

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 junio de 2023  
No. **CVLS-06-2023**



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](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa)

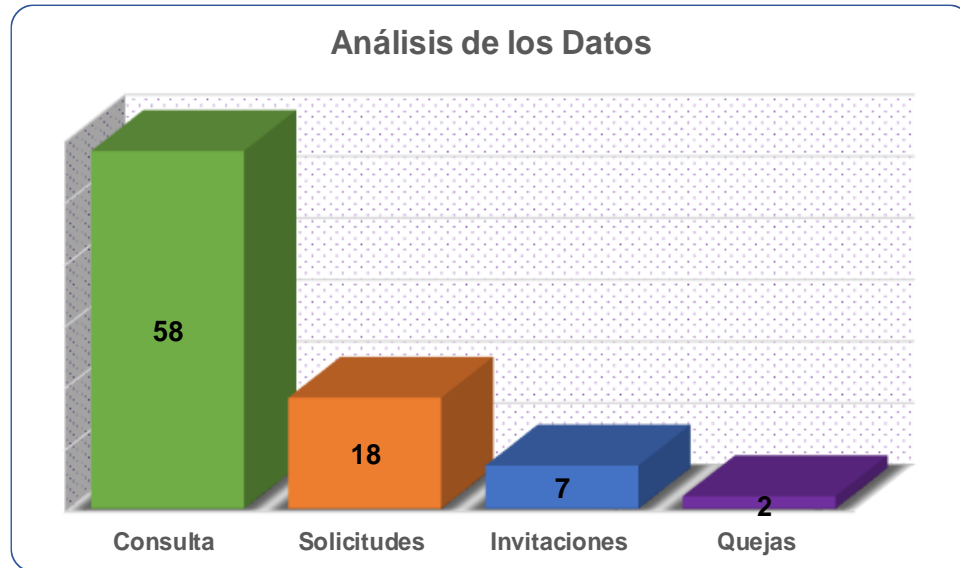
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

## 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 **85 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 58
- Solicitudes 18
- Invitaciones 7
- 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

- La señorita Sofía Lorena Hernández de la Compañía Software Top 3, pregunta si en la UTP existe algún portal donde se pueda divulgar a los estudiantes las oportunidades de trabajo para pasantías o prácticas profesionales, atendió Licda. Marisol Cedeño de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales.
- Los estudiantes de primer ingreso desean conocer si se puede pagar el examen de admisión por ventanilla de acuerdo a lo indicado en el sistema de matrícula o si se puede realizar el pago en otra fecha. De igual manera, quieren saber cual es la fecha tope para entregar los boletines del colegio que les acredita puntos en los resultados de su prueba. Atendió la Licda. Dalys Flores de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario.
- La señorita Karina Muñoz de la Compañía Global Business Corporation, desea saber si la UTP, va a participar de la premiación internacional de la Cumbre Internacional de Empresarios – Colombia 2023, atendió colaborador de la Dirección de Relaciones Internacionales.
- El señor Jasul Palomerque, desea saber, si la UTP brinda servicios de incubación y si hay algún programa al respecto, además que si la Dirección de Emprendimiento de esta universidad, va dirigido a la sociedad en general o solo a estudiantes de esta casa de estudios superiores. Atendió Licda. Julissa Rodríguez de la VIPE.
- El señor Jerson Vidal, requiere conocer el trámite que debe realizar una persona extranjera y su costo para el ingreso a la UTP, atendió la Licda. Amparo Ábrego de Secretaría General.



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

## Solicitudes

- Estudiantes de primer ingreso necesitan apoyo porque tienen problemas con el correo institucional y contraseñas, atendió colaboradores de DITIC (Ing. Yadira Vargas, Licdo. Juan Forber Agrazal.).
- El estudiante Even Rodríguez, de la Facultad de Ingeniería Industrial, pide el Certificado de Seguro Estudiantil para su práctica profesional en la empresa Argos Panamá, atendió la Licda. Lourdes Hidalgo de la Facultad de Ingeniería Industrial.
- El Dr. Ulises Peña Carmelo – Rector de la Universidad de Cajamarca Perú, quiere entablar lazos de amistad e intercambio con la UTP, atendió la Licda. Emily de Rectoría.
- El señor Isaac Rivera, pide información del curso sabático de inglés, atendió la Licda. Darlyn Frías del Centro Especializado de Lenguas.
- El señor Raúl Fernández, requiere una reunión para colaborar con la UTP, en orientar a los estudiantes en programas vocacionales académicos, atendió la señorita Marjorie Franceschi de la Vicerrectoría de Vida Universitaria.
- La Compañía 369 Servicios de Publicidad, bajo su representante la Licda. Patricia Ripall, necesita contactar a la persona encargada de publicidad en la UTP, atendió la Licda. Kathya Baruco – Directora de la Dirección de Comunicación Estratégica



