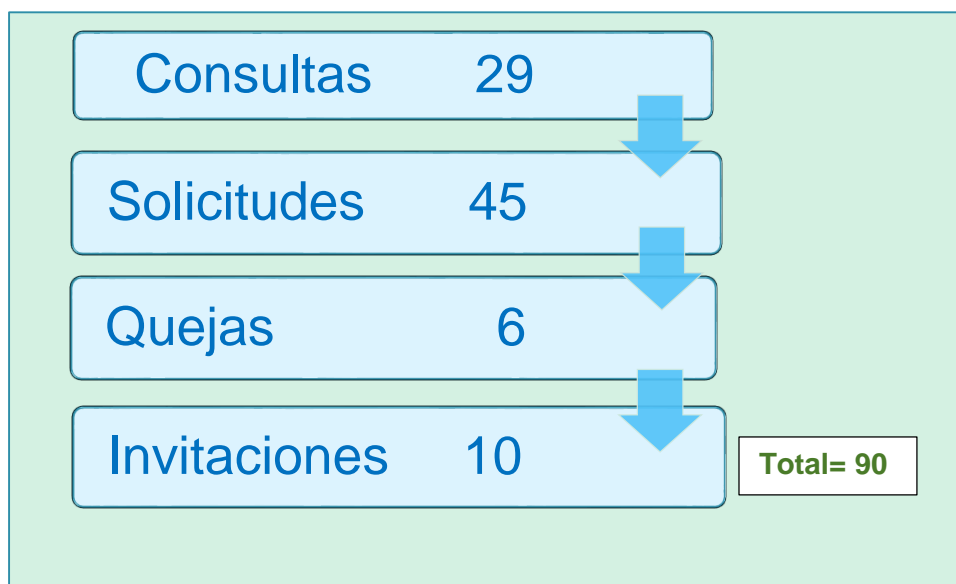


**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

**Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónico  
recibidos y evaluados en mayo 2022.**

### Estadística



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

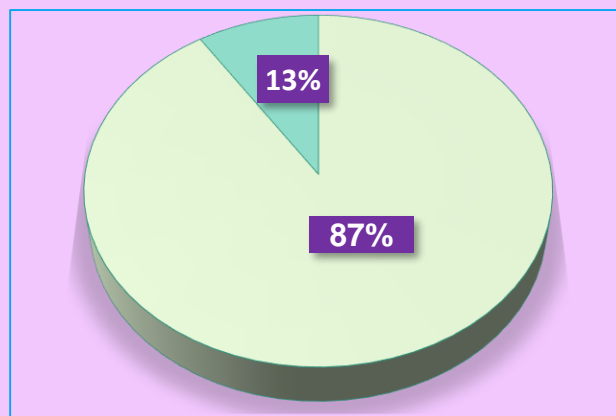
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

## Análisis de los Resultados



- Relaciones Internacionales (3)
- Secretaría General (2)
- Finanzas (1)
- Fac. Ciencias y Tecnología (1)
- C. Reg. Bocas del Toro (1)
- Fac. Ing. Civil (1)

□ Obtuvieron respuesta    □ No obtuvieron respuesta

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

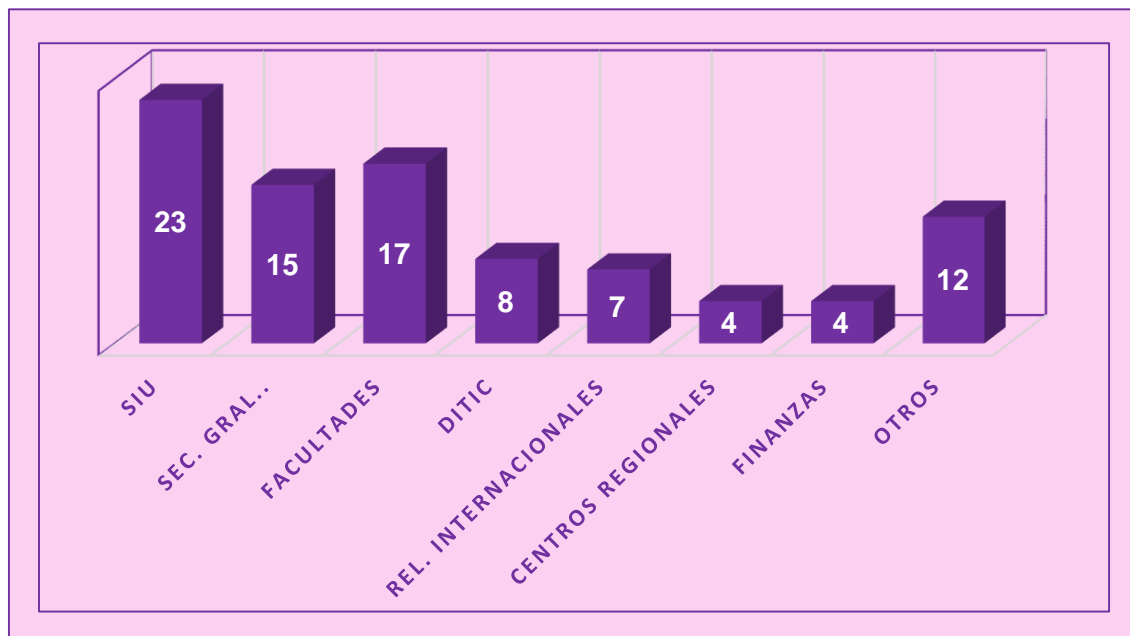
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

