

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 octubre de 2023
No. **CVLS-11-2023**



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 esta 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.

Estadística 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 **104 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 70
- Solicitudes 17
- Invitaciones 13
- 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

“Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones y Quejas”

Consultas

- El Sr. Egmin Didiel Ramírez, está investigando si en la UTP, se hace calibración de cinta métrica o calibración de longitud. Fue atendido por el Ing. Oscar Patiño, Ing. Zaira Jaramillo e Ing. Lizandro Díaz.
- Algunos jóvenes de primer ingreso preguntan si hay otra fecha para hacer el examen de admisión. Fueron atendidos por la Licda. Dalys Flores y por el personal del SIU.
- Varios estudiantes de primer ingreso investigan cuándo pueden obtener los resultados de la prueba de admisión. Fueron atendidos por la Licda. Dalys Flores del SIU.
- La joven Selfa Morgan investiga si la UTP, dicta cursos de inglés y cuánto es el costo de la matrícula, además consulta si entregan certificado. Fue atendida por la Licda. Darlyn Frías del Centro de Lenguas.
- Los jóvenes de primer ingreso investigan sobre el pago de la prueba psicológica, ya que por los cierres de calles no han podido llegar a la UTP. Atendió la Licda. Dalys Flores y el personal del SIU.



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

Solicitudes

- El estudiante Armando Rudas pide apoyo para poder acceder a su correo electrónico. Fue atendido por Juan Forbes de DITIC.
- El Ministerio Mi Ambiente envió un formulario de seguimiento de consulta participativa, y solicitó que fuese llenado, este documento fue atendido y llenado por la Dra. Haydee Osorio de la VIPE.
- La joven Karla Haydee Sánchez de Banitsmo solicita que publiquen sus programas de pasantías para los estudiantes universitarios. Atendió la Licda. Lourdes Hidalgo de la Fac. Ing. Industrial.
- El Grupo de Cooperación Internacional de Universidades brasileñas, solicitan que se divulguen los programas de intercambio en universidades de Estambul-Turquía., Atendió la Mgter. Mabel Del Cid de Relaciones Internacionales



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

- La joven Baxter Isidora de la Cía Nestlé extendió una invitación para participar en el desafío Startups Food Tech para promover el emprendimiento y la innovación en la tecnología alimentaria en Latinoamérica. Atendió la Dra. Lilia Muñoz y la Dra. Nery Caballero y la Mgter. Cecibel Castrellón.
- El Sr. Chatin Chaturvedi de DG Office, invitó al Dr. Omar Aizpurúa al Global South, atendió la Mgter. Mabel Del Cid.
- El Sr. Teocockaron Kohrpecc, extendió invitación a la UTP al VII Congreso Internacional Theosophical por internet desde Moscú del 24 al 26 de noviembre. Atendió la Mgter. Mabel Del Cid de Relaciones Internacionales.
- El Dr. Florentino Vásquez Fuente extendió invitación a la UTP al Séptimo Congreso Internacional de Investigación de la Universidad de Guanajuato. Atendió la Mgter. Mabel Del Cid de Relaciones Internacionales.



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

Quejas

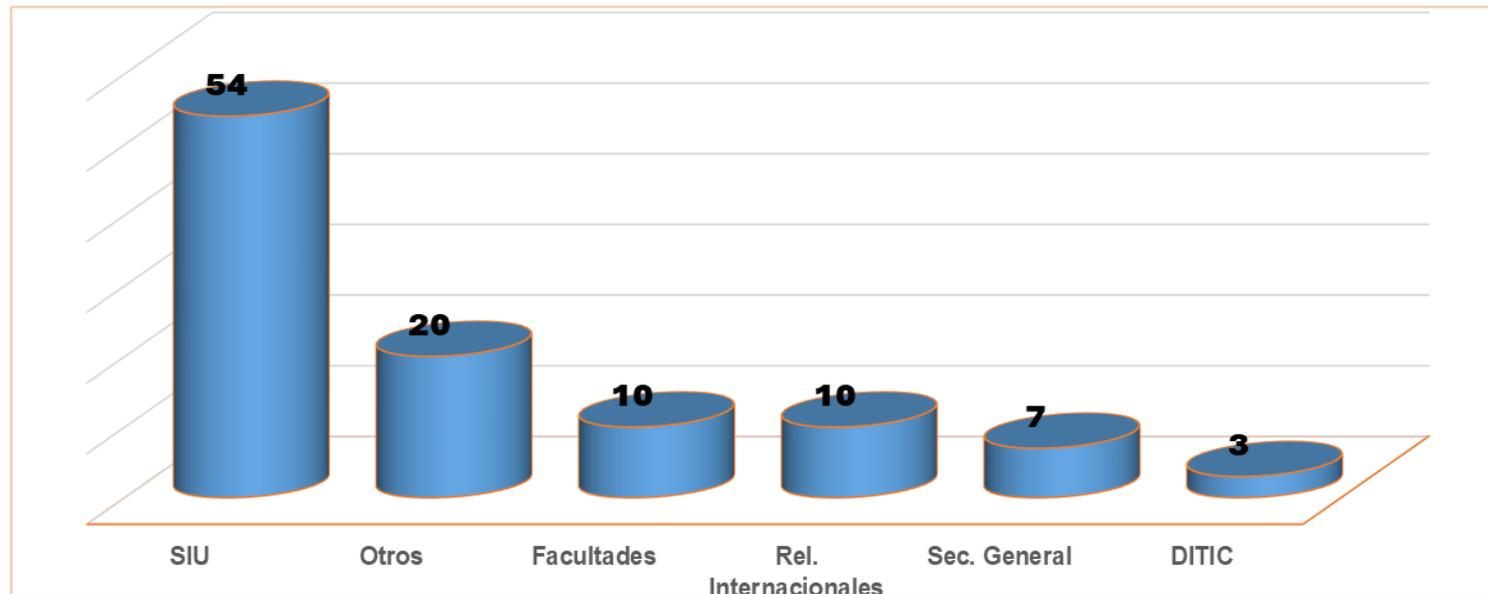
- Algunos estudiantes de primer ingreso están molestos porque no les ha llegado los resultados de la segunda convocatoria. Atendió la Licda. Dalys Flores del SIU.
- La joven Yaribeth Cubas está enojada porque se inscribió y pagó el curso de inglés en su totalidad y no le había llegado el link ni ningún correo para hacer el curso. Le atendió la Licda. Darlyn Frías del Centro de Lenguas.





Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

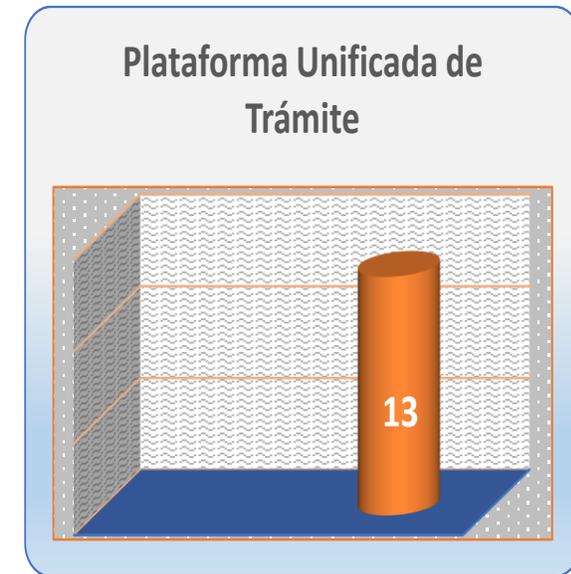
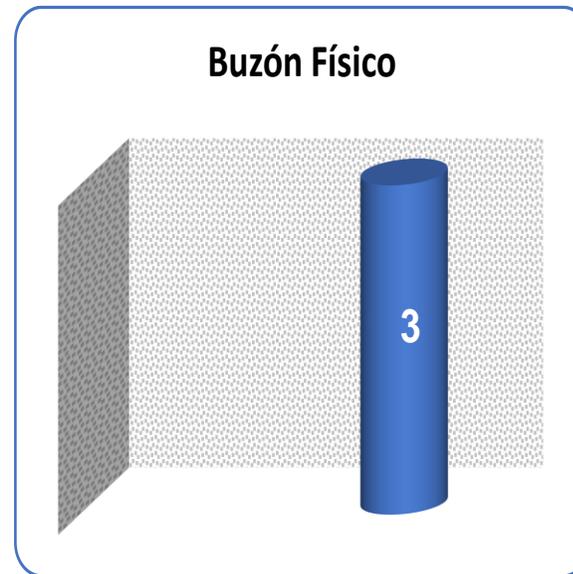
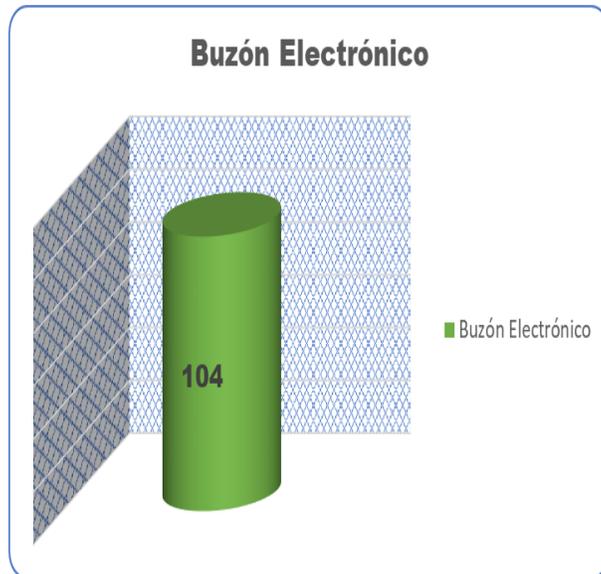
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **octubre** un total de **120** incidencias, distribuidas en **(104)** correos en el Buzón Electrónico, **(13)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(3)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



