

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA



**Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022
Junio 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 30 de junio de 2022
No. CVLS/06-2022**

junio 2022

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA



**Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022**

Junio 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



**Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022**

Junio 2022

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

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ANÁLISIS DE LOS DATOS
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
4. CONCLUSIONES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA



DE PANAMÁ

**Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022**

Junio 2022

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

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

Introducción

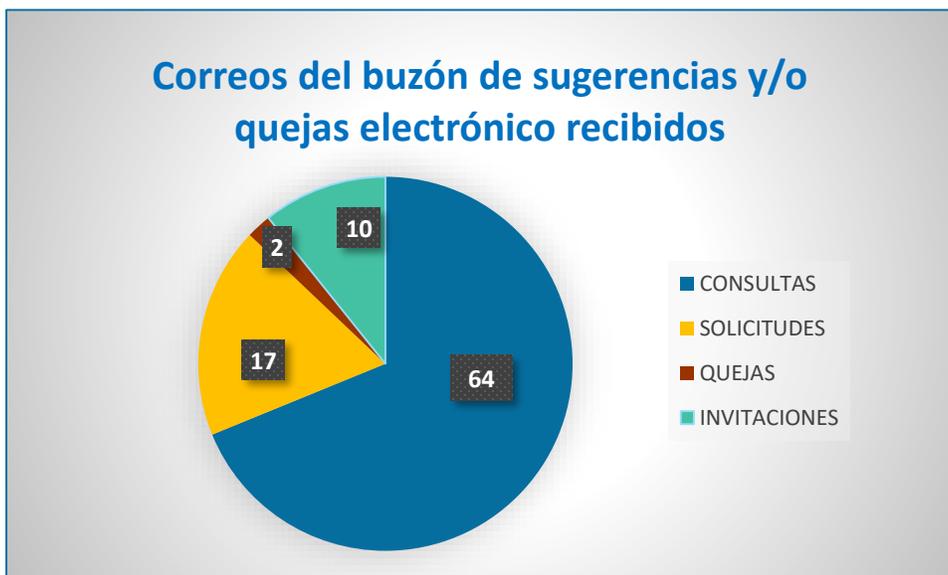
El buzón de sugerencias y/o quejas físico y electrónico, es una herramienta que la Universidad Tecnológica de Panamá, tiene al alcance de los miembros de la comunidad universitaria y el público en general, para que manifiesten de forma correcta sus consultas, solicitudes, invitaciones y quejas, relacionadas con la actividad académica, docente, administrativa, de estudiantes, de infraestructura y de investigadores. Los buzones físicos se encuentran instalados en las diferentes sedes, centros regionales y extensiones de la universidad, además de contar con los buzones de correos electrónicos, cuya dirección es buzondesugerencias@utp.ac.pa

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos analizados de acuerdo a la información recibida en la modalidad del buzón electrónico, lo describimos a continuación:

- Quejas
- Consultas
- Solicitudes
- Invitaciones

En el registro de casos reflejados en el buzón de sugerencia electrónico, podemos apreciar un aumento de **64 Consultas** hechas en junio con respecto a mayo pasado. Por su parte, las **Solicitudes** disminuyeron, de **45** hechas en mayo, a **17** tramitadas en junio. Igualmente, hubo una disminución en las **Quejas**, ya que en junio se presentaron **2** en relación al mes anterior. Finalmente, recibimos **10** invitaciones para webinars, conciertos gratuitos, a convocatoria de oportunidad para voluntarios de la ONU y congresos de diferentes universidades y organismos extranjeros. En total podemos apreciar que fueron **93** correos del buzón de sugerencias y/o quejas tramitados y atendidos.

