

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 abril de 2023
No. **CVLS-04-2023**

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

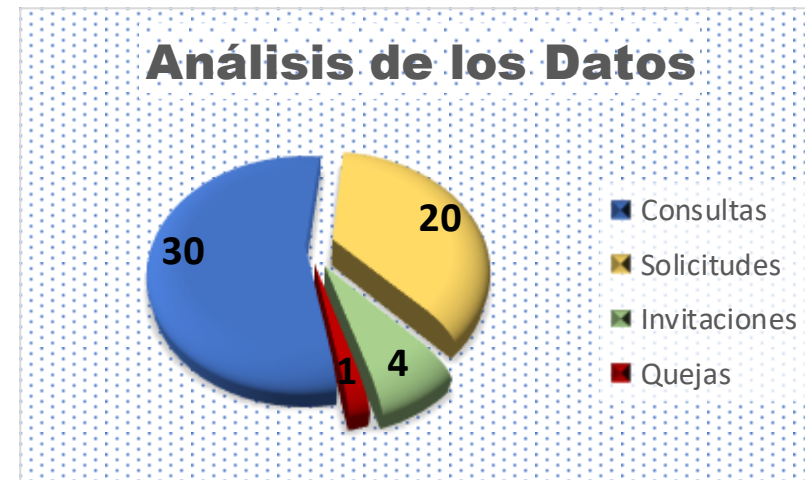
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Análisis de los Datos

Los datos analizados 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 **56 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 31
- Solicitudes 20
- Invitaciones 4
- Quejas 1



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

Consultas

- **Ofertas Académicas:** Se refiere a las consultas de carreras, costos, requisitos, tiempo de duración, convalidaciones, cambio de horario, cambio de facultad).
- Estudiantes de primer ingreso consultan la página de Admisión para inscribirse, pero está caída, no pueden continuar, los colaboradores del SIU, dieron respuesta.
- Empresa Happy Edu Pty, consulta si hay estudiantes del último año para práctica profesional.

Solicitudes

- Información sobre curso de inglés (requisitos, costo, mensualidad y horarios).
- Empresa Marketing Easy Drive, solicita contactar personal de la VVU, para dictar charla.
- Estudiantes solicitan ayuda para reestablecer su contraseña. Fue atendida por colaboradores de DITIC.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

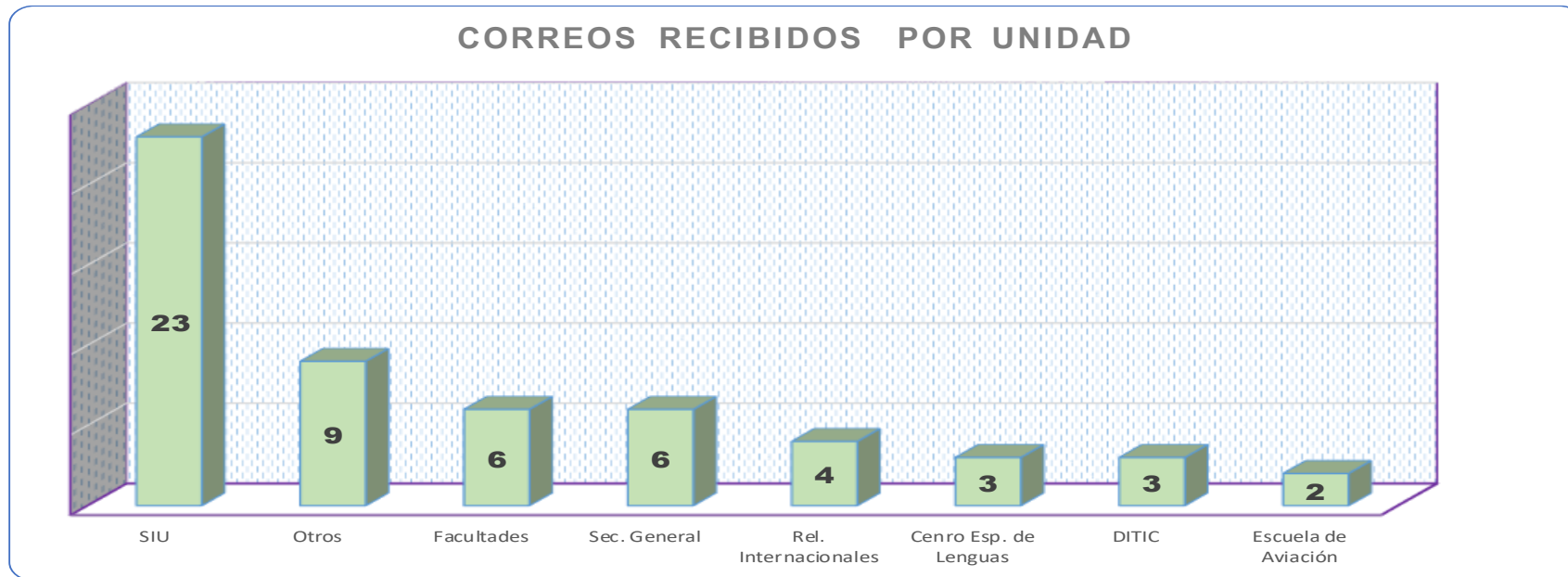
- La Compañía Internacional de Exhibición A. Takent – Expo, invitó a la UTP a la exhibición de carreras y Educación 2023.
- La Universidad Internacional del Noreste, invitó a la UTP a movilidad Internacional.
- El Colegio Jeorge Internacional School of Panama, invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá a una feria universitaria.

