

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 30 de noviembre de 2022
No. **CVLS- 11-2022**



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

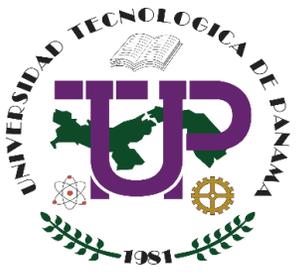
La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado estos Buzones de Sugerencias y/o Quejas, con el objetivo de que la comunidad universitaria puede emitir su opinión sobre los servicios brindados en ésta alta casa de estudios tecnológicos superiores.

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.

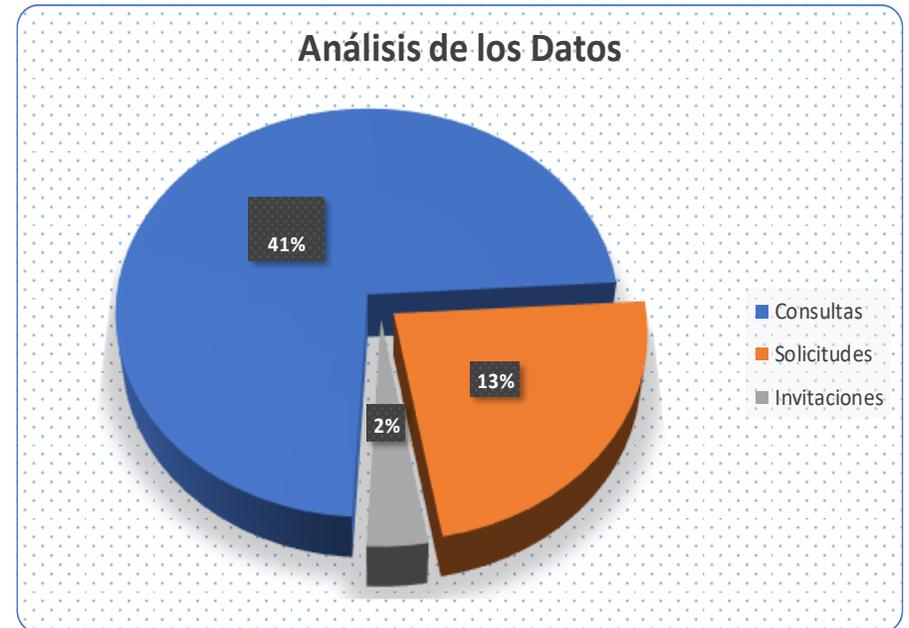


Análisis de los Datos

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 **41 Consultas, 13 Solicitudes y 2 Invitación** para sumarse a la red de investigadores en diseño.

En total podemos apreciar que fueron 56 correos recibidos en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico.



