

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 marzo de 2023
No. **CVLS-03-2023**

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

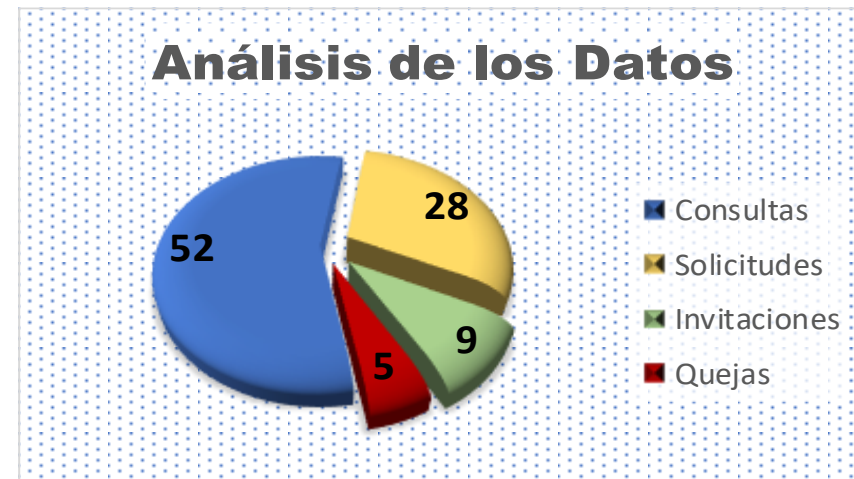
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

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

- Consulta 52
- Solicitudes 28
- Invitaciones 9
- Quejas 5



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).
- **Opciones de Pago:** Se puede pagar en efectivo, tarjeta Crédito, Débito, Prepago y Clave.
- Cambio de carrera y de Facultad.

Solicitudes

- Cotización sobre la carrera de Licenciatura en Ingeniería e Higiene Industrial.
- Convalidación de carreras
- Establecer convenios.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

- La empresa Global Business Corporative, invita a la Universidad Tecnológica de Panamá, a participar en la Cumbre Empresarial 2023.
- La Universidad de Antioquia – Facultad de Educación invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá, a un Webinar sobre “Humanismo Digitales”.
- La Comisión Regional de Interconexión eléctrica invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá, a formar parte de la comisión.

Quejas

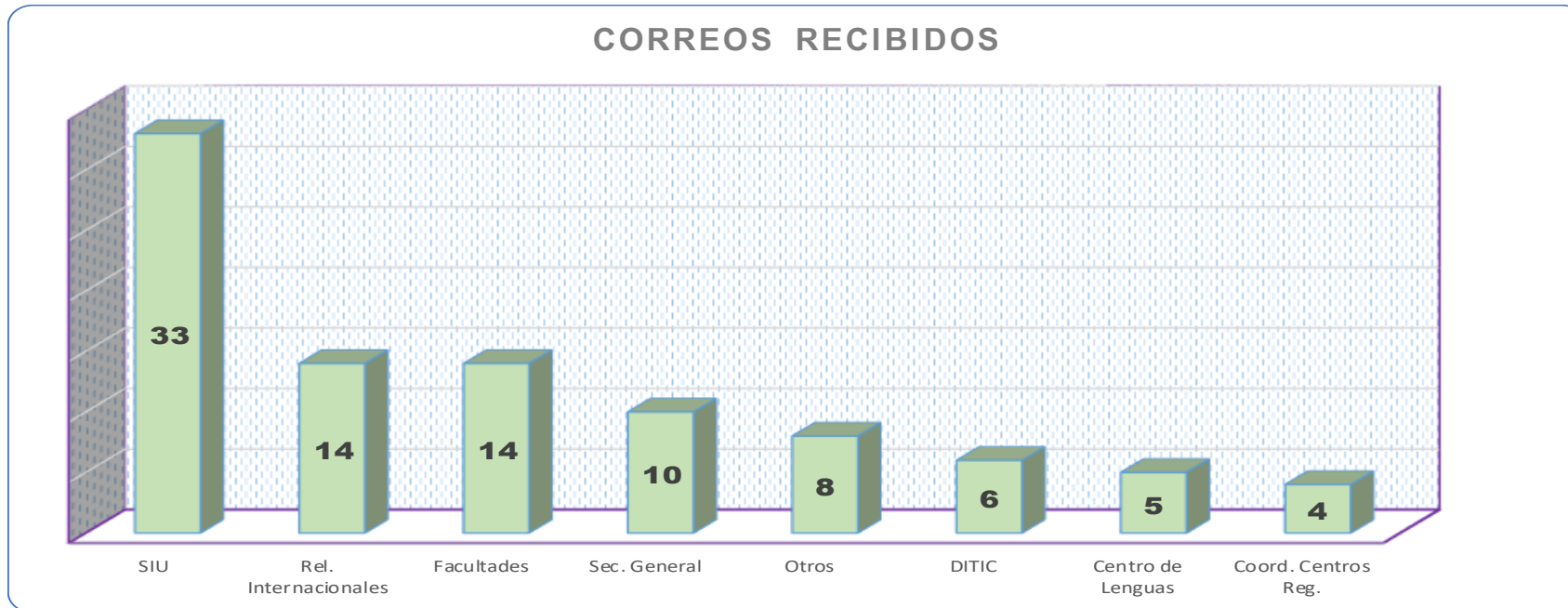
- El estudiante indica que reservó su cupo en el curso de inglés, pero no le han enviado al correo, la constancia de la reserva del cupo.
- El educando realizó su pago por banca en línea, envió el formulario, sin embargo, le aparece “Saldo Moroso”.
- Los alumnos se quejaron porque tuvieron problemas para matricularse, se bloqueó la página, y querían cambiarse de horario, además hubo problemas con la contraseña del correo Inst.