Quejas

- La estudiante de primer ingreso Alejandra González, se queja porque tiene problemas para inscribirse en el sistema de admisión, la queja fue atendida por colaboradores del SIU.

Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

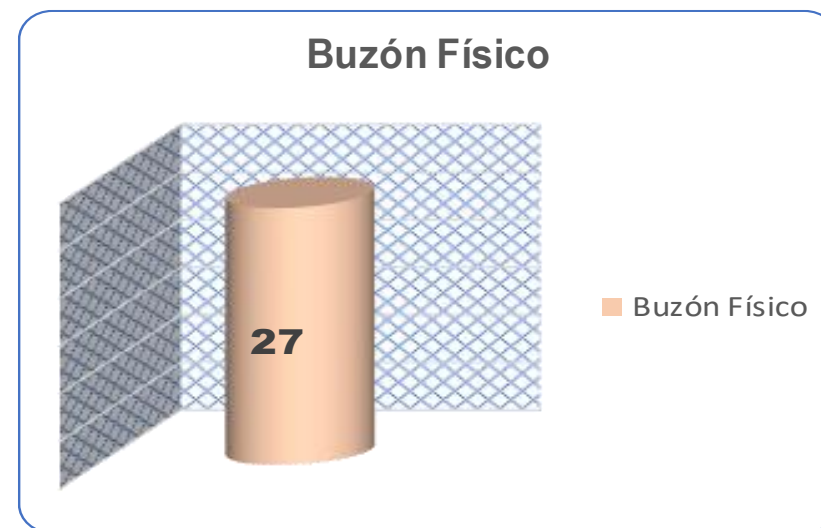
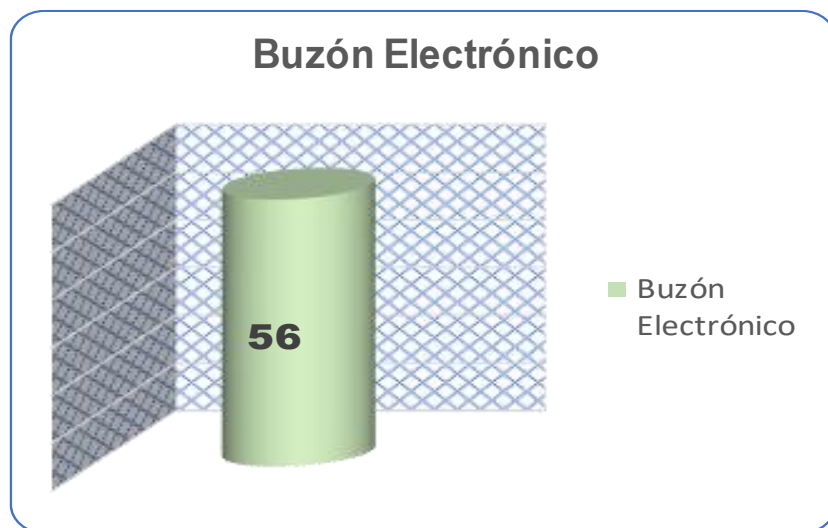
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **abril** un total de 83 incidencias, distribuidas en 56 correos en el Buzón Electrónico, y 27 Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico.