Gráfica No. 1

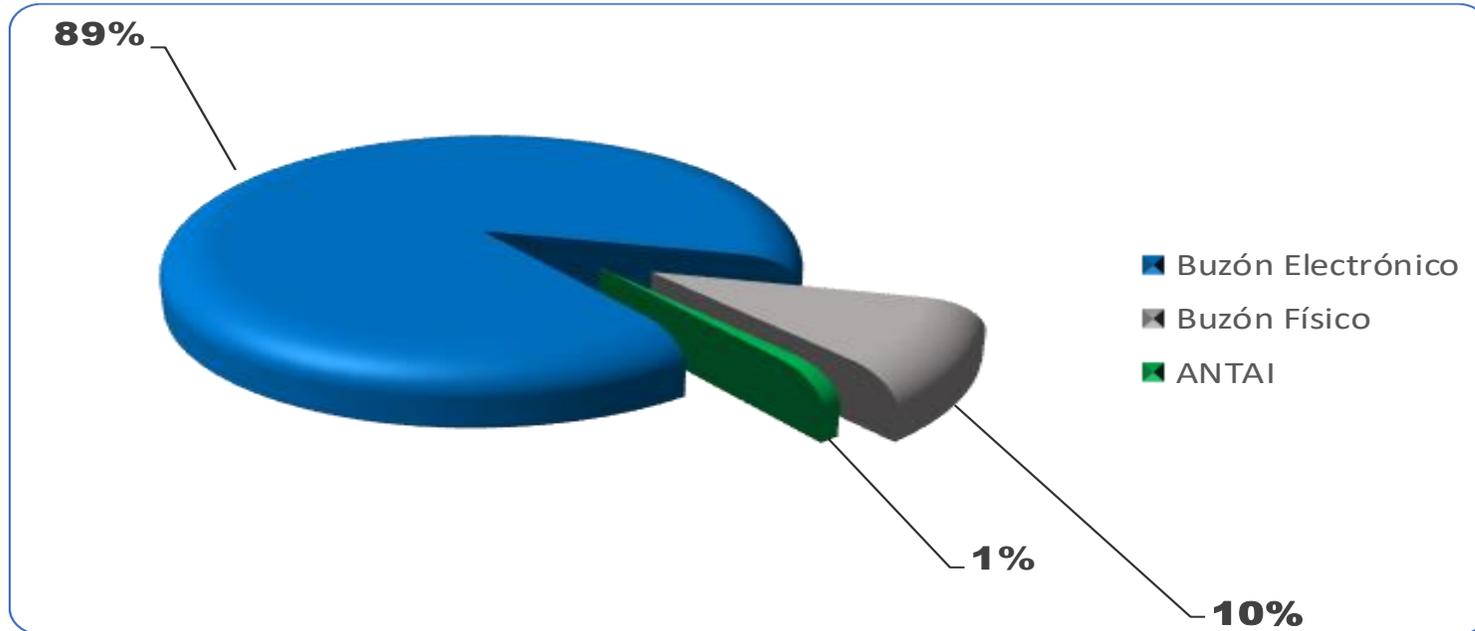
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

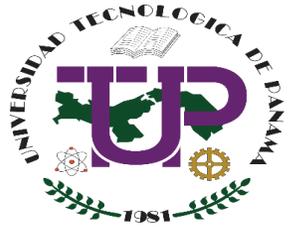
El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió y atendió en noviembre, un total de 100% boletas del Buzón de Sugerencias, por las siguientes vías:

Porcentaje de Boletas recibidas, por las siguientes vías:



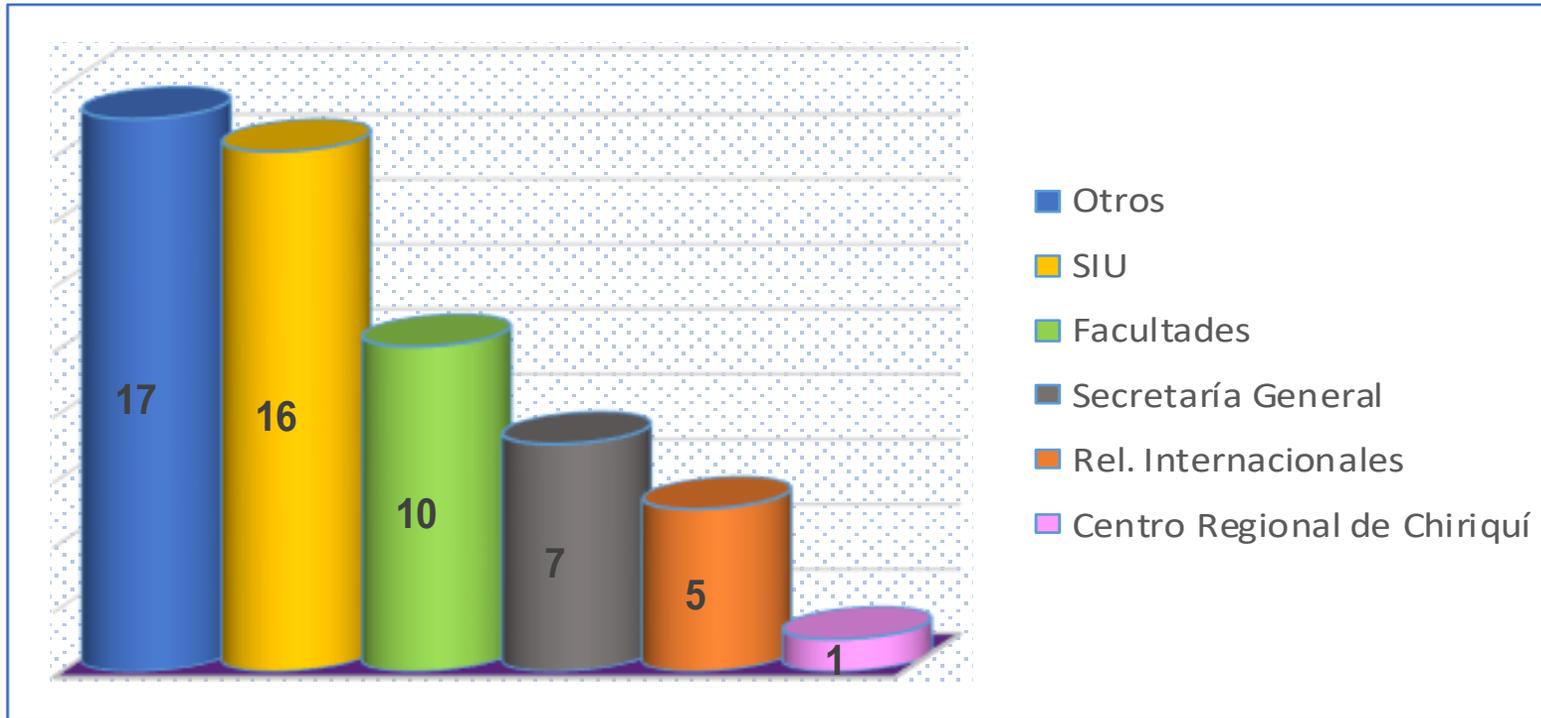
Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



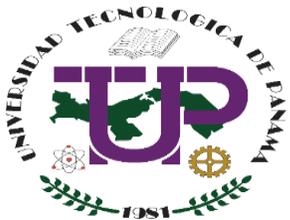
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

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..

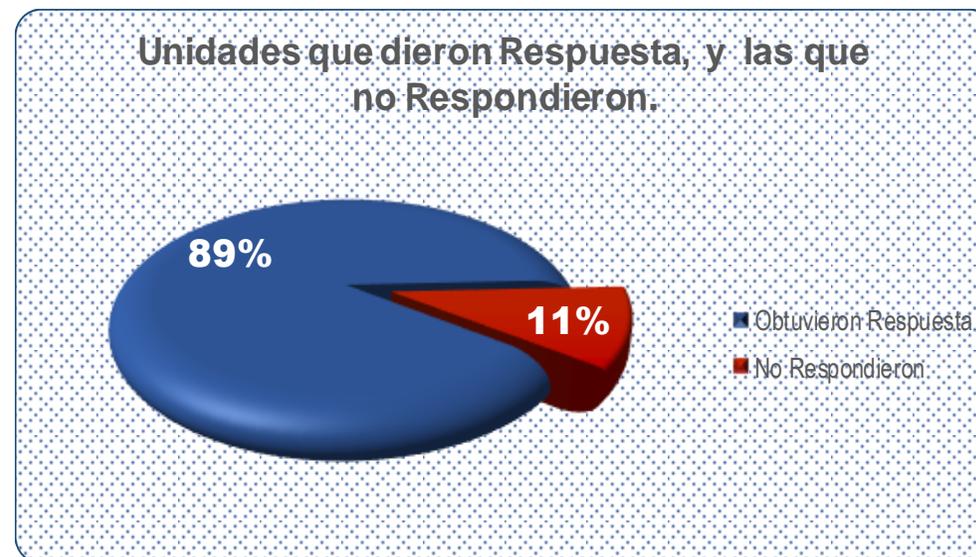


Análisis de los Resultados

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 89%

No Respondieron el 11% = FII (2), Rel. Internacionales (4), CEL (1), DICOMES (1), CEI (1), Recursos Humanos (1), Centro Regional de Chiriquí (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 (1) **Queja del Centro Regional de Veraguas**, la cual listamos a continuación:

- El horario de Secretaria Académica dice de 8:00 a.m a 4:00 p.m, y son las 8:27 y nadie llega.



