

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES



UTP se une al Servicio
del Centro de Atención Ciudadana

Informe del Buzón Electrónico y Físico
Periodo: 01 al 30 de noviembre de 2023
No. **CVLS-12-2023**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Ley No.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.

La Universidad Tecnológica de Panamá utiliza esta herramienta, con el fin de cumplir con la ley de “Transparencia”, elaborando este Informe, mediante el cual reflejamos el ejercicio.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Introducción

La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado estos Buzones de Sugerencias y/o Quejas, con el objetivo de que la comunidad universitaria puede emitir su opinión sobre los servicios brindados en ésta alta casa de estudios tecnológicos superiores.

El Buzón Electrónico y Físico es una de las herramientas principales de la comunicación de “Transparencia”, que los usuarios pueden utilizar para hacer llegar sus comentarios con respecto a Consultas, Solicitudes, Quejas, Invitaciones o Sugerencias.

Los Buzones Físicos se encuentran instalados en las diferentes Sedes, Centros Regionales y Extensiones, además es preciso indicar que, la dirección del correo electrónico es la siguiente:

buzondesugerencias@utp.ac.pa

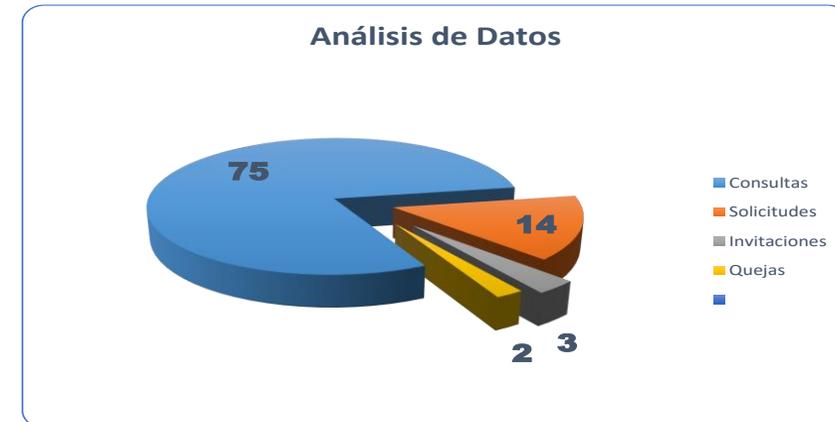
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Análisis de la Estadística

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes, Invitaciones y Quejas.**

El total del Buzón Electrónico es de **94 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 75
- Solicitudes 14
- Invitaciones 3
- Quejas 2



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

“Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones y Quejas”

Consultas

- Las consultas fueron hechas por los estudiantes que van a realizar la prueba psicológica, para ingresar a la Institución y requieren tener conocimiento de los resultados de la prueba de admisión (2da. Convocatoria). Los colaboradores del SIU manifestaron que ya los resultados están publicados en la plataforma de matrícula, y que deben entrar con su número de cédula y contraseña.
- Por otra parte, los estudiantes de primer ingreso preguntaron acerca de la fecha de pago de la prueba psicológica, ya que según el calendario era el 01 de noviembre, pero con el problema de cierre de calle y manifestaciones en el país, no se pudo llegar a la Universidad, requieren saber si se puede pagar por banca en línea, por lo que los colaboradores del Sistema de Ingreso Universitario les informaron que se debe pagar en caja general, por lo que la nueva fecha será reprogramada y les recomendó que deben estar pendientes de los correos y redes sociales.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Consultas

- De igual forma, los estudiantes de primer ingreso preguntan si habrá una tercera convocatoria para ingresar a la UTP, los colaboradores del SIU indicaron que, las inscripciones son del 4 al 13 de diciembre, luego se retomarán nuevamente las inscripciones del 2 al 17 de enero de 2024 y la prueba se realizará el 3 de febrero del próximo año.
- Algunos estudiantes consultan que, si no se pudo hacer la devolución de los préstamos de los libros en la Biblioteca, por los problemas de cierre de calles y manifestaciones, les aparecerá en el sistema un recargo por cada día. En respuesta a los estudiantes, la directora de Biblioteca comunicó que a raíz de los acontecimientos de inestabilidad en el país, y que no estábamos físicamente laborando en la Institución; no colocarán recargos por la entrega tardía de los libros.
- Estudiantes del último año de la Facultad de Ingeniería Industrial, preguntan cuáles son los pasos a seguir para realizar la práctica profesional como opción del trabajo de graduación. Los colaboradores de la Secretaría Académica de la Facultad indicaron que el primer requisito es estar cursando el último año de la carrera, luego deben tener la empresa o ver las redes sociales para escoger la misma, donde le acepten su práctica, y hablar con el coordinador de la carrera con el fin de que le emita una nota solicitando a la empresa su visto bueno para que el estudiante pueda realizar la práctica.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Solicitudes