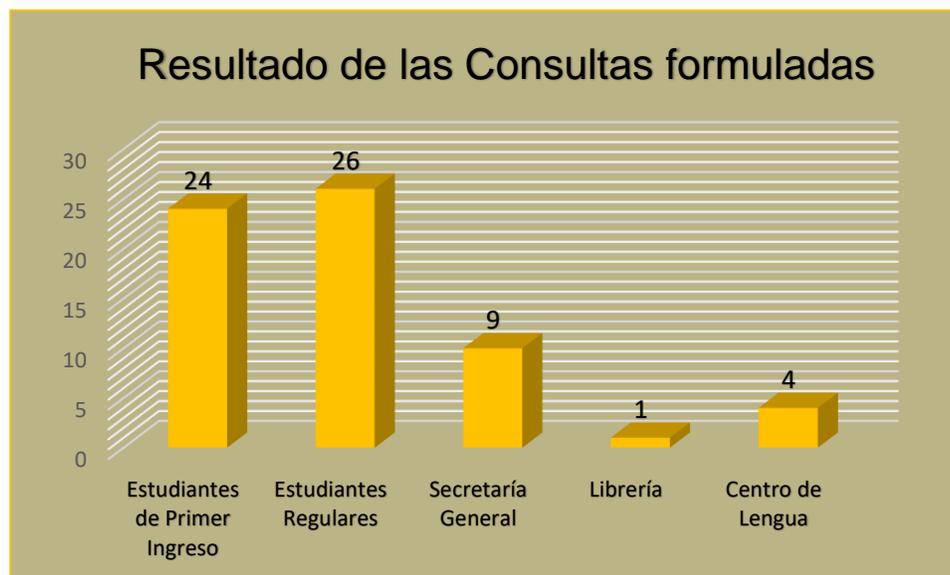


Gráfica N°1

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En la gráfica N°2, podemos considerar las **64 Consultas** recibidas, cuyo motivo principal fue en el aspecto del pago de la prueba de admisión, y sobre los requisitos para la inscripción para primer ingreso, y algunas consultas sobre cómo activar un estudiante retirado, cambio de sede, fecha para cambio de carrera y de facultad, solicitud de certificación, entre otras.

Cabe señalar, que la mayor parte de las consultas fueron de estudiantes que van para primer ingreso y algunos estudiantes regulares, de cursos de idioma, extranjeros, librería y empresas.



Gráfica N°2

Por otro lado, se obtuvieron dos **(2) Quejas**, que se describen a continuación:

- **Administrativa:** las puertas de los baños están cerradas y hay confusión de no saber el sexo al que corresponden los baños.
- **Finanzas:** Canceló con tiempo su saldo de extranjería y aún le sigue saliendo saldo pendiente.



Gráfica N°3

En la gráfica N°4 se muestra las unidades que tramitaron las **17 Solicitudes** formuladas por empresas, público en general y estudiantes. Los motivos de las solicitudes son de diferentes índoles, tales como: activar su correo institucional, empresa desea contactar personal académico para brindar pasantías para práctica profesional, información para adquirir créditos de verano, solicitud de trabajo, solicitud de donación de materiales para laboratorio de colegio secundario, solicitud de referencia comercial, acceso a prueba de inglés, entre otros. Entre las unidades que le correspondían estas solicitudes podemos mencionar: Dirección de Compras, Recursos Humanos, DITIC, Centro de Innovación y Transferencia Tecnológica, entre otros.



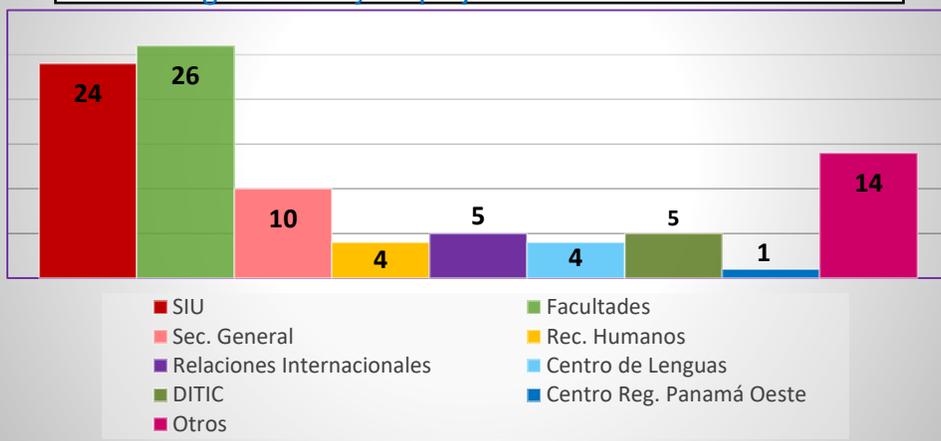
Gráfica N°4

En cuanto al resultado de las **10 invitaciones** recibidas por diferentes empresas, organismos internacionales, universidades extranjeras como la Unesco, la Onu, embajada de Polonia en Panamá; entre otros, nos han extendido invitaciones para conciertos, para participar como Voluntarios de la ONU, participar en las becas de la Unesco, entre otras.

Las unidades a las que se han dirigido estas invitaciones es a la Dirección de Bienestar Estudiantil en la parte cultural, a Relaciones Internacionales para las invitaciones de participar en programas de becas y de voluntariado en la Unesco y en la Onu.

