

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 mayo de 2023
No. **CVLS-05-2023**



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 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

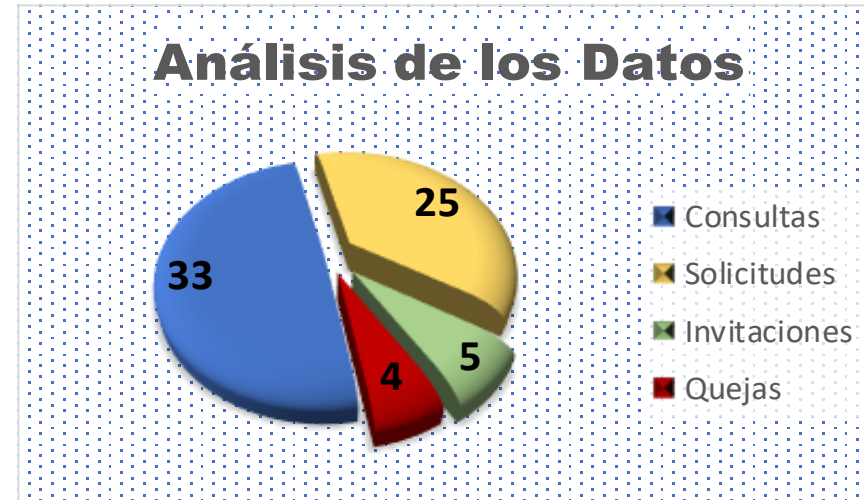
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

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

- Consulta 33
- Solicitudes 25
- Invitaciones 5
- Quejas 4



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

- El Sr. Gonzalo Santos, consulta si existe algún documento o procedimiento que se le pueda proporcionar con relación al fenómeno de los “Temblores”, fue atendido por el Decano FIC. Además, se remitió la información solicitada.
- La empresa Pepsico, consulta a qué unidad se debe dirigir para ofrecer sus programas de pasantías a los estudiantes de último año de la Facultad de Sistemas o Eléctrica, fue atendido por la Licda. Jannett Benítez y la Licda. Marisol Cedeño, en ambas Facultades.
- La empresa Plus Dances By Jorge De Icaza, consulta si el Auditorium de la Universidad Tecnológica de Panamá se alquila, fue atendido por la Ing. Keyky Leoni.
- La señorita Judy Sanabria, usuaria externa, consulta si la UTP homologa títulos de especialización en Sistemas Gerenciales de Ingeniería de la Universidad Javeriana de Colombia, fue atendido por la Licda. Amparo Ábrego – Secretaría General.

Solicitudes

- La empresa Megapolisoutlets, solicita agendar cita en Rectoría, para conversar sobre los proyectos de renovación en el Centro Comercial, fue atendido por la Licda. Emily Delgado - Rectoría
- La empresa Anamic, solicita estudiantes en Sistemas Computacionales, para realizar práctica profesional., fue atendido por la Licda. Marisol Cedeño de la Facultad de Sistemas.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

- La Universidad de Corhuila, invitó al Rector Omar Aizpurúa a la celebración de los 30 años de vida académica de la corporación universitaria del Huila, fue atendido por Relaciones Internacionales.
- La Academia Smatt Academy Panama, invitó a la universidad Tecnológica de Panamá a la III Feria de Universidades SAP 2023, fue atendido por los colaboradores del SIU.
- El Centro Comercial de Altaplaza Mall, Invita a la UTP, a conocer la Zona Actitud de Altaplaza Mall, fue atendido por la Licda. Emily Delgado . Rectoría.
- La escuela de Invierno de la Universidad Nacional del Litoral, informa que se extendió la fecha de inscripción hasta el 22 de mayo 2023, reitera la invitación a los estudiantes de la UTP., fue atendido por Relaciones Internacionales.