- La joven Victoria Georgina de la empresa Editorial Academia española, solicita que la contacten con el personal de la librería, para promover y publicar en intercambio sus libros académicos, se les suministró el contacto del Centro de Distribución y Librerías de la UTP, quedaron en conversar y reunirse con el personal de librería.
- Algunos estudiantes de primer ingreso solicitaron apoyo para ingresar a la página web de la UTP, con el objetivo de ver si pasaron el examen final. Los colaboradores del SIU atendieron y respondieron que se apersonaran a la oficina para brindarle el apoyo en ver sus resultados.
- Algunos usuarios externos del buzón electrónico enviaron sus hojas de vida para solicitar trabajo en esta Casa de Estudios Superiores, y la Dirección de Recursos Humanos les informó que lo pasarían a la unidad de Reclutamiento Administrativo para ser captados en el Sistema.
- El estudiante Kevin Liang, solicitó ayuda para recuperar su contraseña, ya que necesitaba ver el número de cuenta de matrícula, el colaborador de DITIC, le indicó que debe dirigirse con su coordinador de carrera o a la Secretaría Académica de su Facultad, con el objetivo de que le habiliten y pueda acceder al sitio web.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

- El Licdo. Adrián Jara de Vínculos Palermo, extendió invitación a la Universidad Tecnológica de Panamá, para participar en el III Foro, dicha invitación la atendió la Mgter. Mabel Del Cid de la dirección de Relaciones Internacionales UTP, y manifestó que compartirá la información a la comunidad universitaria.
- La Extensión Universitaria UniHosana invitó al personal de la UTP, a participar de la V Jornada de Investigación de la Universidad Hosanna. Atendió la Dra. Lilia Muñoz-Vicerrectora de Investigación, Postgrado y Extensión.
- La Licda. Karina Muñoz de la empresa Global Business Corporation, extendió una invitación a la UTP para participar en la Cumbre Internacional de Empresarios de Panamá a recibir el Galardón Empresarial (Business Management Award 2024), le atendió la Licda. Kathya Baruco de DICOMES e indicó que procederá a tramitar con Rectoría.



Quejas

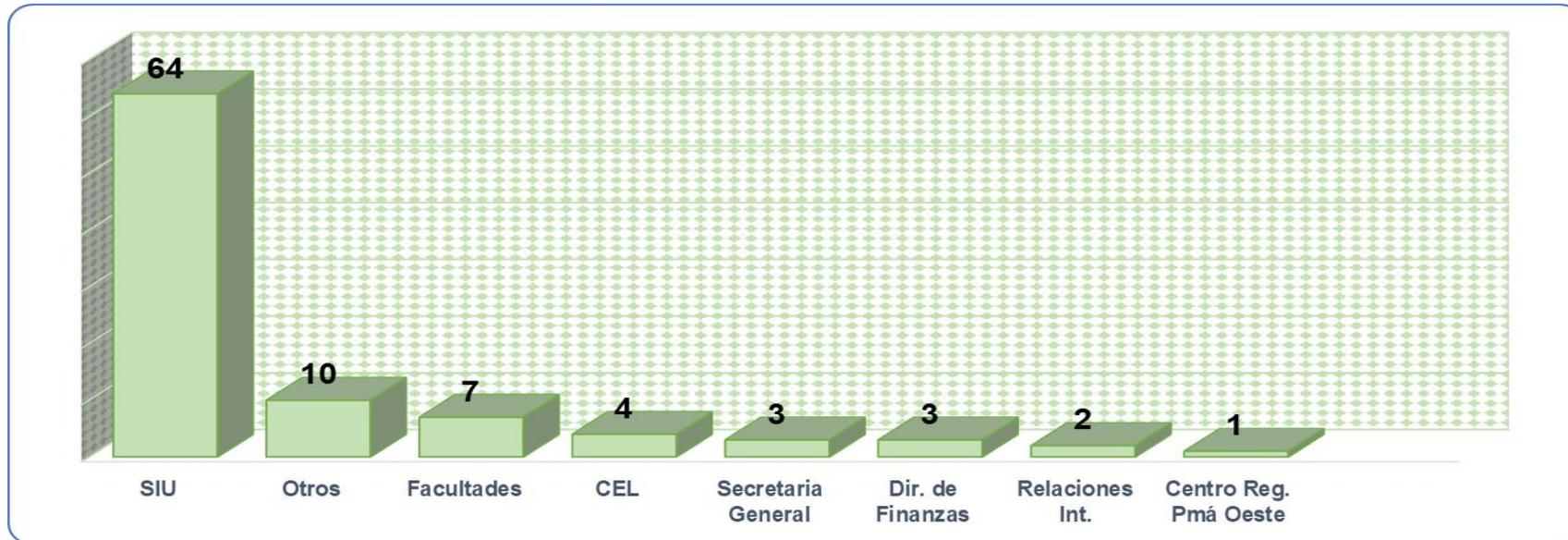
- El estudiante Joey Wen, de primer ingreso está molesto porque no recibe los resultados de su prueba de admisión, los colaboradores del SIU le atendieron y le notificaron que debe entrar a la Plataforma de Matrícula, que ya los resultados están publicados, y debe verificar los mismos.
- El estudiante del Centro Regional de Panamá Oeste Luis Bellido, está disgustado porque dice que desde abril pagó su matrícula en línea y aún sale morosidad, como si no hubiese pagado nada. Atendió la Licda. Sara Herrera y le dijo que pase por el Centro Regional.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

