

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 31 de agosto de 2023
No. **CVLS-09-2023**



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 o Quejas, con el objetivo 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

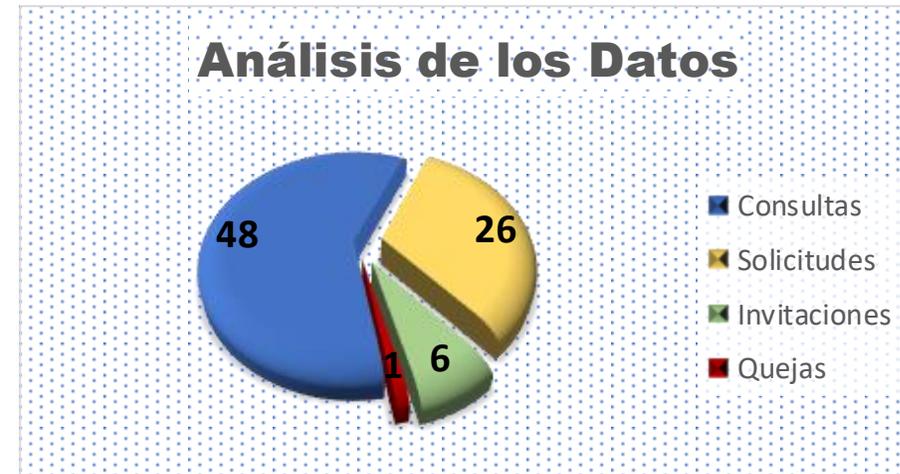
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

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 **81 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 48
- Solicitudes 26
- Invitaciones 6
- 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

- La estudiante Dayana Díaz, pregunta cómo puede obtener una certificación de estudio donde le aparezcan sus notas del primer semestre. Fue atendido por Licda. Amparo Ábrego de Secretaría General.
- El estudiante Jesús Ceballos, pregunta si puede ingresar a dos carreras a la vez. Atendió personal del SIU.
- El estudiante Alder Zamora, de primer ingreso quiere saber si se realizó el pago de matrícula y si hay que esperar un tiempo para ver la cancelación en el sistema. Atendió el Dirección Nacional de Finanzas.
- Algunos estudiantes que van a iniciar a primer ingreso preguntan ¿Cuáles son los requisitos para inscribirse en la UTP?. Atendió personal del SIU.
- El joven Isaac Castillo, consulta el costo de la prueba psicológica, atendió Licda. Dalys Flores-SIU.
- Eduardo Vigil, quiere saber acerca de los cursos de idioma inglés. Atendió Licda. Dalys Frías-Centro de Lenguas.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Solicitudes

- La estudiante Marina Rodríguez, de primer ingreso pide que se verifique la sumatoria de su puntaje en el resultado del examen de la primera convocatoria. Atendió Licda. Dalys y colaboradores del SIU.
- La estudiante Anabelle Díaz, pide ayuda porque no puede descargar el temario del examen de primer ingreso. Atendió Licda. Dalys del SIU.
- El estudiante Ricardo Reyes, requiere que le apoyen habilitándole el sistema de matrícula para poder acceder y matricularse porque no pudo acceder el día de su matrícula. Atendió personal del Siu.
- El joven Eliecer Santos, solicita información sobre oportunidades de becas y proceso de admisión de estudiantes internacionales. Atendió la Mgter. Mabel Del Cid, directora de Relaciones Internacionales.
- La joven Lucero Carvajal, solicita información sobre la Escuela de Aviación, atendió la Licda. Felisa Silvera de la EAL en UTP-Howard.



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

Invitaciones

- El Licdo. Luis Fernández, del Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial-Brasil (SENAC), extendió invitación a profesionales de la UTP, al Congreso Internacional de Tecnología en la Educación (CITE), Tema: “Compartiendo Experiencias, Conectando Futuro”, del 20 al 22 de septiembre 2023. Atendió colaboradores de dirección de Relaciones Internacionales UTP.
- El Dr. Emilio Piz Rosas, de la Universidad de Juárez, del Estado de Durango, invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá a participar de la Vinculación Internacional para la implementación de las ODS en Instituciones Educativas del 13 al 14 de septiembre. Atendió la Mgter. Mabel Del Cid-Directora de Relaciones Internacionales.
- La Licda. Beatriz Barrajan, de la Consultora Española Euro-Funding invita a la UTP, a participar en la propuesta de un diagnóstico normativo, de políticas, etc., del CTI de los países de la región SICA. Atendió la Licda. Lorena Ramos y el Dr. Pablo Montero.
- Nora Eloisa Maldonado, invitó a la UTP, al 7mo. Congreso Internacional de Investigación e Innovación 2024 Multidisciplinario del 7 y 8 de marzo de 2024, en la Universidad de Guanajuato-México, atendió La Licda. Mabel de la Dirección de Relaciones Internacionales y Florentino Vázquez de la Dirección de Extensión.