Gráfica No. 3

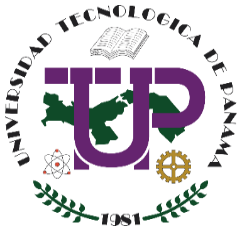
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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 **100% de las respuestas**, que se enviaron a los colaboradores de enlaces, a través del correo institucional.



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 Físico
Abril - 2023**

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Total de Formularios Extraídos del Buzón Físico
Cafetería	Queja: Los estudiantes de Postgrado y Maestría se quejan porque la Cafetería cierra muy temprano, y cuando salen de clases no hay donde comprar comida. Observación: Queja atendida por la Licda. Yanulis Castellero , indicó que están a la espera del nombramiento de personal.	No Indica	7
	Sugerencia: Posibilidad de cerrar más tarde la Cafetería del Edificio de Postgrado. Observación: La Administradora de la Cafetería indicó que están en espera del nombramiento del personal.	No Indica	1
Servicios Generales	Queja: Colocar gel alcoholado en los dispensadores, no hay. Observación: El Jefe del Departamento de Servicios Generales - Licdo. Héctor Martínez, señala que algunos dispensadores tienen gel, pero están obstruidas las salidas, otros si no tienen, se procedió a colocar gel en los dispensadores, y arreglar los que están tapados.	No Indica	1



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

Continuación

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Regional de Panamá Oeste	Quejas: Los estudiantes del Salón B-2 de la carrera de Operaciones Marítimas Portuarias , no cuentan con Aire Acondicionado. Observación: El Centro Regional indica que ya fue atendido.	No indica	5
	Queja: Falta docentes en algunas asignaturas de la carrera de Licenciatura en Redes Informáticas. Observación: El personal del Centro Regional señala que ya fue resuelta las asignaciones de docentes.	No Indica	





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

Continuación

Centro Regional de Panamá Oeste	<p>Queja: Los estudiantes solicitan la implementación de la carrera de la Licenciatura en Mecánica Automótriz.</p> <p>Observación: El personal del Centro señala que la carrera si se ofrece en el Centro, pero no se ha podido abrir por falta de estudiantes.</p>	No Indica	
	<p>Queja: Caja del Centro Regional atiende una vez a la semana, en horario de 8:00a.m. a 9:00p.m.</p> <p>Observación: El persona del Centro señala que, por motivos de seguridad, solo se atiende hasta las 4:00p.m.</p>	No Indica	
	<p>Queja: El Wifi no funciona.</p> <p>Observación: El personal del Centro señala que, no se cuenta con la actualización de la infraestructura de la red wifi y mejoramiento del ancho de banda.</p>	No Indica	
Centro Regional de Veraguas	<p>Quejas: Mejorar costos en Cafetería y buenas condiciones en aulas. Techo para la Cancha.</p>	No Indica	2



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

Continuación

Centro Regional de Chiriquí	<p>Quejas: Estudiantes y Docentes se quejan de la señal del Wifi, es mala, por favor trabajar en eso.</p> <p>Observación: El personal del Centro señala que fue atendido, se le envió u correo a la estudiante, donde le informaron que la nueva administración está buscando las nuevas soluciones para poder resolver este problema que les afecta a todos.</p>	Muy Mala	1
Centro Regional de Colón	<p>Sugerencia: Arreglar Baños de la Facultad de Sistemas, Busito, Internet y que se reduzca el costo de los Laboratorios.</p>	muy mala	1
	<p>Tres (3) estudiantes se siente satisfechos con el desempeño del Conductor Sr. Christian Christopher.</p>	Excelente	3