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

## Invitaciones

- El Sr. Manuel Alejandro Rodríguez de la Feria Internacional del Ambiente en Bogotá, extendió una cordial invitación a la Ing. Iris Arjona del Centro de Investigaciones Hidráulica e Hidrotécnica – CIHH.
- La Universidad Católica del Ecuador Quito – Latam Sec-2024 Conference, envió invitación para la Primera Conferencia Latin American Structural Engineering and Construction del 4 al 8 de marzo de 2024, atendió colaborador de la Dirección de Relaciones Internacionales.
- El Colegio Bilingüe de Guadalupe, invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá, a la Feria para Universidades el 20 de julio del presente año, atendió la Licda. Dalys Flores de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario.
- El Capítulo de Mecánica y Mecánica Eléctrica, invitó a la Convocatoria de los Concursos de Trabajo de Investigación XXV Conimera – Lima Perú del 23 al 27 de octubre 2023, atendió la Dirección de Relaciones Internacionales.
- La señora Paulina Díaz de la Compañía ORPA, S.A, extiende invitación a la Universidad Tecnológica de Panamá, a participar en el Diplomado en Gestión de Riesgos contra el Lavado y Bloqueo de Capitales, el mismo dará doble “Certificación, atendió la Licda. Emily de Rectoría.



## Quejas

- La estudiante Yesimel Hill Valentine, del Centro Regional de Colón, expone su disgusto por la forma como maneja desordenadamente el conductor del turno de la noche, atendió la Licda. Evet Clachar – Directora del Centro Regional de Colón.
- La estudiante Liliana González, reclama que en el almuerzo las colaboradoras de cafetería que sirven la comida, desconocen los precios de los alimentos y los mandan a preguntar sobre los mismos en la caja, y es necesario saber porque ellos, los estudiantes, cuentan con un presupuesto para almorzar, y luego no les alcanza el dinero y se hace una fila larga.





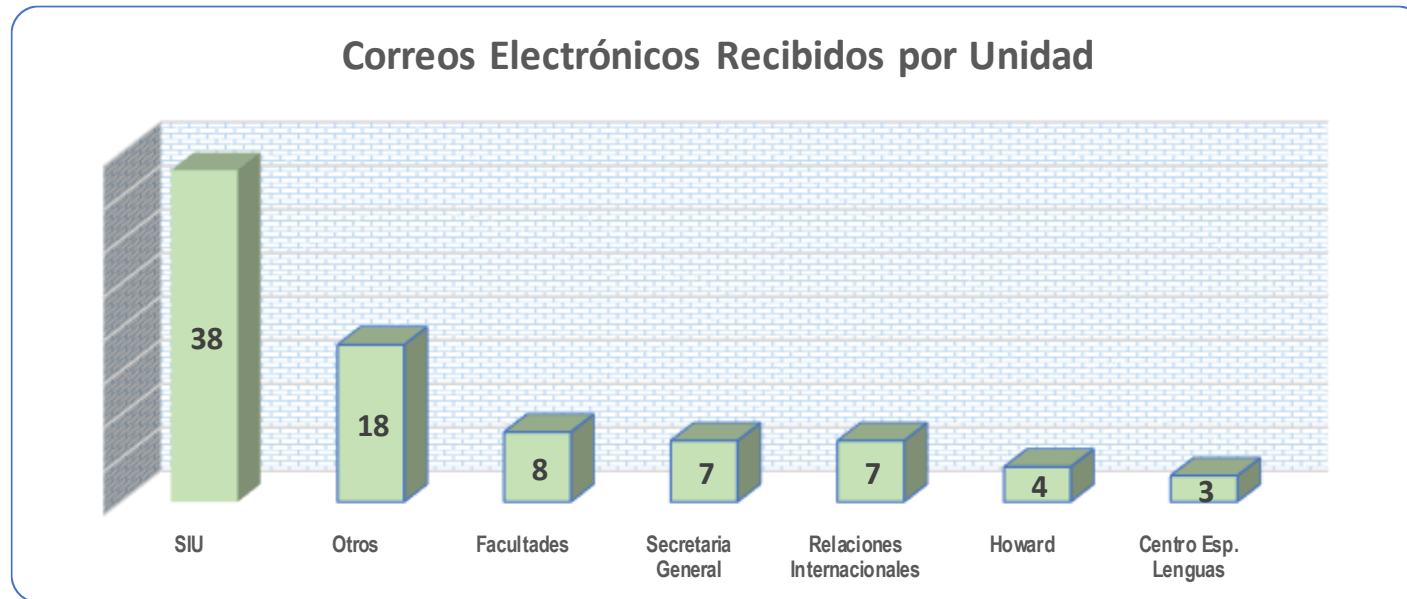
# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

## DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

### DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

## Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

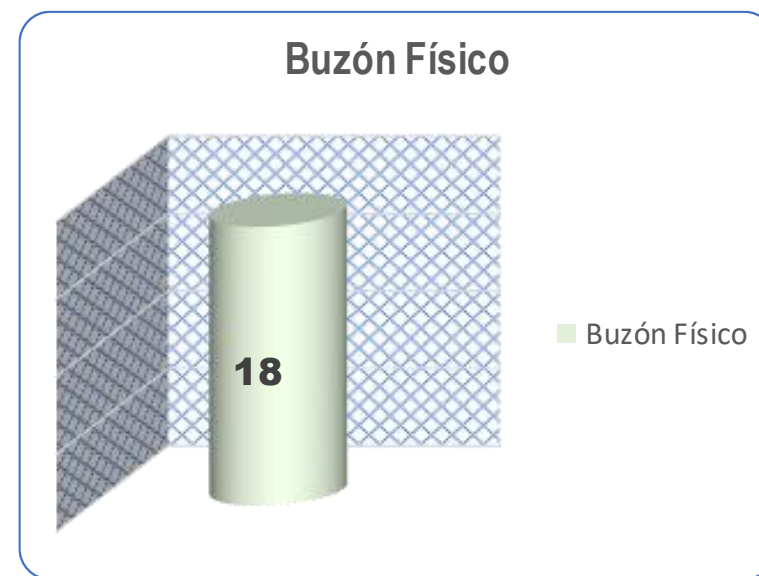
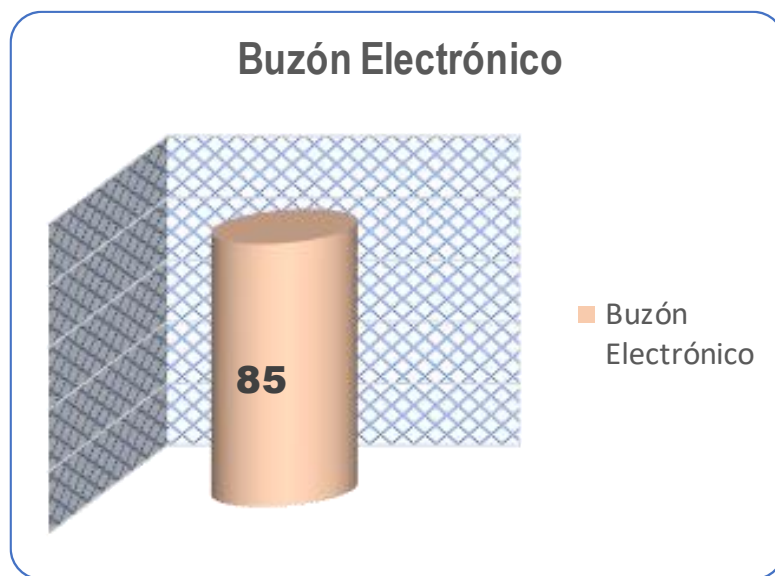
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



**Gráfica No. 2**

**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **junio un total de 103 incidencias**, distribuidas en 85 correos en el Buzón Electrónico, y 18 Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico.