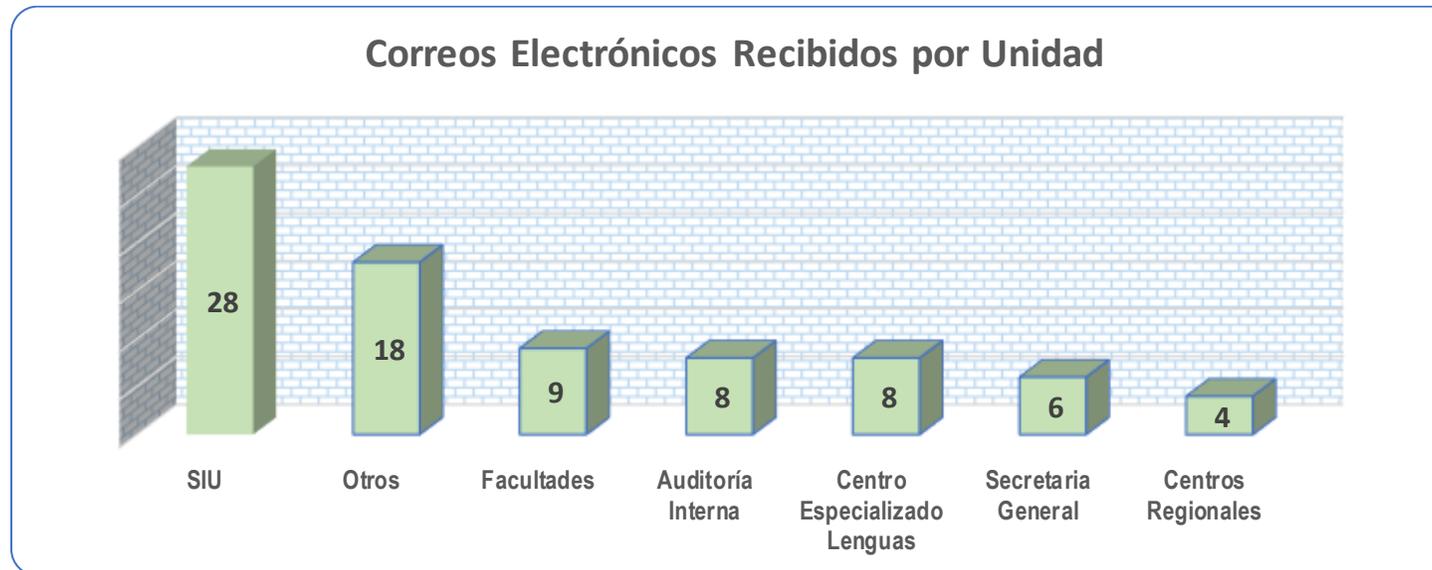
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Quejas

- El estudiante del Centro Regional de Panamá Oeste, Luis Bellido, está molesto 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.

Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

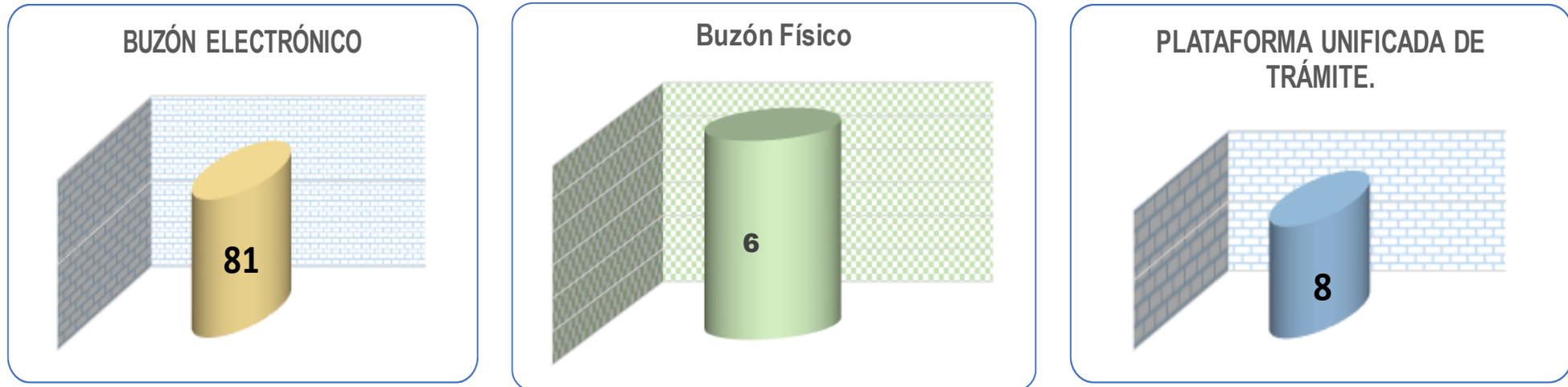
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **agosto un total de 95 incidencias**, distribuidas en **(81)** correos en el Buzón Electrónico, **(6)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(8)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No. 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