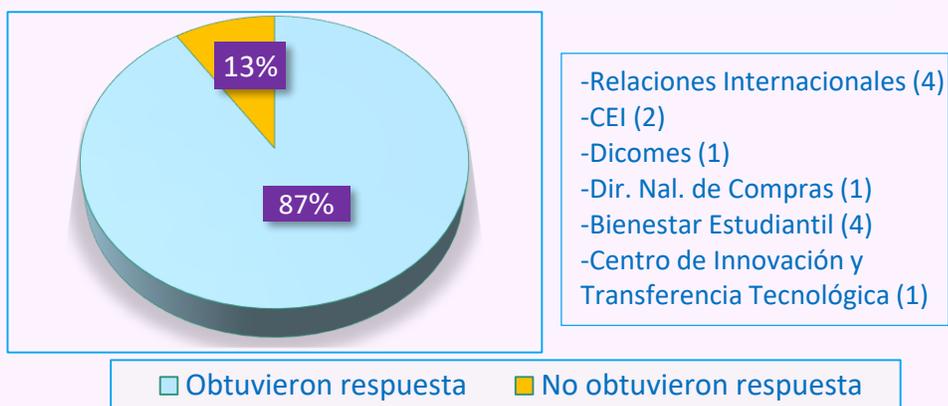


Unidades administrativas que más correos del buzón de sugerencias y/o quejas electrónico recibieron.



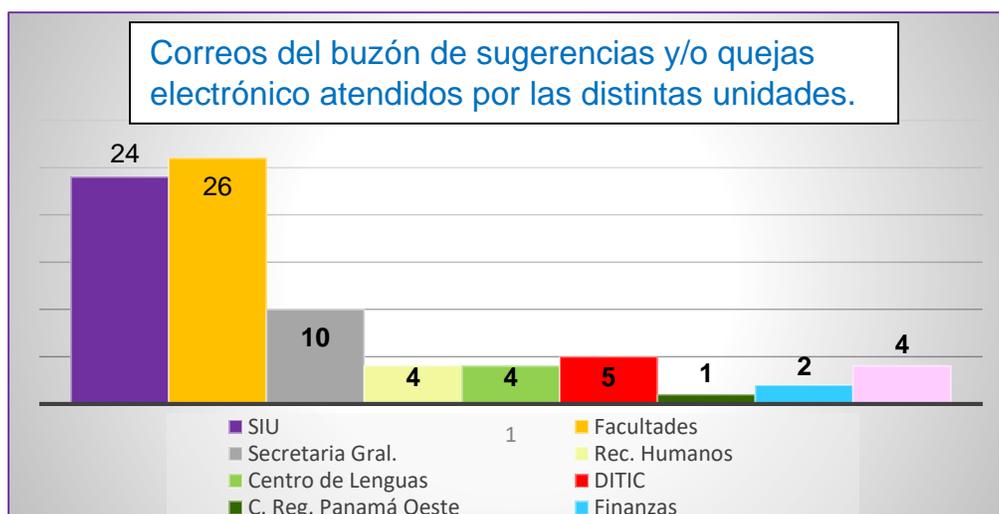
Gráfica N°5

Resultado de Unidades que dieron respuesta y de la que no se obtuvo respuesta.