Gráfica No. 5

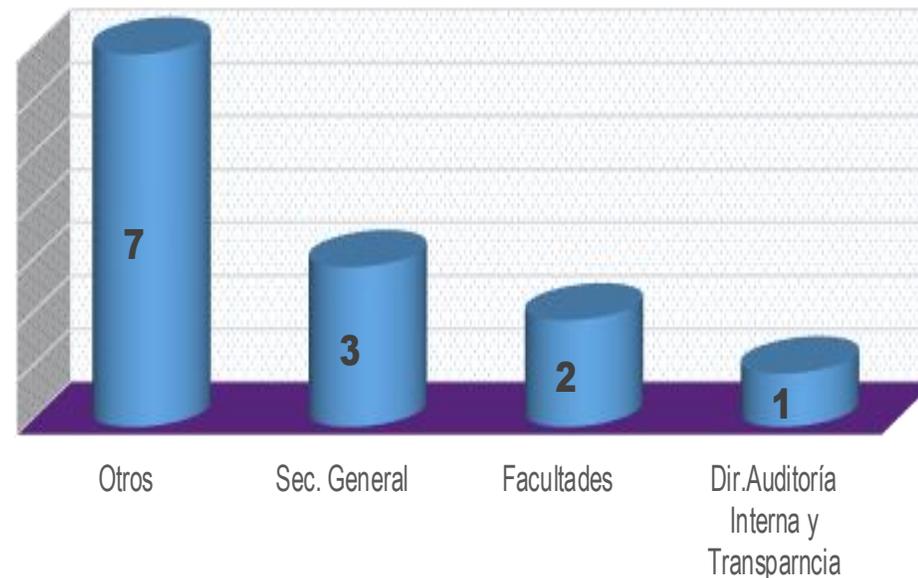
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

Esta gráfica muestra la evaluación realizada a las **13 “Solicitudes Recibidas”** en el mes de **noviembre**, las mismas fueron requeridas por anunciar las 16 semanas del estudiante internacional en la Universidad de Ilmenau en Alemania, Solicitud de estudiantes para Pasantías en Empresas y Certificación de Estudios.

Resultado de las Solicitudes



Gráfica No. 6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Consultas

- Información para solicitar los Créditos Académicos
- Ofertas Académicas.
- Proceso de Admisión para el año 2023.
- Becas para ciencias de Computación, Matemáticas, Física para la transformación digital.

Quejas

- Horario de la Secretaria Académica del Centro Regional de Veraguas.



Solicitudes

- Estudiantes para pasantía en empresa.
- Certificación de Estudios.

Invitaciones

- Formar parte de la Red de Investigación de Diseño.
- Publicar sobre los 60 años de vínculo en Panamá en la India.

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.



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

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico noviembre - 2022

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Regional de Bocas del Toro	Sugerencia: Realizar la gestión de bebidas gaseosas para el 2023. Opción de pagar por Yappy.	Excelente	2
Centro Regional de Coclé	Sugerencia: Solicitar Gel Antibacterial	No Indica	2
	Queja: Mal uso de los salones asignados a los estudiantes, ya que están ocupados por oficinas	No Indica	1