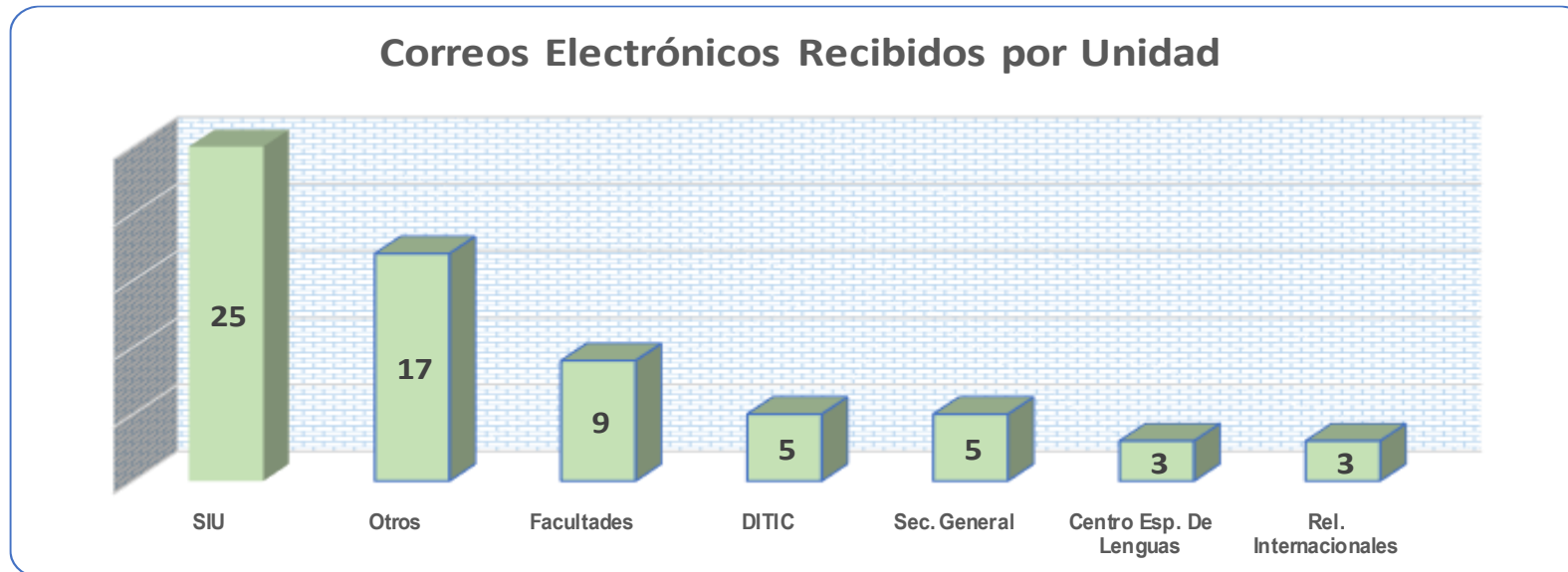
Quejas

- El estudiante de primer ingreso Gen B. se quejó porque no podía matricularse para la prueba de ubicación, fue atendido por el colaborador del SIU.
- El estudiante Cristóbal Rodríguez, se quejó porque tuvo problemas para realizar el pago con la tarjeta de crédito por computadora, fue atendido por los colaboradores de Finanzas y SIU.



Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

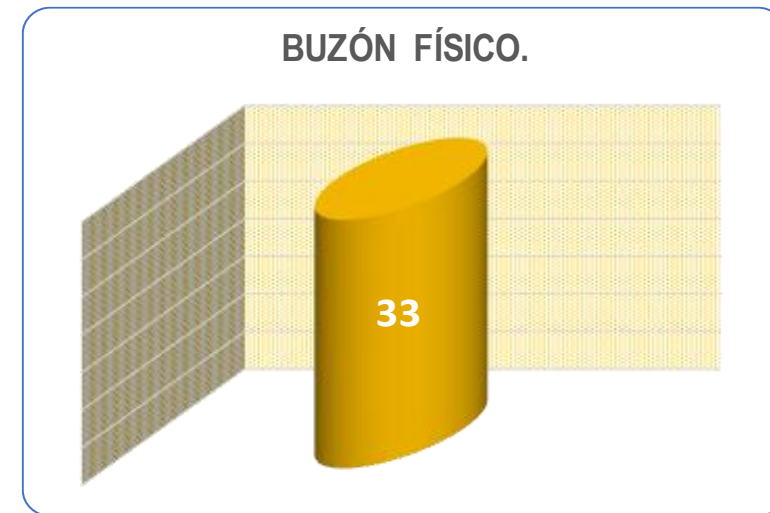
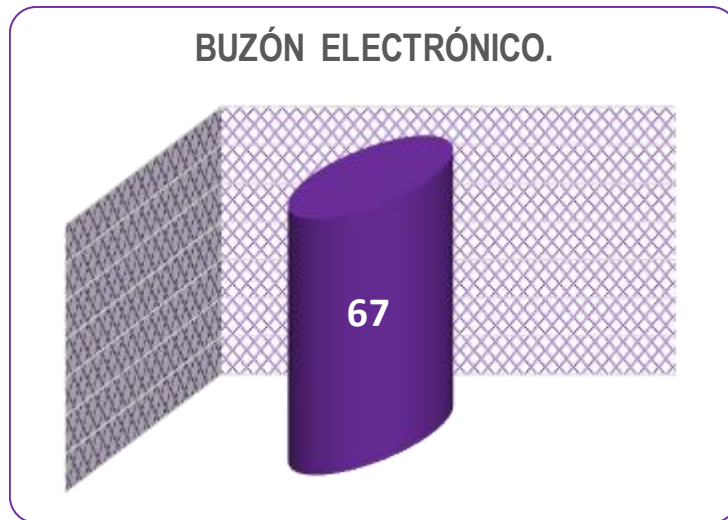
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **mayo un total de 100 incidencias**, distribuidas en 67 correos en el Buzón Electrónico, y 33 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, también de las unidades que no respondieron.