**Gráfica No. 3**

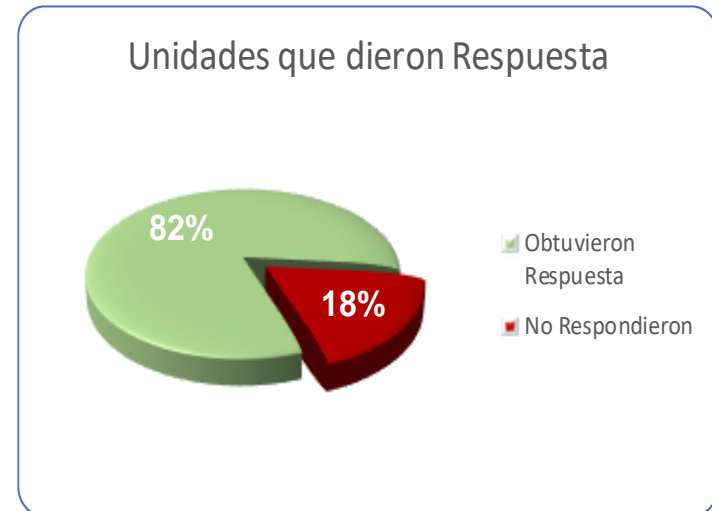
**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

## Análisis de los Resultados

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

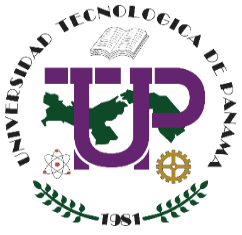
**Obtuvieron respuestas el 82%**

**No respondieron 18% = Relaciones Internacionales (5), y el SIU (19).**



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 de Sugerencias y/o Quejas Físico – Junio 2023

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Total de Formularios Extraídos del Buzón Físico
<b>Cafetería - Howard</b>	<p><b>Quejas:</b> La estudiante Lilian González dice que cobran con precios diferentes, que debe haber un control en los precios y en las porciones. Espera que mejoren. La Licda. Yanulis Castillero recibió la queja y está en trámite, hará reunión con sus colaboradoras.</p>	Mala	1
	<p>El estudiante Keiner Pitti, dice que la comida no alcanza, y en el receso de clases no hay alimento, solo se puede cenar <b>café y galletas</b>. Atendió a Licda Yanulis Castillero "<b>Queja en Trámite</b>", hará reunión con sus colaboradoras.</p>	Regular	1
	<p><b>Sugerencias:</b> La estudiante Lilian González, propone que le pongan etiquetas a los alimentos con los precios con el fin de no tener que llegar a la caja y retrasar la fila. Atendió la Licda. Yanulis Castillero, "<b>Sugerencia en Trámite</b>". La estudiante Lilian González volvió a proponer que pongan etiquetas a los alimentos con los precios, atendió la Licda. Yanulis Castillero, está en trámite, hará reunión con sus colaboradoras.</p>	Regular mala	2





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

**Continuación**

<b>Vicerrectoria de Vida Universitaria - Dirección de Deportes</b>	<b>Queja:</b> El estudiante Ángel Araúz señala que no han puesto el saco de boxeo, fue atendida esta queja por la Srita. Marjorie Franceschi y la Licda. Vielka Montalvo	No Indica	
<b>Centro Regional de Veraguas</b>	<b>Quejas:</b> Estudiante anónimo señala que los baños de varones nunca tienen papel para secarse las manos, se acaba el semestre y no lo colocan.	No Indica	2
	En la Cafetería los patacones están fríos y la comida muy cara. Ambas <b>quejas</b> fueron atendidas por la Licda. Nilsa Ruíz.	No Indica	
<b>Centro Regional de Colón</b>	No hubo incidencias en este mes.		



# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

## DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

### DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

<b>Centro Regional de Coclé.</b>	<p><b>Queja:</b> Un estudiante anónimo dice que no hay papel en los baños ni gel para las manos. Además, los precios de las máquinas expendedoras de alimentos están muy caros. Señala la Licda. Lourdes Méndez que esta queja fue resuelta.</p>	No Indica	1
	<p><b>Queja:</b> El estudiante César Sánchez está descontento por la falta de fotocopidora, y esto dificulta las labores estudiantiles. La Licda. Lourdes indica que está en trámite de subasta.</p>	No Indica	1
	<p>El estudiante Francisco Alain se <b>queja</b> porque el salón 102-T, está ubicado en el Taller, no le funciona el Aire Acondicionado, Además, el Proyector no tiene cableHDM1, en consecuencia las clases son pocos. proactivas. Manifiesta la Licda. Lourdes que la <b>queja fue resuelta.</b></p>	Muy Mala	1
	<p>La estudiante Julissa Aguilar se queja por falta de Fotocopidora. La Licda. Mendéz indica que esta queja <b>está en trámite de "Subasta".</b></p>	No Indica	1
	<p>La estudiante América Chang se queja por la falta de Fotocopidora. Además, <b>sugiere realizar "Torneos de Ajedrez".</b> La Licda. Lourdes Méndez señala que la Fotocopiadora está en <b>trámite de "Subasta".</b></p>	No Indica	1