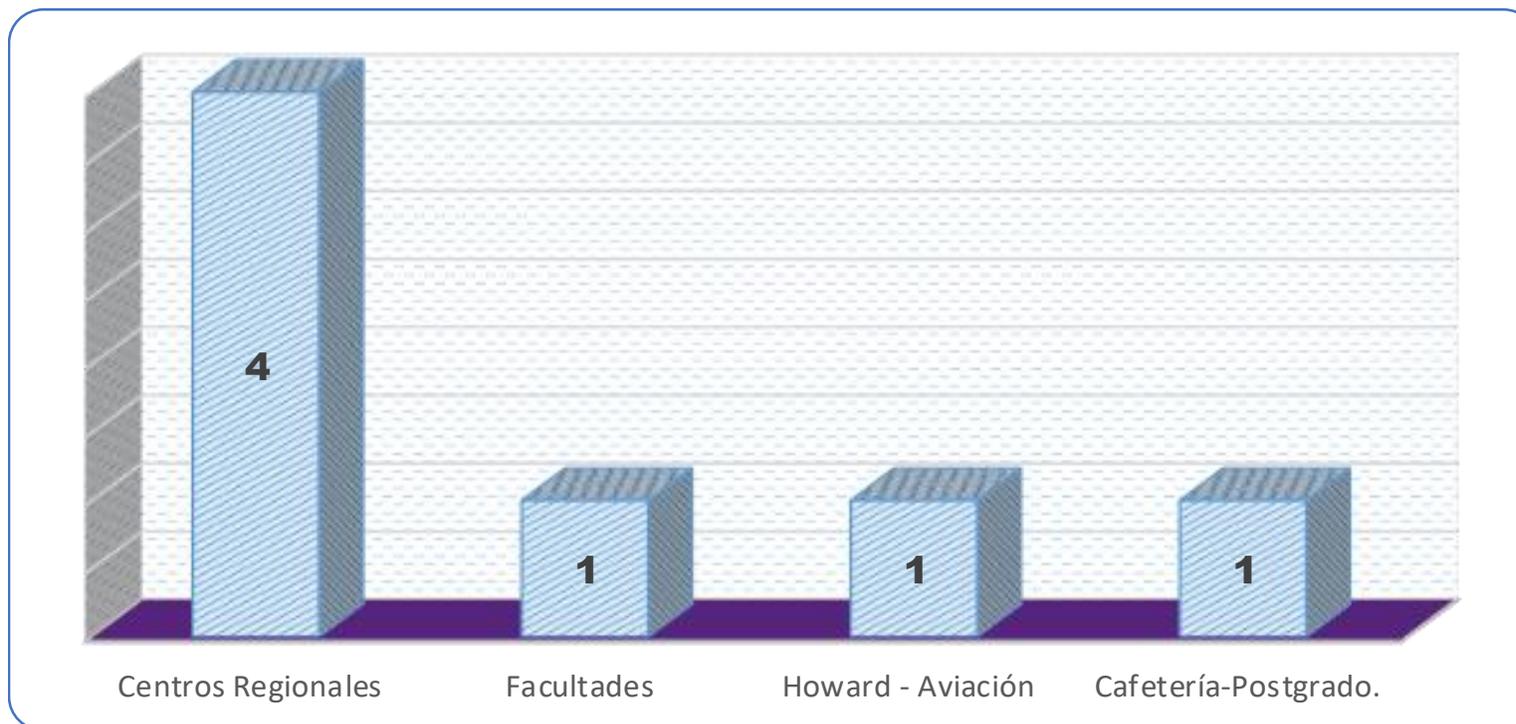
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Reg. Colón	No hubo boletas en este mes		
Panamá Oeste	No hubo boletas en este mes	No Indica	1
Cafetería Edificio de Postgrado.	Sugerencia: Cambiar el nombre de Pollo Sudado.	no indica	1
Facultad de Sistemas Computacionales	Sugerencias: Poner una cámara en los salones, dar la clase por TEAMS y Presencial, ayudaría a los estudiantes que trabajan o tienen el día ocupado.	No Indica	1
Extensión de Howard	Sugerencia: Que sirvan más porción de comida	Regular	1



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

Cantidad de Formulario de Atención al Usuario extraído del **Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico.**

