



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



Procedimiento para la Atención a Denuncias Presentadas en la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)

- 1. Objetivos del Procedimiento:** describir las acciones realizadas para la recepción y respuesta a las denuncias físicas y digitales referidas por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI).
- 2. Campo de Aplicación:**
 - 2.1 Departamento de Ética, Transparencia y Valores de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.
 - 2.2 Todas las unidades que conforman la UTP.
 - 2.3 Toda persona natural o jurídica nacional o internacional.
- 3. Abreviaturas o Siglas:**
 - 3.1 **ANTAI:** Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso de la Información.
 - 3.2 **DETV:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.
 - 3.3 **DEYC:** Departamento de Evaluación y Calidad.
 - 3.4 **DIPLAN:** Dirección General de Planificación Universitaria.
 - 3.5 **DNAIT:** Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.
 - 3.6 **UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá.
- 4. Glosario:**
 - 4.1 **Atención Ciudadana:** servicio de atención presencial, telefónica o digital que da la institución, para permitir que el usuario pueda acercarse y poder resolver sus necesidades.
 - 4.2 **Queja:** expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, demora o cualquier otra imperfección derivada de la prestación de servicios universitarios.
 - 4.3 **Sugerencia:** toda propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas, para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de docencia, investigación, infraestructura, servicio y gestión administrativa.
 - 4.4 **Transparencia:** proveer información clara y veraz, basada en la rendición de cuentas, en apego a las normativas vigentes. Es el valor principal de la ética y se refiere a la honestidad y responsabilidad que deben tener los entes públicos a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuales son las gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DNAIT-03	00	11/07/2022	Página 1 de 3	



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



Procedimiento para la Atención a Denuncias Presentadas en la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)

4.5 Unidad: instancia de la institución que posee la potestad de dar respuesta a la sugerencia, queja o consulta presentada por el usuario.

5. Referencias:

5.1 Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, “Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones”.

6. Formularios:

Nº.	Documento	Código
1	Control de Casos de Quejas y Denuncias presentadas ante la ANTAI y el Centro Atención Ciudadana (CAC) 311	FC-DNAIT-09

7. Descripción:

7.1 Una vez el usuario o ciudadano realiza la denuncia ante la ANTAI, ésta la remite a través de nota de manera física y digital al Rector y al director de DNAIT.

Nota: la UTP cuenta con 30 días calendario para dar respuesta de la denuncia presentada ante la ANTAI (según la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002).

7.2 El director de la DNAIT revisa la nota y la envía por correo electrónico al jefe del DETV para su debida investigación en la unidad a la que corresponda la denuncia.

7.3 El jefe del DETV registra la denuncia en el formulario FC-DNAIT-09 Control de Casos de Quejas y Denuncias presentadas ante la ANTAI y el Centro Atención Ciudadana (CAC) 311.

7.4 El jefe del DETV remite por correo electrónico la denuncia a la unidad correspondiente y le da seguimiento hasta que dicha unidad dé respuesta a la denuncia.

Nota: la unidad o dirección a la que corresponde la denuncia tiene un aproximado de 15 a 21 días para realizar la investigación y dar respuesta a la Rectoría de la universidad.

7.5 La unidad envía a Rectoría mediante nota física y digital la respuesta a la denuncia presentada en la ANTAI con copia digital al director de DNAIT.

7.6 El director de la DNAIT le informa al jefe del DETV de la respuesta a la denuncia brindada por la unidad.

7.7 Rectoría remite la nota con la respuesta a la denuncia a la Dirección General de Asesoría Legal para su revisión y adecuación en base a las normas y leyes.

7.8 Una vez revisada, la Dirección General de Asesoría Legal envía la nota a Rectoría.

7.9 Rectoría tramita la revisión y firma la nota del Rector.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a
PC-DNAIT-03	00	11/07/2022	Página 2 de 3	excepción del original



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



Procedimiento para la Atención a Denuncias Presentadas en la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)

7.10 Una vez firmada, la Rectoría remite nota a la ANTAI con copia al director de DNAIT para su conocimiento.

7.11 El director de DNAIT remite la nota al jefe de DETV, para que actualice el estatus a “resuelto” en el FC-DNAIT-09 y así cerrar la denuncia.

8. **Anexos:** ninguno.

9. **Manejo y Archivo de Documentos:**

“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

10. **Historial de Cambio del Documento:**

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión

11. **Responsables:**

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Jefe del DETV- DNAIT	Guadalupe Zurita	
Revisado por:	Planificador – DEYC DIPLAN	Milagros Cortés	
	Jefa del DEYC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por: Fecha: 13/07/22	Director de la DNAIT	Abel Grajales M.	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-03	00	11/07/2022	Página 3 de 3	