

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 Julio de 2023
No. **CVLS-08-2023**



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DE PANAMÁ

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

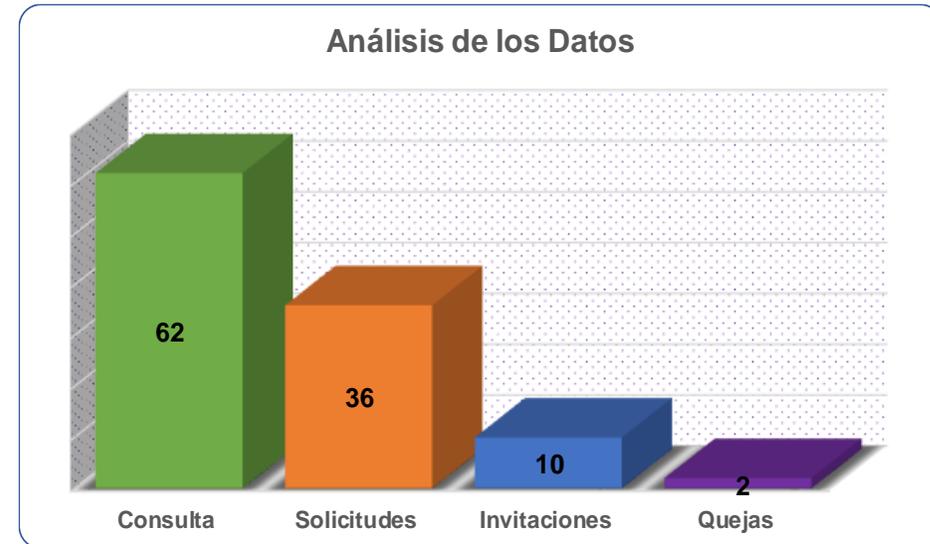
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

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

- Consulta 62
- Solicitudes 36
- Invitaciones 10
- 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

Consultas

- Estudiantes de colegios secundarios preguntan sobre carreras de la Universidad de Panamá (Neurotecnología, Animación Digital, Psicología) fue atendido por la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia.
- Estudiante Gerzon Lezcano de primer ingreso, requiere orientación para realizar la prueba Psicológica y forma de pago. Atendido por colaborador del SIU.
- Estudiantes de primer ingreso desean tener conocimiento si las matrículas son presenciales o virtuales. Atendido por colaborador del SIU.
- El estudiante Jesús Ceballos, pregunta si puede ingresar a dos carreras a la vez. Atendido por colaborador del SIU.
- El estudiante de primer ingreso Alder Zamora, consulta si se reflejó en el sistema el pago de su matrícula, quiere tener conocimiento si la deuda aparece cancelada. Atendido por colaborador de la Dirección de Finanzas.
- El estudiante que ingresó a primer año Eurbiades Elligton, se retiró de la Universidad antes que terminara el semestre, el mismo pregunta si debe volver hacer el examen de admisión. Atendido por colaboradores del SIU.
- Estudiante Dayana Díaz, estudiante regular de primer año pregunta ¿Cómo puede adquirir una certificación de estudio?. Atendido por Licda. Amparo de Secretaria General.



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

Solicitudes

- El estudiante Even Rodríguez, de la Facultad de Ingeniería Industrial, solicita el certificado de seguro estudiantil para su práctica profesional en la empresa.
- El señor Ángel García Moreno, solicita el correo electrónico de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras de la UTP. Atendido por el Licdo. Irving Rodríguez.
- El doctor Ulises Peña Carmelo – Rector de la Universidad de Cajamarca Perú, solicita entablar lazos de amistad e intercambio con la UTP – Panamá. Atendido por la Licda. Emily de la Rectoría
- El joven Isaac Rivera, solicita del curso sabático de Inglés. Atendido por la Licda. Darlys Frias del Centro Especializado de Lenguas.
- La Licda. Patricia Ripall, de la empresa 369 Servicios de Publicidad, solicita contactar a la persona encargada de la publicidad en la UTP. Atendido por la Licda. Kathya Baruco. (DICOMES).
- El señor Raúl Fernández, solicita una reunión para colaborar con la UTP, para orientar a estudiantes en programas vocacionales académicos. Atendido por Marjorie Franceschi (VVU).



