

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 de Sugerencias y/o Quejas
Electrónico y Físico
Periodo: 01 al 31 de Diciembre de 2022
No. CVLS- 12-2022



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

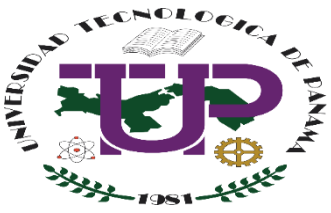
Ley No.6 de 22 de enero de 2002



“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.

Por la cual se facilita el libre acceso a la información pública de las dependencias del estado, que tiene derecho toda persona a solicitar y recibir información veraz.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Introducción

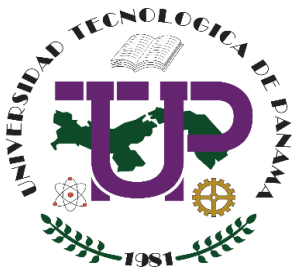
La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado estos Buzones de Sugerencias y/o Quejas, con el objetivo de que la comunidad universitaria puede emitir su opinión sobre los servicios brindados en ésta alta casa de estudios tecnológicos superiores.

El Buzón de Sugerencias Físico Electrónico 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.



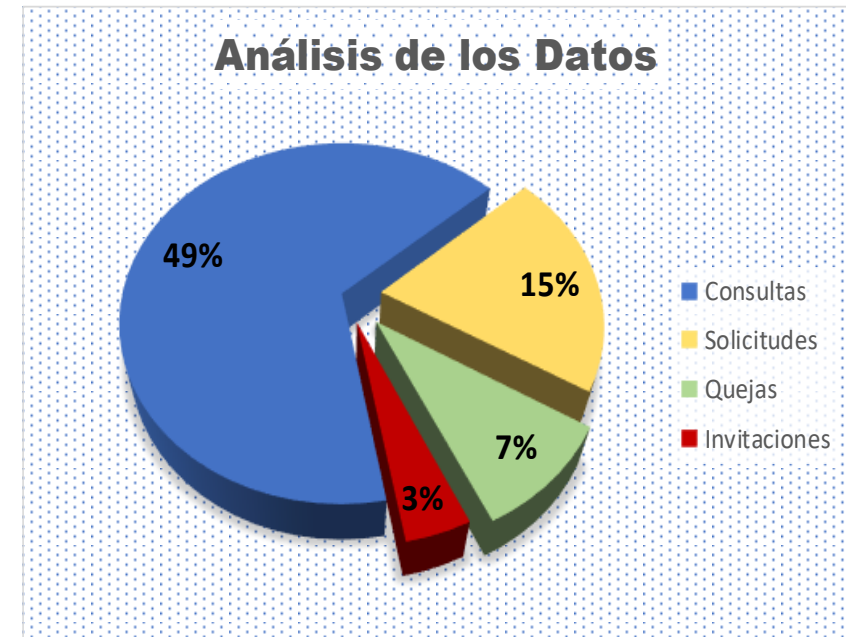
Análisis de los Datos

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

En el Buzón de Sugerencias Electrónico recibimos **49 Consultas, 15 Solicitudes, 7 Quejas y 3 Invitaciones.**

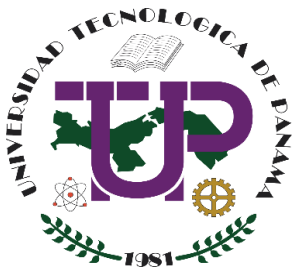
En total podemos apreciar que fueron 74 correos recibidos en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico.

Es importante mencionar que, no hubo boletas depositadas en los Buzones de Sugerencias Físicos, solamente se recibió en el Buzón Electrónico.