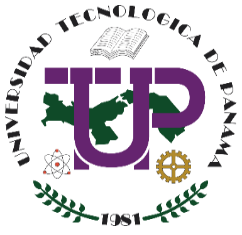
Obtuvieron respuestas el 95%

No respondieron 5% = Relaciones Internacionales (1), SIU (2), FISC (1) y DITIC (1)



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
Mayo - 2023**

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Total de Formularios Extraídos del Buzón Físico
Cafetería	Queja: El estudiante Gabriel Hernández, se queja porque demoran para servir en la Cafetería, por favor deben mejorar. Atendida la Queja por la Licda. Yanulis Castillero - Administradora de la Cafetería.	No Indica	1
	Sugerencia: Posibilidad de cerrar más tarde la Cafetería del Edificio de Postgrado. Observación: La Administradora de la Cafetería indicó que están en espera del nombramiento del personal.	Buena	1
Biblioteca	Queja: El estdiante Alex Jiang, señaló que a mediados de abril llenó el formulario para sacar el Carnet estudiantil y a la fecha no le han enviado ningún correo para la toma de FOTO. Observación: La Licda. Drakers, Jefa de Biblioteca envió evidencia de un correo que se le remitió al estudiante Jiang el 02/06/2023, donde le agendaron la cita para el 06/06/2023, para la toma de Foto, y no asistió..	Muy mala	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 Regional de Veraguas	Tres Quejas: (3) Anónimas y (1) de Josué Toribeo , Cierran temprano la cancha, no se puede hacer deporte, y se está pagando en la matrícula en el horario nocturno, no está disponible tiempo completo, y el Profesor Encargado siempre presta los peores implementos disponibles.	Muy mala	8
	Queja: (1) estudiante Miguel De León , solicita más estacionamientos. Uno (1) de los usuarios de la cafetería señala que el costo de los productos que venden en el kiosco es muy costoso. (2) Persona Anónima insatisfecha , hace mención del mal trato de los Seguridad con los estudiantes, señala que hay muchas ofensas con los estudiantes.	Regular	



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

Continuación

Centro Regional de Colón	<p>Queja: (1) La estudiante Soleyris de la Fac. de Sistemas, manifiesta que las escaleras y pisos están sucios, los baños apestosos y tampoco tienen papel y jabón líquido. Queja (2) Bus no tiene aire acondicionado y se sufre de calor en las tardes. Queja (3) El estudiante solicita que se reduzca el costo de la comida, arreglen el Busito y los Baños.</p>	Muy mala	3
Campus Víctor Leví Sasso Edificio No. 1	<p>Queja: Porqué hay que devolver viático, si ninguna institución del estado devuelve viático, solo se devuelve en la Tecnológica.</p>	No Indica	1



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

Continuación

Administración de Howard	Queja (1) Los estudiantes de Primer Ingreso al llegar a las 9:30 a.m. se quejan porque no encuentran desayuno, y sugieren que se comparta el horario de Cafetería	Excelente	7
	Queja (2 y 3) La estudiante Denise Silva dice que la primera vez que fue a Howard no pudo llamar a un Uber para regresar, debido a que el WIFI estaba sin señal y el Internet no funcionaba. También la estudiante se queja porque no hay papel Higiénico en los baños.	Muy mala	