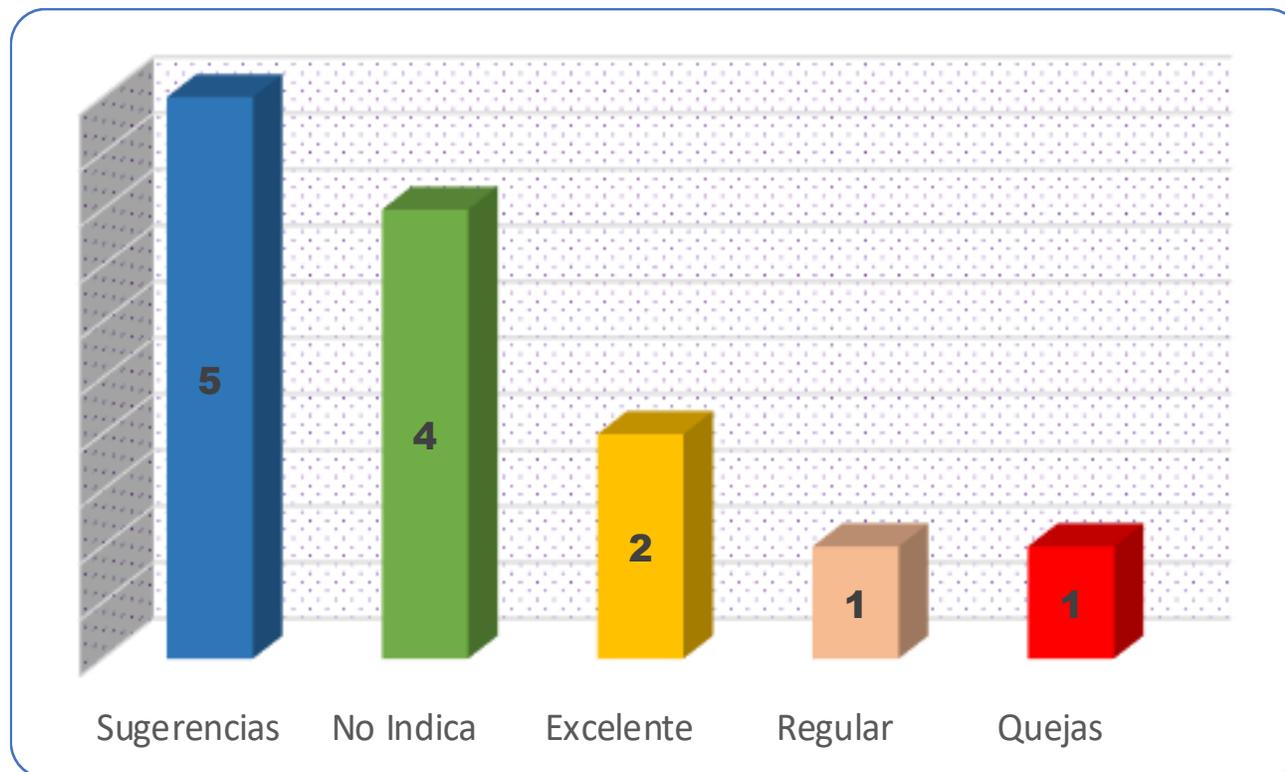


Gráfica No. 1

Fuente : Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



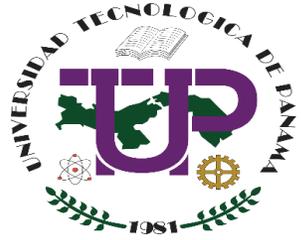
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia Departamento de Ética, Transparencia y Valores



Sugerecias: 5
Quejas: 1

Gráfica #2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores..



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

CONCLUSIONES

- En el Buzón de Sugerencias Físico, hubo una disminución en las Quejas, y no hubo ninguna Queja en el Buzón de Sugerencias Electrónico.
- Los estudiantes de primer ingreso y algunos estudiantes regulares son los que más utilizan el buzón electrónico, mientras que el Buzón Físico fue más utilizado por los estudiantes regulares.
- Participación de las Empresas Privadas para ofrecer visitas a estudiantes por pasantías o práctica profesional.



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

Gracias!

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”