Gráfica No. 1

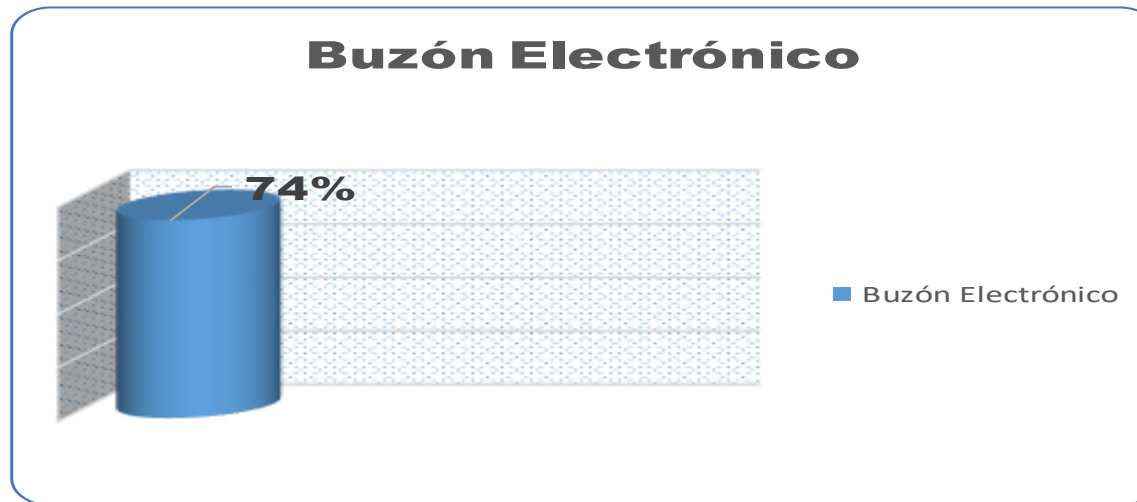
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió y atendió en diciembre, un total de 74% boletas del Buzón de Sugerencias, a través del correo electrónico.

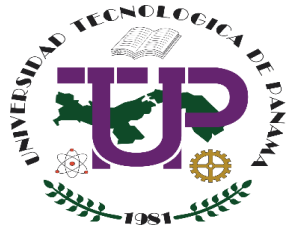
Porcentaje de Boletas recibidas



Nota: No hubo participación del Buzón Físico, porque estábamos de Vacaciones Institucionales.

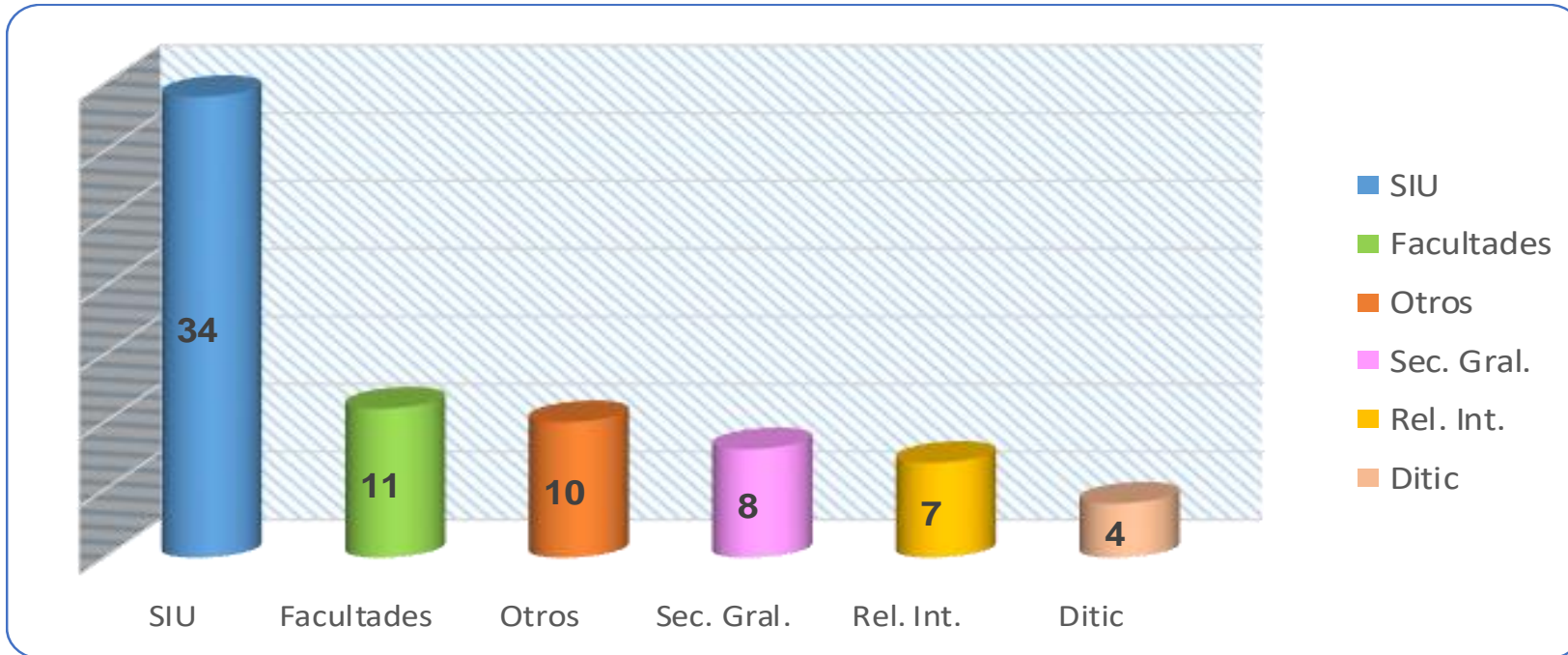
Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