**Unidades administrativas que más correos del buzón de sugerencias  
y/o quejas electrónico recibieron.**



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría y Transparencia

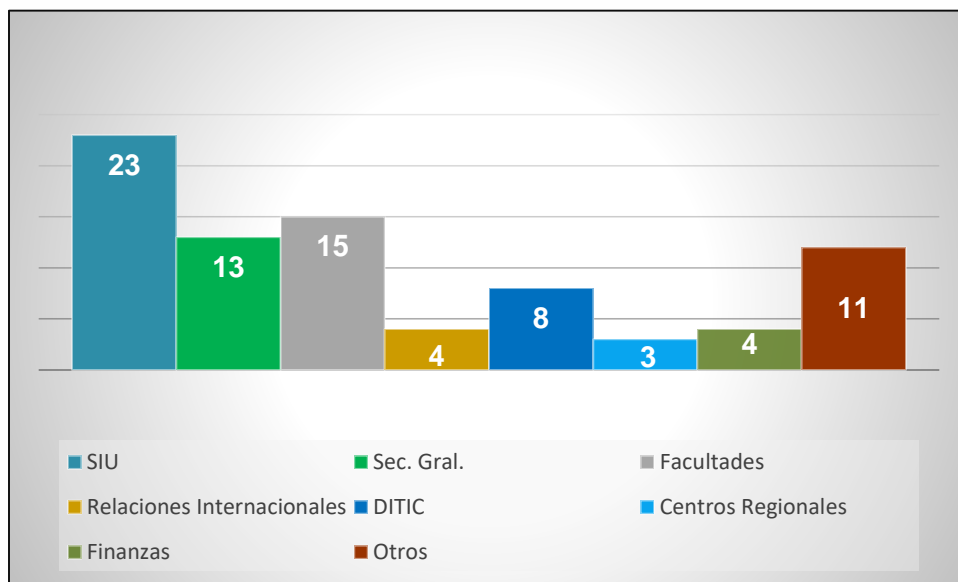
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónico atendidos por las diferentes unidades.



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



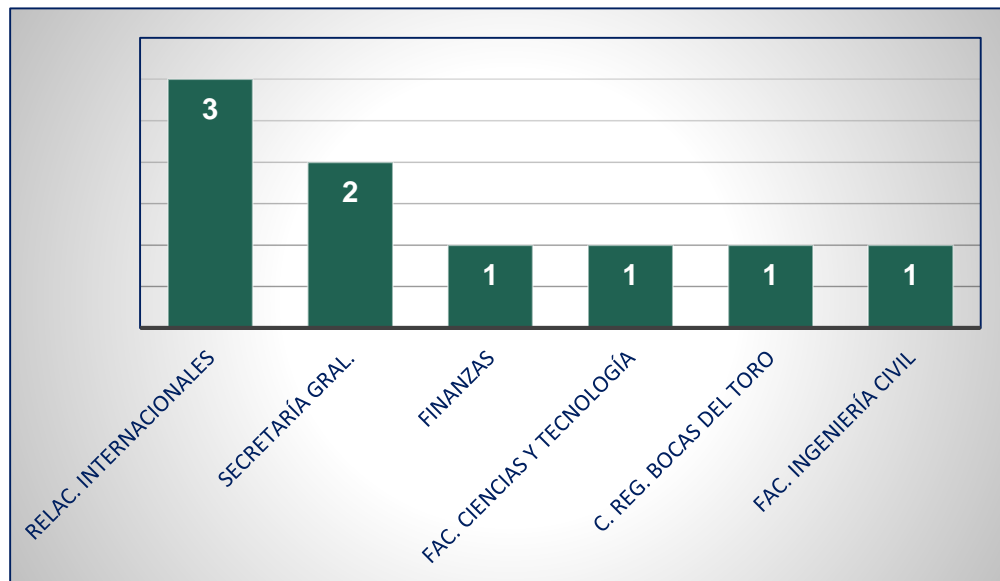
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

**Correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónico no atendidos por las unidades administrativa.**



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**DE PANAMÁ**

**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022**

**Mayo 2022**

**Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

**Depto. de Ética, Transparencia y Valores**

## **Breve resumen del correo electrónico del buzón de sugerencias y/o quejas.**

### **SOLICITUDES**

- Solicita le hagan llegar el correo institucional para entrar a la cuenta de teams para hacer el examen de admisión.
- Solicita le informen acerca de la experiencia de Erasmus para hacerla acá en la UTP.
- Solicitud de ayuda para arreglar contraseña para entrar al correo.
- Solicitud de empresa que verifiquen o validen documentos de estudiante de UTP para proceso de selección y vinculación.
- Solicitud de información de carreras y costo en la UTP, entre otros.

### **CONSULTAS**

- Consulta cuántas veces se puede reprobar una materia.
- Consulta si alquilan el teatro de la UTP a estudiantes de la Universidad Marítima.
- Consulta sobre cuánto tiempo puede utilizar la prueba de admisión que pasó unos años antes o si debe volver a realizar la prueba.
- Consulta si aún se paga en línea o se puede pagar la matrícula presencial, entre otros.
- Consultas sobre las inscripciones para prueba de primer ingreso.

### **QUEJAS**

- Queja que los pagos de matrícula no están actualizados y le sale deuda en el sistema.
- Queja porque no estaba disponible en el sistema las pruebas de ubicación y las inscripciones eran ese mismo día para el idioma inglés.
- Queja porque tienen problemas para inscribirse en la convocatoria para la prueba de admisión.
- Queja de acoso de un estudiante a una compañera en diferente facultad.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

**Depto. de Ética, Transparencia y Valores**

## **INVITACIONES**

- Invitación a participar gratis en Feria Internacional del Plástico en Brasil del 16 al 18 de agosto.
- Invitación a seminario introductorio de convenios marítimos internacionales.
- Invitación de Senacyt a programa llamado programa de memoria Julia.
- Invitación a feria universitaria del 24 al 28 de 2022, etc.

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

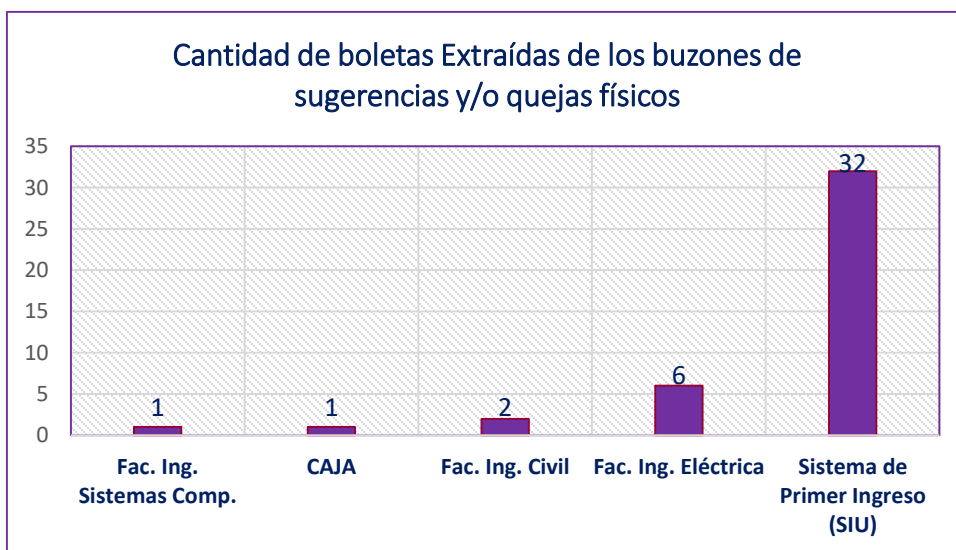
## Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físicos/mayo 2022

