

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 Físico y Electrónico
Periodo: 01 al 28 de febrero de 2023
No. **CVLS-02-2023**

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.



Introducción

La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado los **Buzones Físicos y Electrónicos**, con el objetivo de que la comunidad universitaria pueda emitir su opinión sobre los servicios que brindados en esta Alta Casa de Estudios Tecnológicos Superiores.

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



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

Continuación

Los Buzones Físicos se encuentran instalados en las diferentes Sedes, Centros Regionales y Extensiones, es preciso indicar que, la dirección del **Buzón Electrónico** es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa.

Además, existe una nueva herramienta que se llama **Plataforma Unificada de Trámites**, la misma puede ser utilizada por la comunidad universitaria, donde podrá realizar sus Peticiones, Consultas, Denuncias y Quejas, la dirección es la siguiente:

buzon.utp.ac.pa

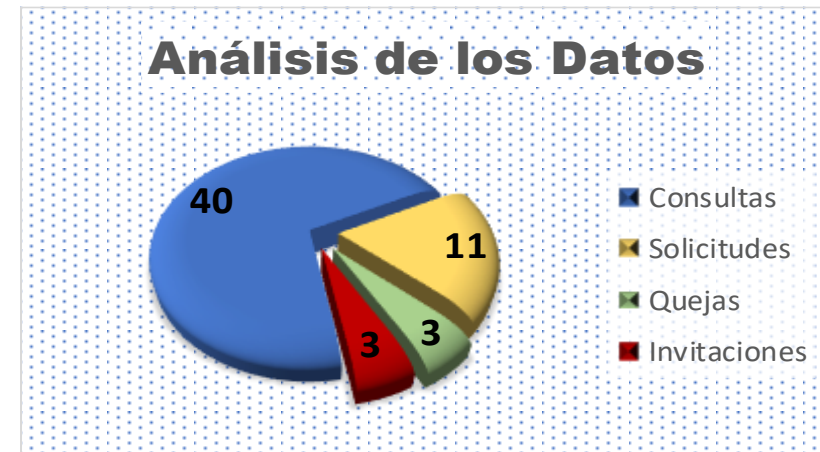
Estas herramientas nos permitirán medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar y mejorar la calidad de los procesos.

Análisis de los Datos

Los datos analizados de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico se desglosan de esta manera: Consultas, Solicitudes, Quejas e Invitaciones..

El total del Buzón Electrónico es de **57 correos recibidos**, el cual se desglosa de la siguiente manera:

- 40 Consultas
- 11 Solicitudes
- 3 Quejas
- 3 Invitaciones



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

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



Gráfica No.2

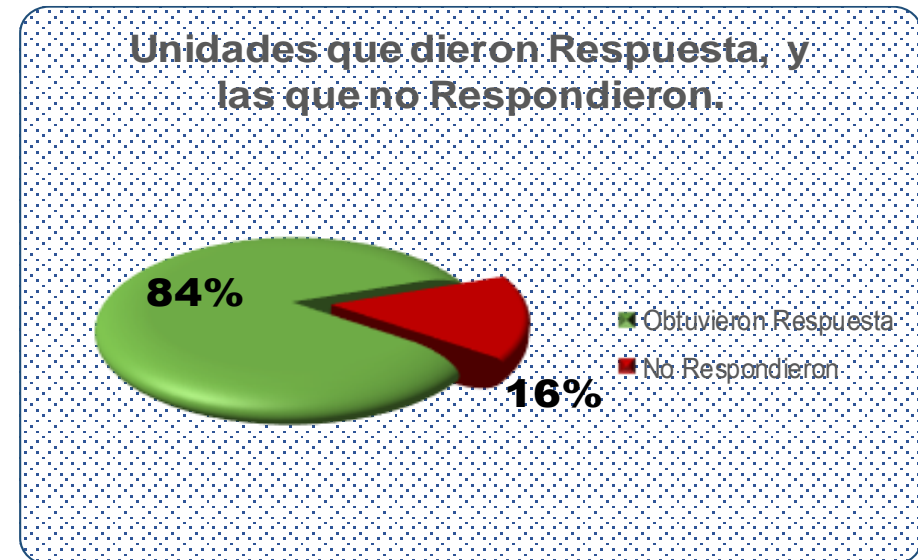
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores..

Análisis de los Resultados

La **Gráfica No. 3**, hace referencia al resultado de porcentajes de la cantidad respuestas recibidas por las unidades, también de las unidades que no respondieron.

Obtuvieron Respuesta el 84%

No Respondieron el 16%= (4) SIU, (3) Relaciones Internacionales, (1) Recursos Humanos, (1) Dirección de Comunicación Estratégica.