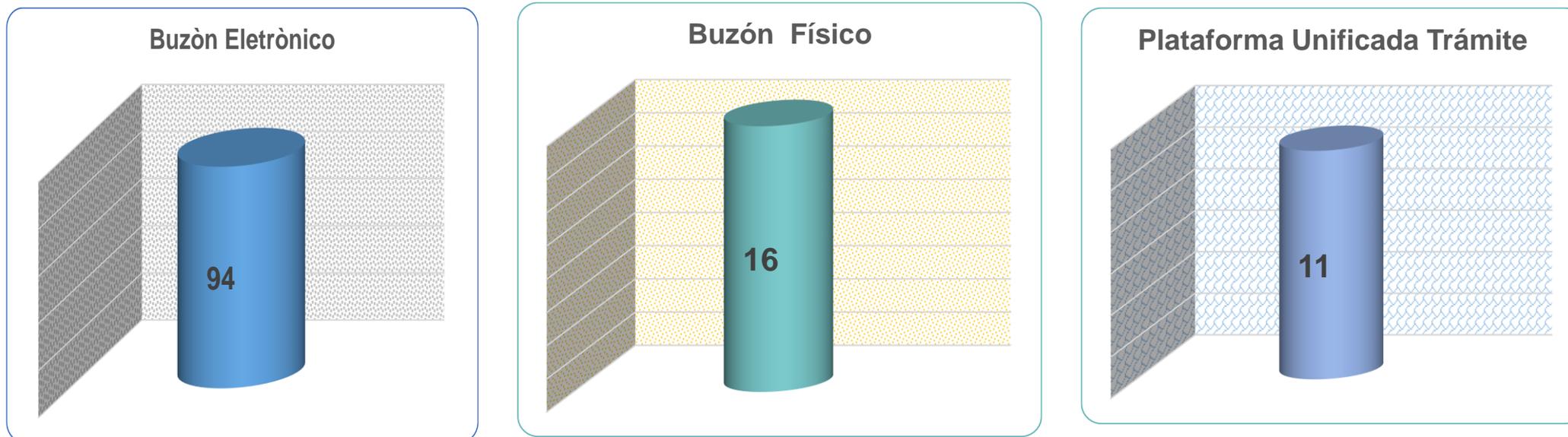
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **noviembre** un total de **121** incidencias, distribuidas en **(94)** correos en el Buzón Electrónico, **(16)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(11)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No. 3

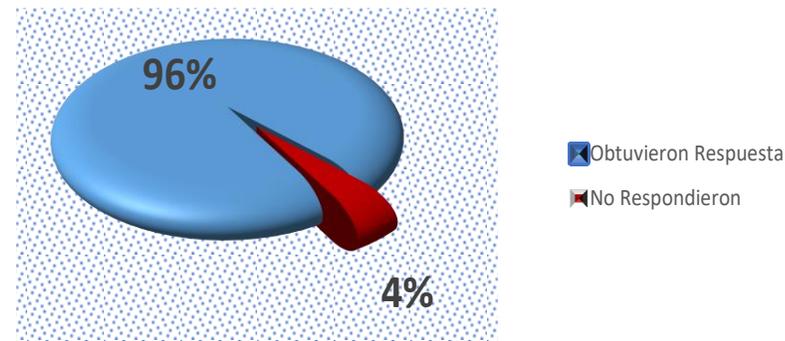
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Análisis de los Resultados

La **Gráfica No.4**, hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades.