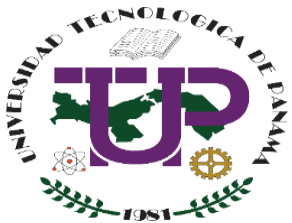
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

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



Gráfica No.3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores..

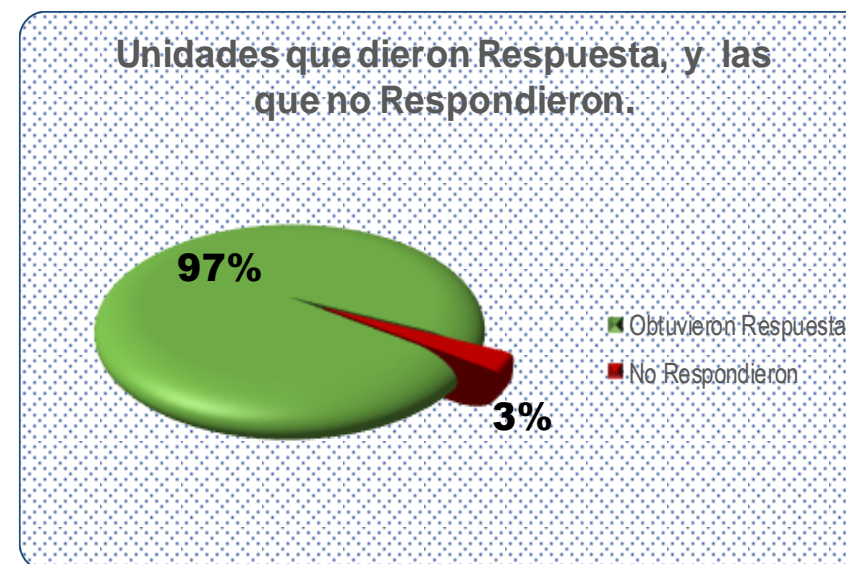


Análisis de los Resultados

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

Obtuvieron Respuesta el 97%

No Respondieron el 3% = Rel. Internacionales (1%), Escuela de Aviación y Logística (1%), Observatorio Astronómico (1%).



Gráfica No. 4

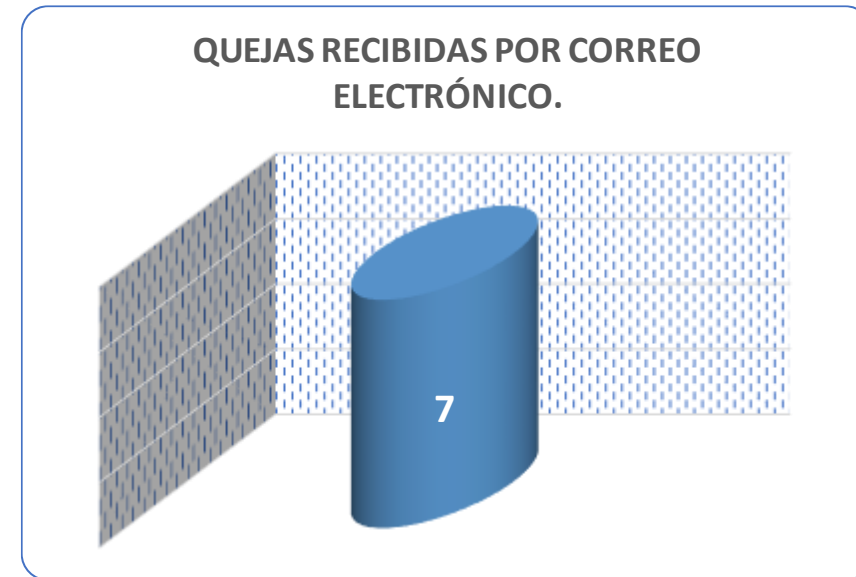
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Se obtuvo (7) Quejas recibidas a través del **correo electrónico**, las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Problemas para matricularse en el Curso de Verano.
- Están utilizando el correo institucional para enviar correos ofensivos.