Gráfica No. 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Quejas

Se obtuvo (3) Quejas recibidas a través del **correo electrónico**, las cuales podemos mencionar las siguientes:

- El estudiante Alexander Herrera se queja del servicio de impresión que ofrece la Facultad de Ing. Civil, debido a que cuando requiere el servicio no hay nadie en el puesto.
- La estudiante Karla Candanedo solicitó sus créditos para convalidar nueva carrera, y manifiesta que se los elaboraron mal, por lo tanto, considera que no es justo volver a pagar B/.5.00. cuando él no cometió el error.
- El señor Jane Clifton, reclama que le están llegando correos del usuario José Palacios de la UTP.



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

Tipos de Consultas

- Proceso de Admisión en las diferentes carrera.
- Como ingresar a la UTP, una persona extranjera.
- Matrícula de admisión para el año 2023.
- Cambios de carreras en una “Facultad”.

Tipos de Quejas

- Recibimos queja de un estudiante de la Facultad de Ing. Civil, el cual manifiesta que no hay colaboradores en el puesto de “Servicio de Impresión”.
- La estudiante solicitó a Secretaria General sus créditos para hacer convalidación de nueva carrera, pero la misma indica que, están mal elaborados, considera que no debe realizar nuevamente el pago por un error que ella no cometió.
- El señor Jane Clifton, reclama que le está llegando correos del usuario José Palacios de la Universidad Tecnológica de Panamá.



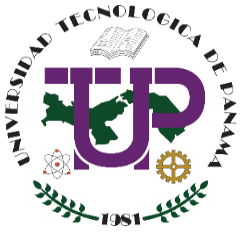
Tipo de Solicitudes

- Envió la Hoja de Vida para que se le incorpore en la Base de Datos de la UTP.
- Información de Ofertas Académicas Virtuales y Presenciales.
- Profesional extranjero solicita permiso para publicar un artículo en el sitio web de la UTP.
- Empresa solicita la verificación académica del estudiante, para ofrecerle oferta laboral.

Invitaciones Recibidas

- La ONU invita a los estudiantes recién graduados a ver las ofertas de las carreras.
- El Prof. Daniel Tobón de origen Colombiano, invita a los estudiantes de la UTP, a formar parte del Libro de Historias de Negocios.





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



Físico



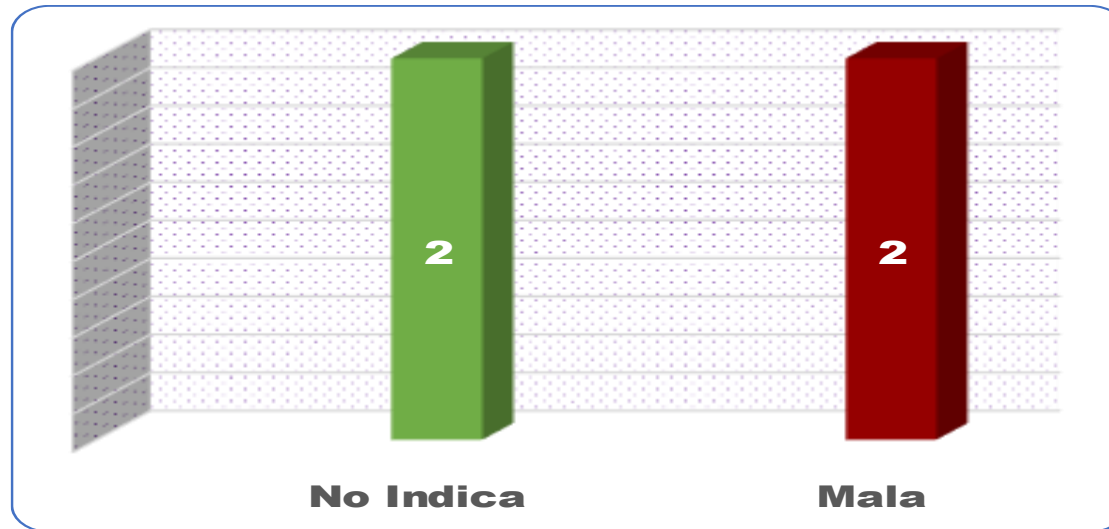


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico
Febrero - 2023

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Total de Formularios Extraídos del Buzón Físico
Biblioteca Central	Queja: Personal ignora al estudiante y utiliza tono de voz alto. . Sugerencia: El estudiante sugiere que intenten transmitir buenas vibras, Sería útil contar con botes de basuras dentro de la Biblioteca.	No Indica	2
Cafetería	Sugerencia: Mejorar los precios de las empanadas y pastelitos están muy caros.	No indica	1
Centro Regional de Colón (Depto. de Transporte).	Queja: Exceso de velocidad de los conductores de la noche, además son groseros.	Muy mala	1

Evaluación del Usuario



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



CONCLUSIONES

- De los siete (7) Centros Regionales que tiene la Universidad Tecnológica de Panamá, el único que reportó Informe de Quejas en el mes de febrero, fue el Centro Regional de Colón.
- Los otros Centros Regionales reportaron que, no tenían Formularios de Atención al Usuario depositados en el Buzón Físico.





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”