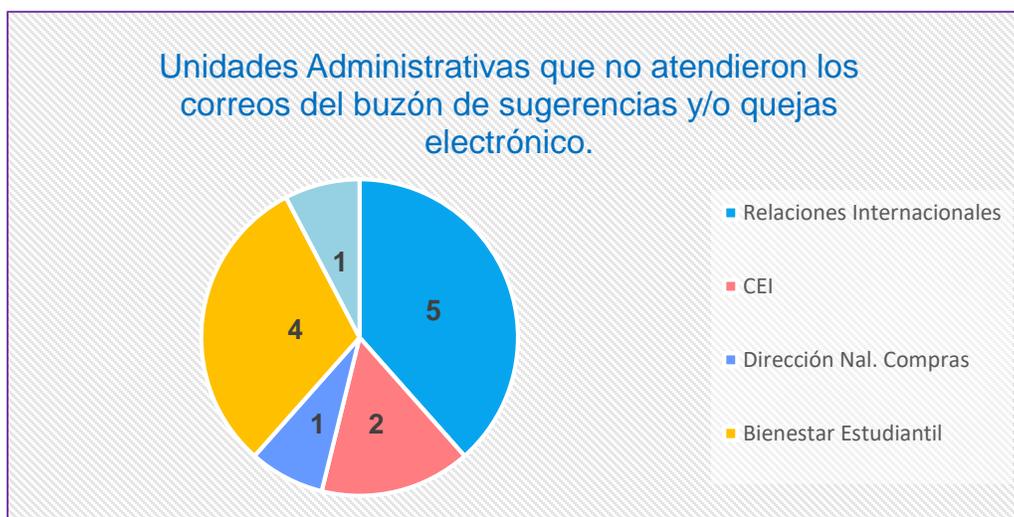


Gráfica N°6

Cabe destacar, que en la **gráfica N° 5**, resaltamos las unidades administrativas que recibieron correos del buzón de sugerencia electrónico y la cantidad recibida. Asimismo, apreciamos en la **gráfica N°6**, en porcentaje la cantidad de correos atendidos por las distintas unidades y los no atendidos.



Gráfica N°7



Gráfica N°8

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA



Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022
Junio 2022
Dirección de Auditoría Interna, Ética y
Transparencia
Depto. de Ética, Transparencia y Valores

En las gráficas N°7 y N°8 presentamos la cantidad de correos del buzón de sugerencias y/o quejas atendidos y no atendidos por las diferentes unidades administrativas.

“Breve resumen del correo electrónico del buzón de sugerencias y/o quejas”.

CONSULTAS

- ✚ Consultas sobre cómo activar un estudiante retirado.
- ✚ Consulta sobre cambio de sede.
- ✚ Consulta sobre fecha y requisitos para primer ingreso.
- ✚ Consulta sobre cambio de carrera y cambio de facultad, entre otras.

QUEJAS

- ✚ Queja de extranjero que canceló con tiempo su saldo de extranjería y aún le sigue saliendo saldo pendiente.
- ✚ Queja que las puertas de los baños están cerradas y hay confusión de no saber el sexo al que corresponden los baños.

SOLICITUDES

- ✚ Solicitud para activar el correo institucional.
- ✚ Solicitud de empresa para contactar personal académico para pasantía.
- ✚ Solicitud de información para adquirir créditos de verano.
- ✚ Solicitud de trabajo.
- ✚ Solicitud de donación de materiales para laboratorio de colegio secundario.
- ✚ Solicitud de referencia comercial.
- ✚ Solicitud de acceso a prueba de ubicación de inglés.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA



**Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022**

Junio 2022

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

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

INVITACIONES

- ✚ Invitación para conciertos,
- ✚ Invitación para participar como Voluntarios de la ONU.
- ✚ Invitación para participar en las becas de la Unesco.
- ✚ Invitación para participar en webinar de empresas internacionales, entre otros.

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

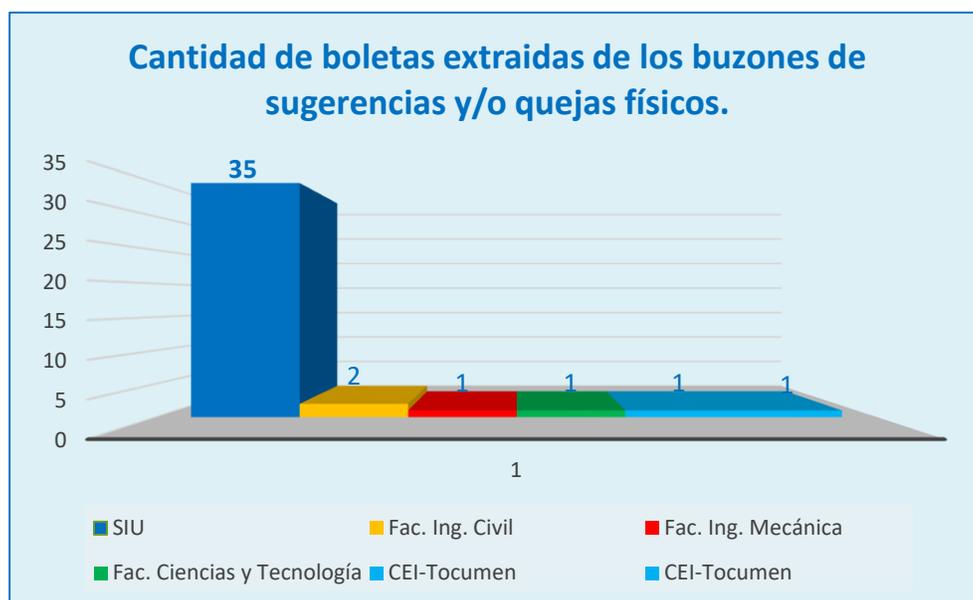
Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022
Junio 2022
Dirección de Auditoría Interna, Ética y
Transparencia
Depto. de Ética, Transparencia y Valores