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

Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

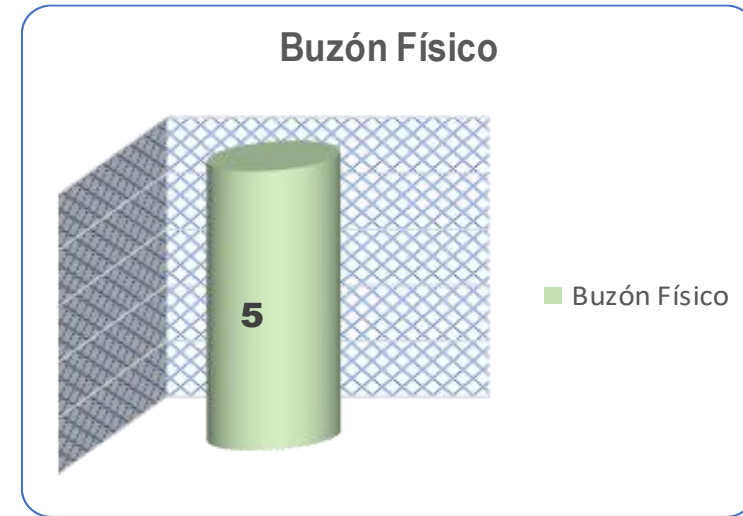
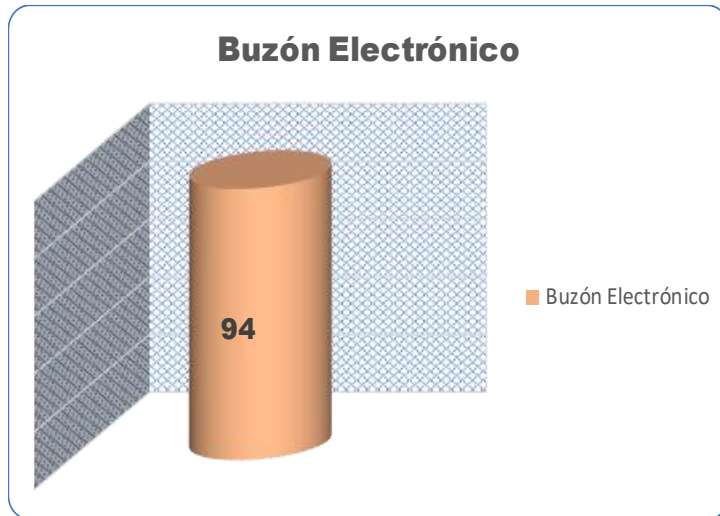
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **marzo** un total de 99 incidencias, distribuidas en 94 correos en el Buzón Electrónico, y 5 Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico.