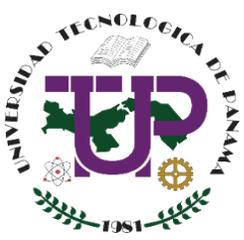
Obtuvieron respuesta el 96%
No respondieron 4% = SIU (5)

Unidades que dieron respuesta, y la que no respondieron.



Gráfica No. 4

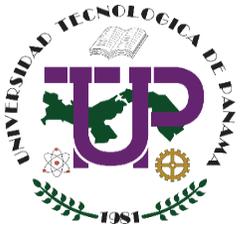
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Análisis de los Resultados

Se recibió de las unidades administrativas el **96% de las respuestas**, que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES



Físico





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 Físico
Noviembre - 2023**

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Cafetería Extensión Howard	Sugerencias: El Sr. Gustavo González, indica que el personal de la Cafetería debe cambiar su actitud, siempre están enojadas y tienen que mejorar el trato a los colaboradores.	Muy mala	2
	El señor Oscar Pinzón, señala que extraña la Milanesa, que hace bastante tiempo que no la incluyen en el menú de almuerzo y cena.	Excelente	1
	Quejas: El señor Gabriel Córdoba, indica que hay un mal servicio en la Cafetería de Howard. Se debe mejorar el trato a los estudiantes.	Mala	1
	El señor Luis Almanza, dice que hay mal servicio a momento de cobrar en caja, son groseros y lentos, por favor enviarlos con una Psicóloga.	Mala	1





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 Físico
Noviembre - 2023
Continuación

Seguridad Howard	Queja: El señor Juan Carlos Castillo, se queja porque dice que el señor de Seguridad hace mucho ruido, grita, fuma y observa videos en altas horas de la noche, no permite dormir, la recamara se llena de humo y no es la primera vez que sucede ésta situación.	Mala	1
Administración de Howard	Queja: La joven Juliette Darlyn, se queja porque no hay papel higiénico en el baño.	Buena	1
	Queja: Las jovenes Adys Arjona y Denise Silva, en varias ocasiones se han enojado, porque no colocan papel higiénico en los baños.	Muy Mala	5



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 Físico
Noviembre - 2023**

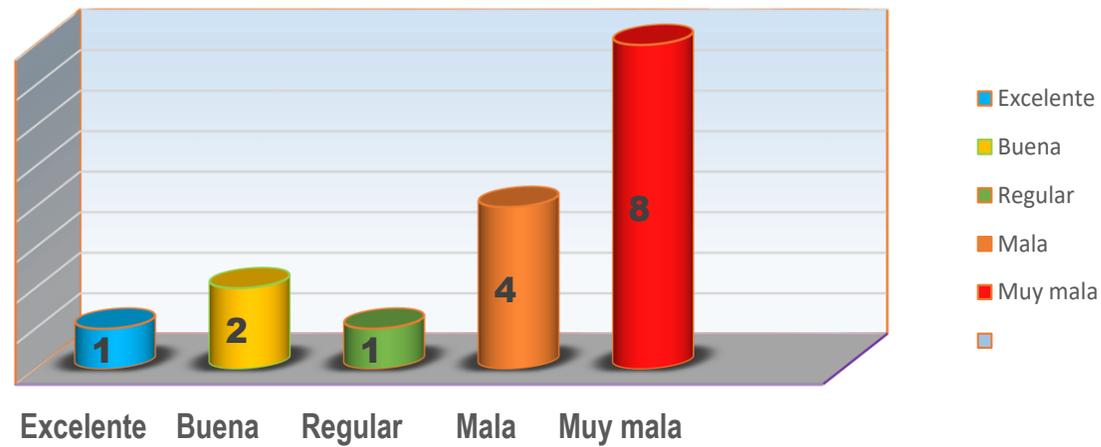
Continuación

Administración de Howard	Queja: Las estudiantes Katy Loo y Keisy Gómez indica que no hay papel higiénico en los baños.	Muy Mala	1
Centro Regional de Coclé	Queja: Boleta anónima, la cual señala que la Profesora Doris Pinzón, no da clases presencial y menos la virtual.	Mala	1
	Sugerencia: Boleta anónima sugiere que se mejore el internet, y que realicen más actividades en general.	Buena	1



Evaluación del Usuario

Total de Formulario de Atención al Usuario con
Evaluación del Usuario



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



CONCLUSIONES

- Hubo participación ciudadana en los Buzones Físicos del Centro Regional de Coclé y Extensión de Howard, además de los Buzones Electrónicos distribuidos en las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá.
- En la nueva Plataforma Unificada de trámite de la Universidad Tecnológica de Panamá, hubo (11) solicitudes que fueron recibidas, atendidas y concluidas.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”