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

Continuación

Centro Regional de Colón	Queja: El estudiante se queja de los Buses Brenes (Buses de la ruta), mucha demora, y pésima la administración de Transporte.	Muy mala	3
	Queja: El estudiante solicita que se prohíba fumar en los predios de la Universidad, por su olor desagradable y que es malo para la salud.	Muy mala	
	Queja: El estudiante se queja de los precios de los productos de la Cafetería, suben los precios, cada vez son más altos.	Muy mala	

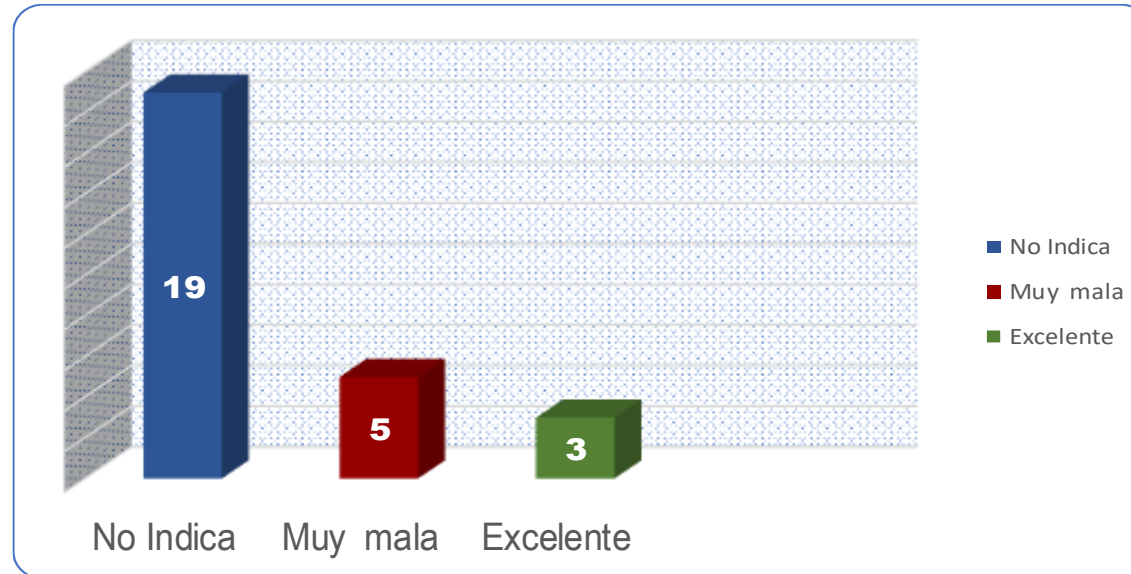


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Continuación

Centro Regional de Coclé	Sugerencia: No hay gel / aula 101 Queja: Muy costosos los precios de los productos en Cafetería. Y también quieren que regrese la Profesora Raquel.	No Indica	3
Centro Regional de Bocas del Toro	El Personal del Centro señala que, no hubo ningún Formulario de Atención al Usuario.		

Evaluación del Usuario



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

CONCLUSIONES

- Hubo más participación ciudadana en los diferentes Centros Regionales, Sede Central y en especial en la Cafetería, ambas áreas fueron atendidas y se dio respuesta.
- En el Campus Central solo se presentó una “Queja”, fue atendida por la unidad correspondiente, es preciso indicar que, en los Centros Regionales se presentaron (19) Quejas que fueron atendidas por la unidad correspondiente.
- En la Plataforma Unificada de Trámite de la Universidad Tecnológica de Panamá, se atendieron (7) Solicitudes y fueron concluidas.
- En la Plataforma Monitoreo de ANTAI, se presentó una solicitud que ha sido resuelta, se procederá a subir la información a la Plataforma de ANTAI.
- No hubo Informe del Centro Regional de Azuero.





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”