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físicos/junio 2022

Durante este periodo evaluado se recibieron 46 boletas distribuidas de la siguiente manera:

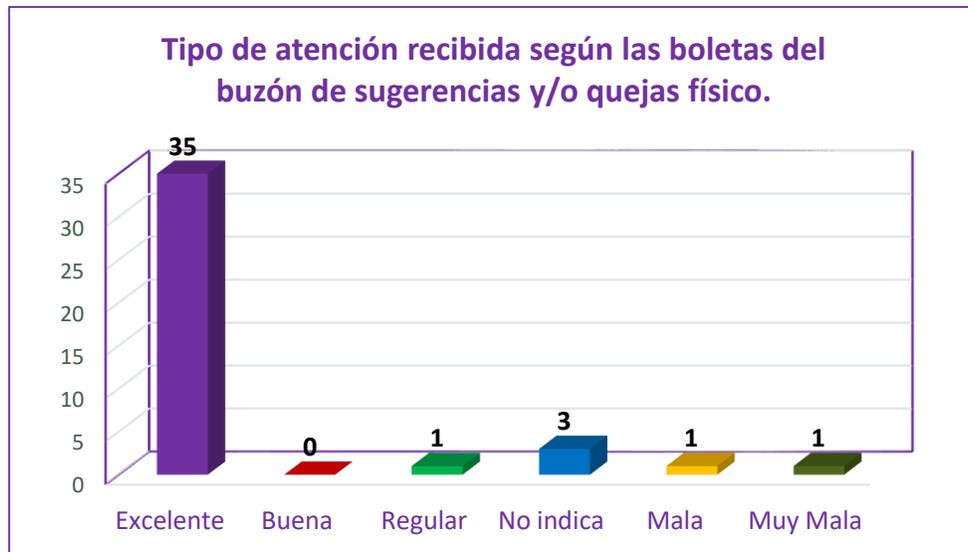
Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Boletas
SIU	Sugerencia (felicitaciones)	Excelente	35
Fac. Ing. Civil (fotocopiadora)	Queja: No tienen horario para abrir y hay que esperar.	Mala	1
Fac. Ing. Civil (investigadora)	Queja: cambien el reloj biométrico.	No indica	1
Fac. Ing. Mecánica	Queja: no informan que los elevadores de edificios nuevos están dañados.	No indica	1
Fac. Ciencias y Tecnología	Queja: cierran las puertas que unen el elevador del lado de los estacionamientos.	Muy Mala	1
CEI-Tocumen	Queja: el procedimiento factura es muy tedioso, no ayuda llevar y traer copias para darte una factura original.	Regular	1
CEI-Tocumen	Sugerencia: Las unidades que brindan atención deben fomentarse el dar respuesta a los correos y en los que son informativos, por lo menos deben marcar que el correo le gusta para indicar que lo vieron, etc.	No indica	1

En la siguiente **gráfica N°1**, podemos apreciar la cantidad de boletas extraídas del buzón de sugerencias y/o quejas físico, de igual manera, los tipos de comentarios que emitieron los usuarios a las diferentes unidades de la universidad. La Dirección de Primer Ingreso (SIU), además se depositaron cinco quejas presentadas a las siguientes unidades: Facultad de Ingeniería Civil, Fac. Ing. Mecánica, Fac. de Ciencias y Tecnología y el CEI-Tocumen.



Gráfica N°1

También mostramos en la **gráfica N°2** el tipo de atención recibida por las unidades que les correspondía según las boletas descrita.



Gráfica N°2

Es importante señalar, que, de los 7 Centros Regionales, nos indicaron que hicieron el recorrido para realizar las aperturas de los buzones de sugerencias y/o quejas físicas, y no había ninguna boleta depositada en este mes.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA



**Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022**

Junio 2022

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

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

CONCLUSIONES

1. Entre las quejas presentadas en ambos buzones físico y electrónico, son situaciones de gestión administrativa.
2. En el buzón electrónico son los jóvenes de 1er ingreso y algunos estudiantes regulares los que más utilizan esta herramienta, mientras que el buzón físico es más utilizado por estudiantes regulares y personal administrativo.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA



DE PANAMÁ

**Informe del Buzón de Sugerencias
y/o Quejas Electrónico y Físico
N°CVLS/06-2022**

Junio 2022

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

Depto. de Ética, Transparencia y Valores



“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”