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

Continuación

Administración de Howard	Queja (4) El estudiante Javier Jordán se queja porque no hay papel Higiénico en los baños de estudiantes.	No Indica	
	Queja (5) La estudiante Cristibel Esquina está descontenta por la falta de papel higiénico en los baños turno nocturno	Mala	
	Queja (6 y 7) Dos (2) estudiantes están descontentas porque no hay Papel Higiénico en los baños. Observación: Informa los colaboradores de Aseo que, en ese momento la Institución estaba en espera del producto para distribuirlos.	Mala	

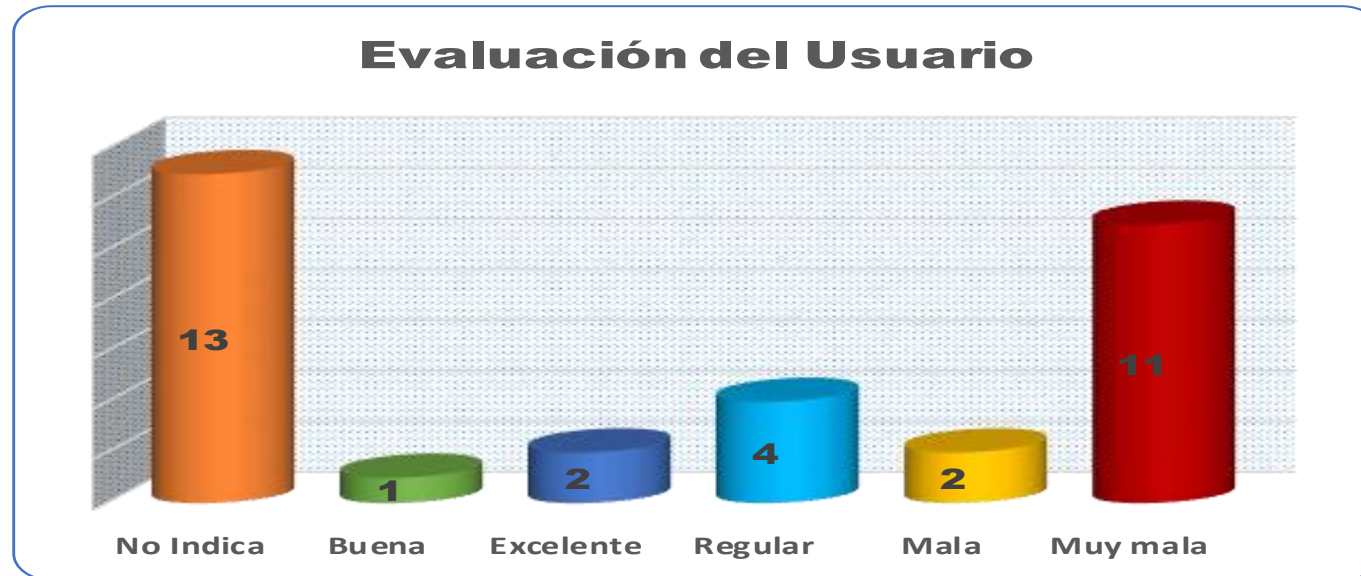


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Continuación

Centro Regional de Coclé	(4) Quejas: Diferentes estudiantes manifiestan que no hay papel Higiénico en los baños	No Indica	10
	(3) Quejas que hace referencia los precios de la Cafetería que están muy caros.	No Indica	
	(1) Queja del estudiante Orleth Rivas, se queja que se caen las láminas de protección de las lámparas	No Indica	
	(1) Queja del estudiante Jovan Ayala dice que no hay Jabón en los baños.	Muy mala	
	(1) Queja del estudiante Allen Marín, dice que el internet no funciona, no hay señal.	Muy mala	
Sugerencia: La estudiante Nayelis Betancourt, sugiere que pongan papel de secado de manos en los baños.		No Indica	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

- Este mes hubo mayor participación ciudadana en la Extensión de Howard, y los Centros Regionales de Veraguas y Coclé.
- En la Plataforma Unificada de Trámites se recibieron (12) Solicitudes, las mismas fueron atendidas y concluidas.
- Se presentaron (34) Quejas entre los Centros Regionales y la Extensión de Howard, fueron atendidas por los colaboradores de las unidades, la mayoría de las quejas fue por “Papel Higiénico”, ya fue subsanado este problema, estaba en espera del pedido del Almacén General.
- En el Campus Víctor Leví Sasso se presentaron (4) Quejas en el Buzón Físico, fueron atendidas por las unidades.
- No se ha recibido Informe de los Centros Regionales de: Chiriquí, Los Santos, 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”