Gráfica No. 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

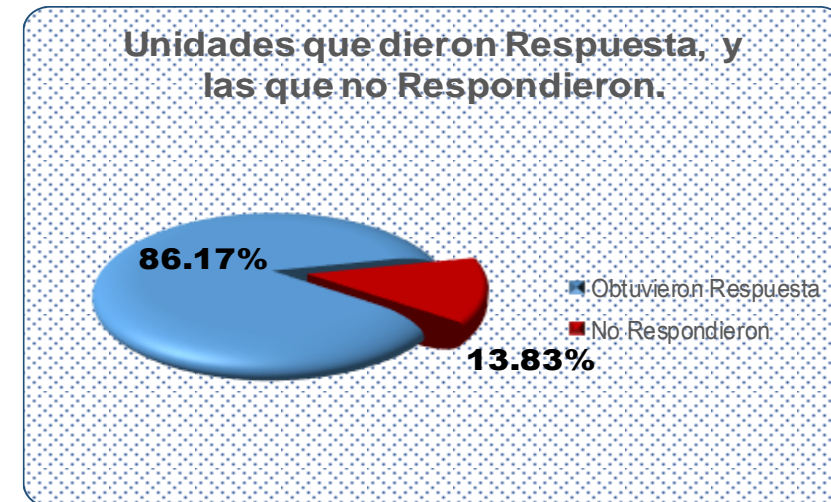
Análisis de los Resultados

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

Obtuvieron Respuesta el 86.17%

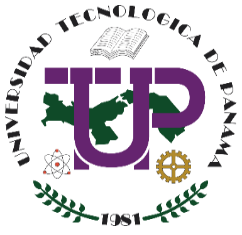
No Respondieron el 13.83%= Relaciones Internacionales(11), Facultad de Industrial (1), Cafetería (1).

Nota: Los correos no respondidos están en proceso para concluir la respuesta al usuario.



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
Marzo - 2023**

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Total de Formularios Extraídos del Buzón Físico
Facultad Ing. Civil	Queja: El estudiante manifiesta que los Profesores dejen los filtros para los estudiantes de primer año.	Muy mala	1
Biblioteca	Sugerencia: El estudiante Eric Sutherland, sugiere que haya conectividad eléctrica AC, USB, WIFI, en todas las áreas, existen zonas sin coberturas.	Excelente	1
Secretaria General	Queja: La estudiante Leticia Cisne se queja porque nunca le entregaron sus créditos de Licenciatura y Postgrado, y en estos momentos los necesita, pero le están cobrando B/.30.00, como si fuera una Universidad Privada.	No Indica	1



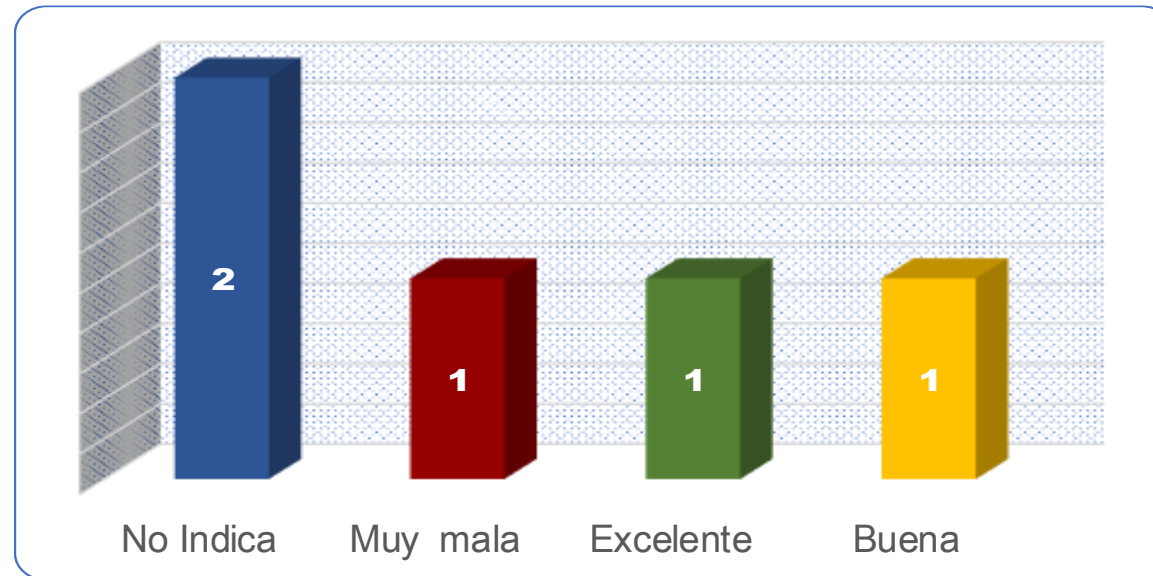


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Continuación

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Reg. Colón	No se encontraron boletas en los buzones Físicos.		0
Centro Rgional de Coclé	Sugerencia: El estudiante Jashiel Ortega, sugiere que habiliten la cafetería, hace más de 3 años que están esperando que funcione, y el mismo se ofrece de ayudante para manejarla.	No Indica	1

Evaluación del Usuario



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



CONCLUSIONES

- Los únicos Centros Regionales que reportaron Informes de Apertura de los Buzones Físicos fueron: **Colón y Coclé**.
- Los usuarios que más utilizaron el Buzón Electrónico fueron los de primer ingreso, en tema de consultas y solicitud de información.
- Este mes hubo un total de (7) Quejas entre el Buzón Electrónico y Físico.
- En la Plataforma Unificada de Trámites se recibieron 20 casos y los mismos fueron atendidos y concluidos.





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”