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

Invitaciones

- El doctor Florentino Vásquez Puente, invita al 7mo. Congreso Internacional de Investigación e Innovación 2024. Atendido por la Mgtr. Mabel Del Cid, (directora de Relaciones Internacionales).
- La Comunicación IEE, invitó a la UTP a la convocatoria a Becas de Postgrado, Maestría y Doctorado en Ingeniería Eléctrica. (atendió Licda. Jannett Benítez- Facultad de Ingeniería Eléctrica).
- La Escuela de Administración de Empresas de Costa Rica, invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá a participar en un Programa de Actualización Empresarial y de Investigación. Atendido por la Licda. Lourdes Hidalgo (Facultad de Ingeniería Industrial).
- El Colegio Saint Mary invitó a la UTP a una Feria Educativa. Atendido por Licda. Dalys Flores- SIU
- La UNESCO invitó a la UTP a participar en un programa de impulso a jóvenes y fue atendió la Mgtr. Mabel Del Cid (directora de Relaciones Internacionales).
- La Fundación de la Universidad Cristiana Uniclaretiana invitó a la UTP, a una convocatoria para la revista de Estudios Pacífico. Atendido por la Mgtr. Mabel Del Cid (directora de Relaciones Internacionales).

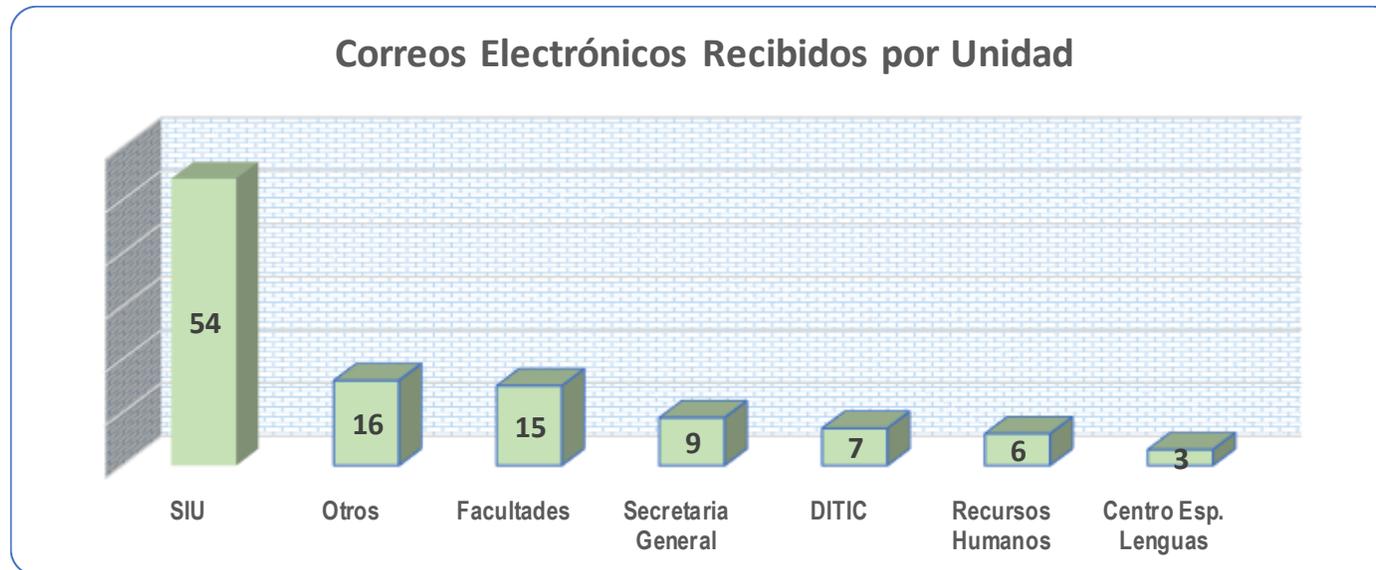


Quejas

- El estudiante de primer ingreso Richard Espinosa, se disgustó porque le retiraron el examen de admisión, manifiesta que el Profesor dio mal las instrucciones, en vez de desarrollar el examen de Español, estaba haciendo el examen de matemáticas, y el estudiante solicita que le vuelvan hacer la prueba de admisión. Atendido por Licda. Days Flores del Sistema de Ingreso Universitario (SIU).
- La estudiante de primer ingreso Ángelica Callender, se enojó porque los colaboradores del SIU, no le sumaron el puntaje, ni las calificaciones del Boletín. Atendido por personal del SIU.

Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

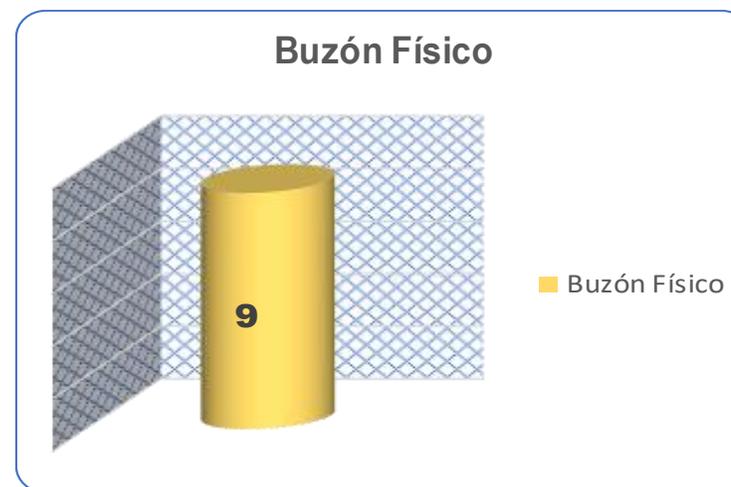
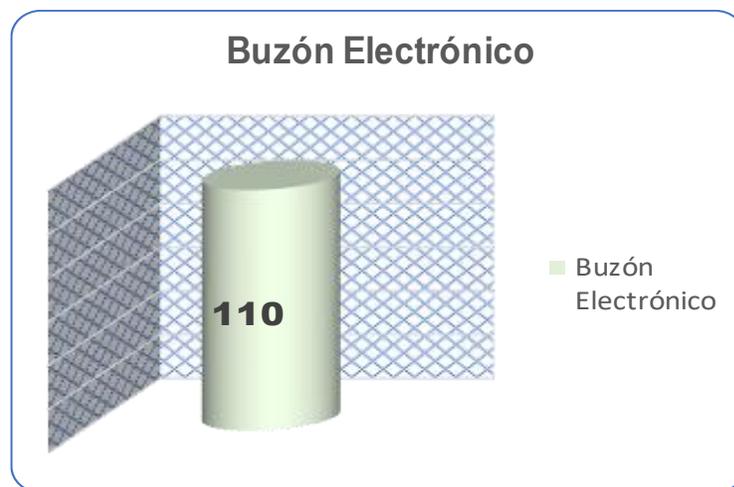
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **julio un total de 119 incidencias**, distribuidas en 110 correos en el Buzón Electrónico, y 9 Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico.



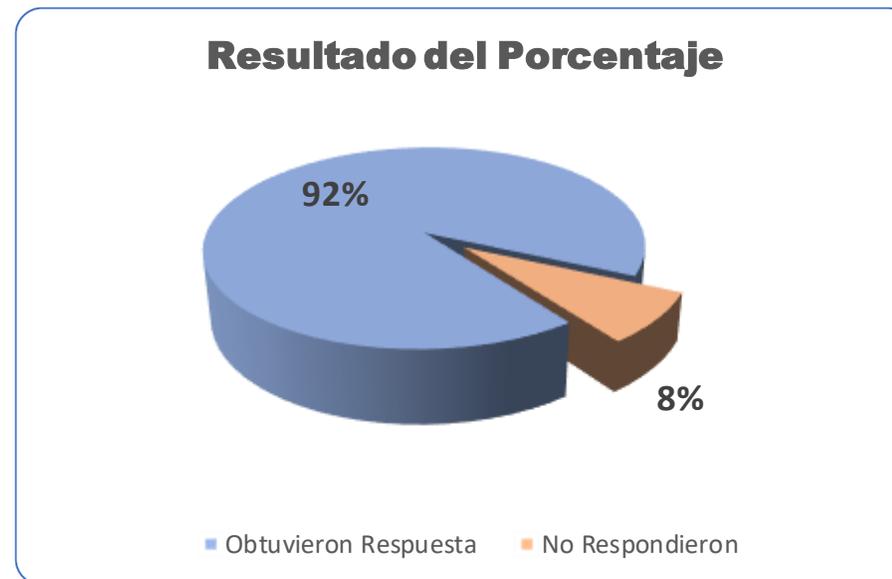
Gráfica No. 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Análisis de los Resultados