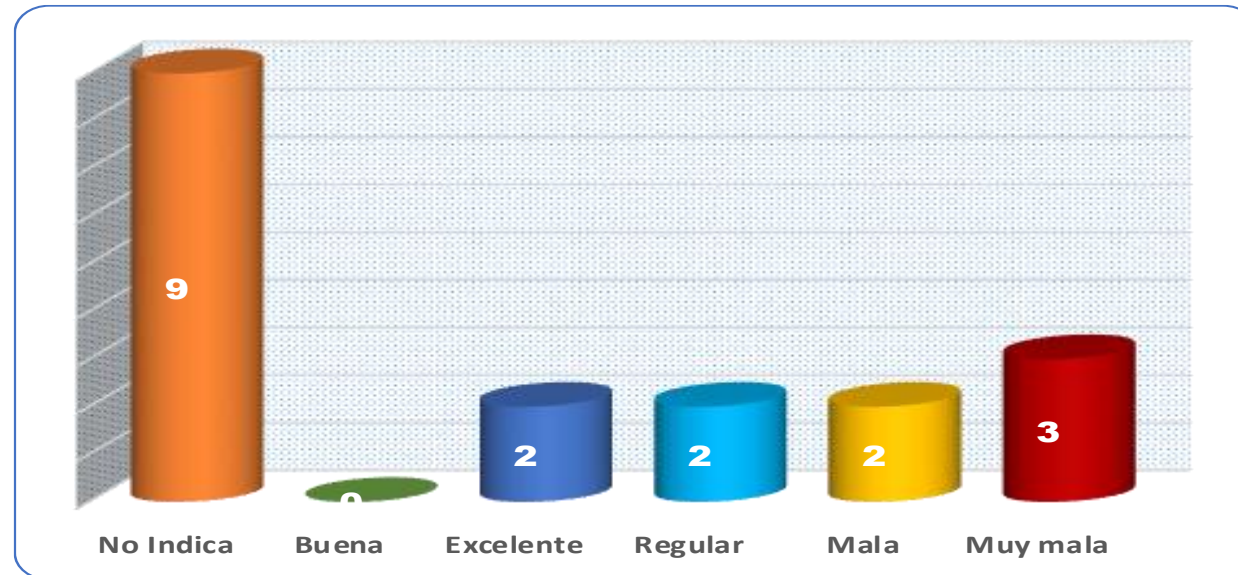
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ  
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA  
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

**Continuación**

<b>Centro Regional de Chiriquí</b>	<b>Queja:</b> El estudiante Edwin Morales, está descontento porque las Hojaldras están frías y malas, el Café se acaba muy rápido, también las pastillas "Dorival" tienen el precio muy caro.	No Indica	1
------------------------------------	---	-----------	---



## Evaluación del Usuario



**Gráfica No. 1**

**Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores**



## CONCLUSIONES

- 1) Hubo mayor participación Ciudadana en la Extensión de Howard y en los Centros Regionales de Coclé, Colón, Chiriquí y Veraguas.
- 2) En la Plataforma Unificada de Trámites hubo 11 Solicitudes que fueron atendidas, 9 concluidas y 2 están en proceso, porque los usuarios deben completar la información para poder colaborarles, estamos en la espera de dicha información.
- 3) Entre los Centros Regionales y la Extensión de Howard se presentaron 14 Quejas, las mismas fueron atendidas por los colaboradores de las unidades



## CONTINUACIÓN

- 4) La mayoría de las quejas fue por falta de papel para secarse las manos en los baños y los altos costos de los alimentos en la Cafetería, además de que la comida se termina muy rápido y los estudiantes del turno de la tarde y noche no la pueden comprar, solamente Té y Galletas
- 5) En el Buzón Electrónico solo se presentaron cuatro (4) Quejas y fueron atendidas por las unidades
- 6) No hemos recibido Informe de los Centros Regionales de Azuero, Bocas del Toro y Panamá Oeste.



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”**