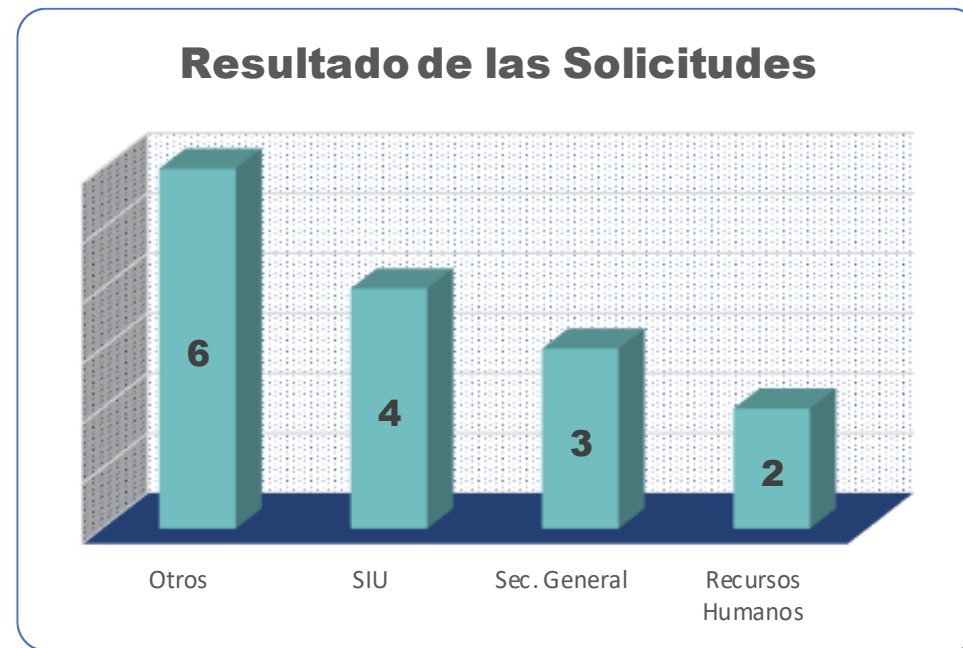
Gráfica No. 5

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Esta gráfica muestra la evaluación realizada a las **15 “Solicitudes Recibidas”** en el mes de **diciembre**, se requería información sobre las ofertas Académicas, problemas con la contraseña del correo institucional, verificación de título académico,



Gráfica No. 6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

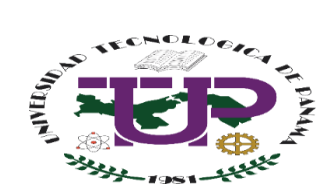


Consultas

- Periodo que inicia las inscripciones para primer ingreso.
- Qué modalidad se utilizará en el Curso de Verano (Virtual o Presencial).
- Forma de Pago de la Matrícula de Verano.
- Cuál es la fecha límite para matricularse en el periodo 2023.

Quejas

- Problemas para matricularse en el Curso de Verano.
- Están utilizando el correo institucional, para enviar correos ofensivos a nombre de estudiantes.



Solicitudes

- Ofertas Académicas que tiene la UTP.
- Apoyo para la contraseña del correo institucional.
- Verificar título académico.

Invitaciones

- La Embajada de Panamá en la India, invitó a la UTP a la conferencia sobre la propuesta especial de Panamá en la India.
- Participar en Simposio CROAG, Materiales Sostenibles en Proyectos de Construcción.

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

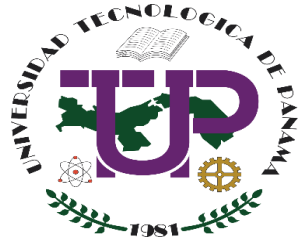


Físico



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

No hubo participación por medio del Buzón Físico, debido a que estábamos de Vacaciones Institucionales.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

CONCLUSIONES

- El Buzón de Sugerencias Físico no tenía “**Formularios de Atención al Usuario**”, de Sugerencias, Consultas y Quejas.
- Hubo mucha participación de estudiantes de Primer Ingreso para 2023, los cuales hicieron consultas y solicitudes sobre las inscripciones en el mes de diciembre 2022, pero ya la convocatorias habían culminado, lo cual perdieron la oportunidad de ingresar a la UTP.
- Esta Alta Casa de Estudios tiene un buen Ranking en nuestro país, ya que las diferentes empresas, **llaman para solicitar estudiantes de la UTP**, para ocupar las vacantes existentes y trabajos de pasantía para prácticas profesionales.



Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Gracias!

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”