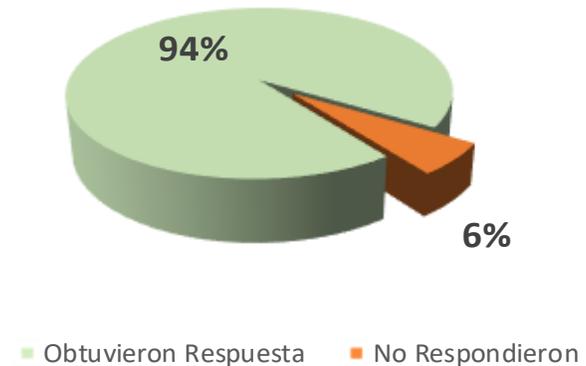
Análisis de los Resultados

La **Gráfica No. 4**, hace referencia al resultado de porcentajes de la cantidad de respuestas recibidas por las unidades.

Obtuvieron respuestas el 94%

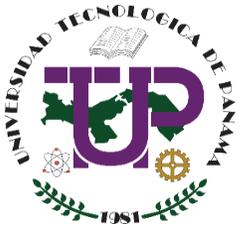
No respondieron 6% = SIU (2), Relaciones Internacionales (2), Centro Regional de Panamá Oeste (1), Facultad de Ingeniería Industrial (1), Facultad de Ciencias y Tecnología (1), DITIC (1).

Resultado del Porcentaje



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



Físico





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

Informe del Buzón Físico – Agosto 2023

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Total de Formularios Extraídos del Buzón Físico
Centro Regional de Coclé	<p>Sugerencia: La joven Rosse López, sugiere más luminarias en el estacionamiento de la Cafetería, limpieza de baños, variedad en opciones saludables en el Menú de Cafetería, mejorar la señal de INTERNET , Cafeteín muy caro.</p> <p>Nota: La Licda. Lourdes Méndez encargada de los Buzones Físicos de Coclé, nos indica que las sugerencias están siendo atendidas, las limpiezas de los baños se encuentra en constante seguimiento.</p>	No Indica	1
Facultad de Ingeniería Industrial	<p>Queja: El usuario señala que deben capacitar al recurso Humano de la Sección de " Secretaría Académica ", para que mejoren la atención al estudiante, que ellos no tienen la culpa de sus problemas personales.</p>	Muy mala	1



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

Continuación

Facultad de Ciencias y Tecnología	<p>Queja: El estudiante Edilberto Koocssy, está molesto por los elevadores dañados en el Edificio No. 3, solicita que se reparen lo más pronto posible.</p> <p>Nota: La queja se envió a la Facultad para su atención y está en trámite.</p>	Muy mala	1
Cafetería	<p>Queja: El estudiante Ángel Araúz, de la Facultad de Ingeniería Civil, señala que en todo el semestre no está abierta la Cafetería y tienen que trasladarse a otras. El estudiante Erix Muñoz, de la Facultad de Ingeniería Civil se queja y sugiere disponibilidad de una Cafetería en el Edificio No. 4, dice que es indispensable para los estudiantes de ese edificio. Esta queja fue atendida por la Licda. Yanulis Administradora de la Cafetería .</p>	Muy Mala	2
Centro Regional de Colón	No hubo incidencias este mes en el Buzón Físico.		



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

Continuación

Vicerrectoría de Vida Universitaria	El estudiante Ángel Araúz, se queja porque dice que el saco de boxeo lo consideren en deportes. Esta queja fue atendida anteriormente por la Licda. Vielka Montalvo.	Muy mala	1

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

1. En el campus central Víctor Leví Sasso y el centro regional de Coclé, hubo participación ciudadana en los Buzones Físicos. Además, en los Buzones Electrónicos también hubo participación ciudadana de las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá.
2. La Universidad Tecnológica de Panamá tiene la nueva Plataforma Unificada de Trámite, donde hubo (8) solicitudes que fueron recibidas, atendidas y concluidas.
3. En los Centros Regionales de Colón y Veraguas, no hubo participación ciudadana en los Buzones Físicos, los Informes remitidos indican esta situación. En cuanto a las Extensiones de Tocumen y Howard, tampoco se presentó dicha participación.
4. En el Buzón Electrónico solo se presentó una (1) queja y fue atendida por la unidad, en este caso el SIU, mientras que en el Buzón Físico hubo seis (6) quejas, todas fueron tramitadas.





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”