Durante este periodo evaluado se recibieron 42 boletas distribuidas de la siguiente manera:

Facultad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de boletas
Fac. Ing. Sistemas Comp. Caja	Sugerencia	Excelente	1
Fac. Ing. Civil	Queja	Buena	1
Fac. Ing. Civil	Queja	Regular y muy mala	2
Fac. Ing. Eléctrica	Sugerencia/Queja	No indica	1 queja y 5 sugerencias
Sistema de Primer Ingreso	Sugerencia	Excelente	32

En la siguiente gráfica N°1, podemos observar que las oficinas que más sugerencias emitieron fue la Dirección de Primer Ingreso (SIU), y la Fac. de Ingeniería Eléctrica, en el Campus Central Víctor Levi Sasso, además se depositaron dos quejas presentadas de las siguientes unidades: Facultad de Ingeniería Civil y Fac. Ing. Eléctrica.

Gráfica N°1



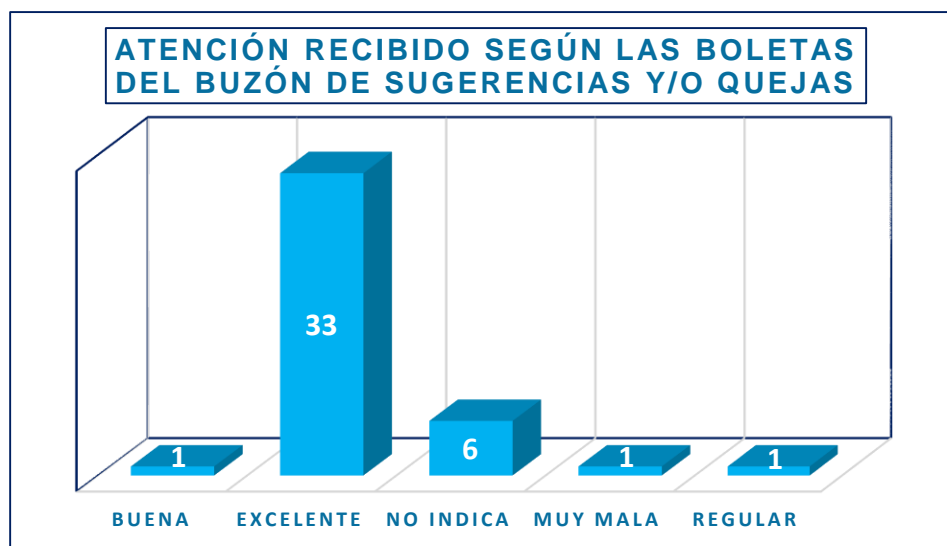
De las sugerencias señaladas podemos mencionar:

- Que acepten realizar pagos por Yappy en las cajas de cafetería,
- Que los cajeros automáticos dispongan de dinero para dispensar efectivo.
- Recargar máquinas dispensadoras de comida.
- Poner papelera en los salones de clases.
- Felicidades por excelente trato y explicación de parte del personal del SIU.

En cuanto a las quejas presentadas, podemos destacar:

- Las máquinas expendedoras de alimentos están vacías y las cafeterías cierran muy temprano y los estudiantes de la noche no tienen donde cenar (Fac. Civil).
- La cafetería cierra a las 8 y los estudiantes nocturnos salen a las 11:00 pm y no hay nada para comer. (Fac. Ing. Eléctrica).

Gráfica N°2



Es importante señalar, de los Centros Regionales de Colón, Panamá Oeste y Chiriquí, nos indicaron que no había ninguna boleta depositada en sus buzones este mes.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**



**Informe del Buzón de Sugerencias  
y/o Quejas Electrónico y Físico  
N°CVLS/05-2022  
Mayo 2022  
Dirección de Auditoría Interna, Ética y  
Transparencia**

**Depto. de Ética, Transparencia y Valores**

También podemos concluir que las sugerencias de surtir las máquinas expendedoras de alimentos, han sido gestionadas y ya se logró adquirir que sean llenadas.



**“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”**