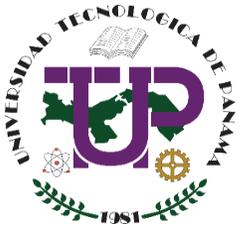
La **Gráfica No. 4**, hace referencia al resultado de porcentajes de la cantidad de respuestas recibidas por las unidades.

Obtuvieron respuestas el 92%
No respondieron 8% = SIU (10).



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 – Julio 2023

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Total de Formularios Extraídos del Buzón Físico
Biblioteca	Sugerencia: El Profesor Alberto Quiróz de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, sugiere que se cree un lago artificial para bebedero de los animales silvestres. Está en trámite, se envió a la Dirección de Mantenimiento e Infraestructura.	No Indica	1
Almacén General	Queja: El Proveedor José Quintero, se queja de las entregas de Actas a los Proveedores, no informan quién las confecciona. El señor Dimas Marciaga notificó que ya se solucionó el problema, ahora las "Actas" las elabora la Secretaria del Departamento.	No Indica	1



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

Continuación

Centro Regional de Panamá Oeste	Queja: El estudiante Juan Zambrano se queja porque no hay kit de primeros auxilios en el Edificio C UTPCRPO, área del Taller . Esta queja fue atendida por el Centro Regional de Panamá Oeste, se está considerando este Kit en el presupuesto de funcionamiento para el II Semestre de 2023.	Mala	1
	Sugerencia: El estudiante Jorge Romero propone enriquecer la Biblioteca del Centro, incluyendo libros literarios para fomentar la creatividad, imaginación y bienestar emocional. Esta boleta fue atendida por los colaboradores del Centro Regional, solicitarán libros a la biblioteca de la Sede.	Excelente	1
Centro Regional de Colón.	No hubo incidencias en el Buzón Físico este mes.		





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

Continuación

Centro Regional de Coclé	Queja: El estudiante Daniel Ariza, señala que la comida está muy cara, que ha pagado hasta B/.4.25 por un plato de comida, el cual solo tiene pollo, arroz y lentejas.	Muy mala	1
	Sugerencia: El estudiante Jacinto Ng, recomienda que el precio de la comida esté más bajo. La Licda. Lourdes indica que esta sugerencia fue resuelta.	Excelente	1
	Sugerencia: El estudiante anónimo propone que limpien los sanitarios con más frecuencias y con suficientes desinfectantes, con el fin de evitar los malos olores. La Licda. Lourdes manifestó que este problema fue resuelto.	No Indica	1
Nota: La Licda. Lourdes Méndez, expresó que se conversó con Bienestar Estudiantil y se acordó colocar más letreros en la Cafetería, además, buscarán otros medios para la divulgación del "Menú Básico" a B/.1.75, también implementar el Programa de Alimentación (está en trámite).			



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

Continuación

Centro Regional de Bocas del Toro	Queja: Boleta anónima señala que en el salón designado para dar Software 1 , le han hecho un cambio al Aire Acondicionado y no refresca, en ese salón se dan muchas horas de clases, solicitan el cambio.	No Indica	2
--	---	-----------	---

Evaluación del Usuario



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



CONCLUSIONES

- 1) Hubo participación ciudadana en los Centros Regionales de Bocas del Toro, Coclé, Colón y Panamá Oeste.
- 2) En la Plataforma Unificada de Trámites de la Universidad Tecnológica de Panamá, se recibieron (6) Solicitudes, las cuales fueron atendidas y concluidas.
- 3) En los Centros Regionales de: Azuero, Chiriquí y Veraguas no hubo participación ciudadana, ni en la Extensión de Tocumen y Howard, es preciso indicar que, no recibimos “Informe” de estas unidades.
- 4) En el Buzón Electrónico solo se recibieron (2) Quejas, las mismas fueron atendidas por la unidad, en este caso la Dirección Nacional del Sistema de Ingreso Universitario (SIU).



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”