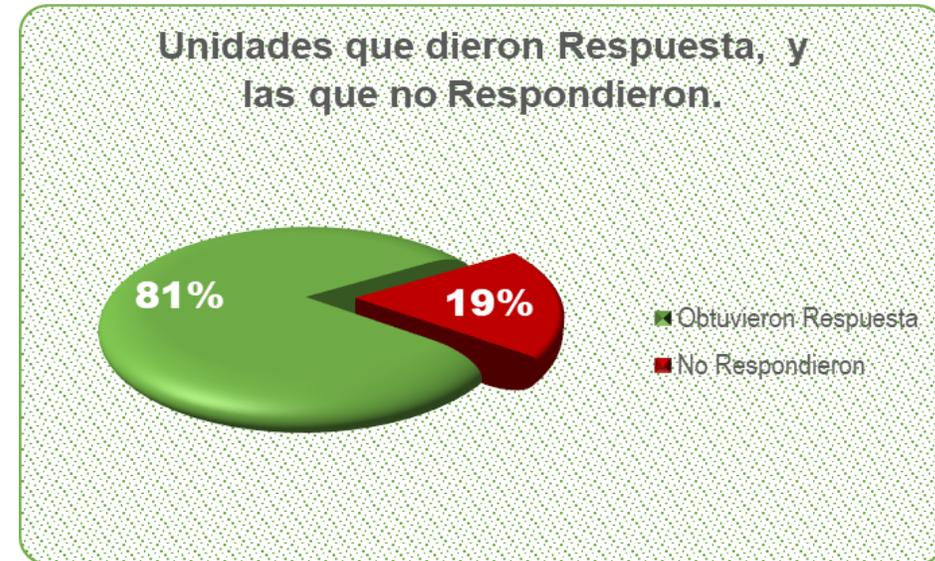
Gráfica No. 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Análisis de los Resultados

La Gráfica No.4, hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades.

Obtuvieron respuesta el 81%
No respondieron 19% = Rectoría (2), SIU (15), Relaciones Internacionales (2), Secretaria General (1).



Gráfica No. 4

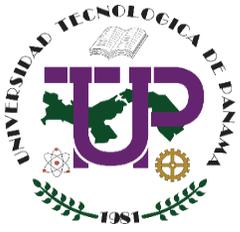
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

Análisis de los Resultados

Se recibió de las unidades administrativas el **81% de las respuestas**, que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces.



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



Físico



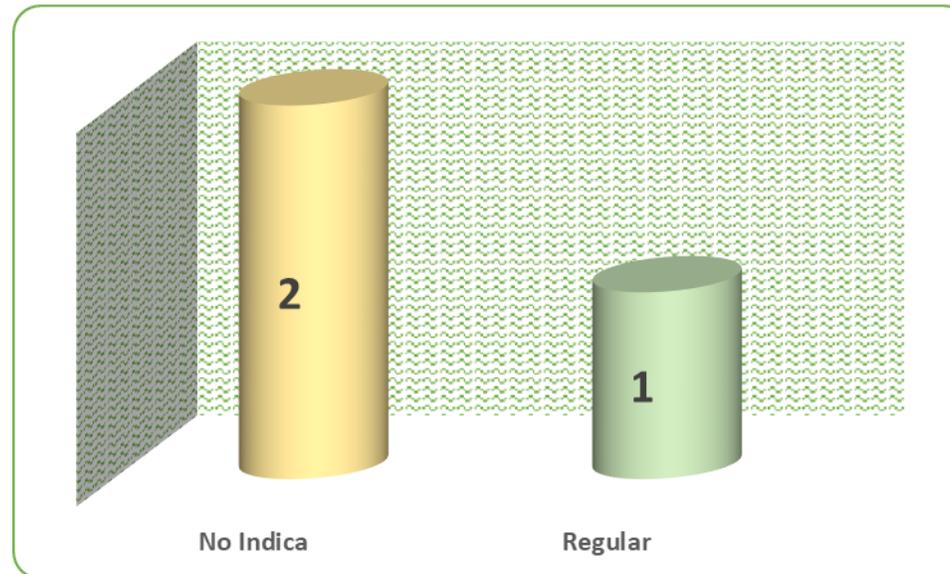


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

**Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico
octubre - 2023**

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Regional de Veraguas	Sugerencia: plataforma para ver horas de labor social, así se evita el tener que ir a las oficinas.	Regular	1
centro Regional de Chiriqui	No hubo incidencia este mes.	—	—
Centro Regional de Coclè	No hubo incidencia este mes.	—	—
Centro Regional de Azuero	No hubo incidencia este mes.		
Biblioteca Central	Sugerencias: -Las luces de los pasillos superiores que interconectan los edificios están encendidas, son las 12:33 p.m. -El cuarto de bomba , sonido continuo de la misma, verificar nivel de decibeles, validar con las normas vigentes.	No Indica	2

Evaluación del Usuario



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores

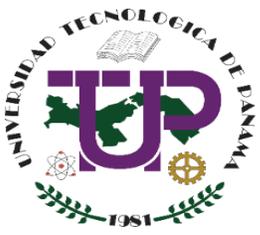


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

CONCLUSIONES

- En el campus central Víctor Leví Sasso, específicamente en la Biblioteca Central y en el Centro Regional de Veraguas, hubo participación ciudadana en los Buzones Físicos.
- En la nueva Plataforma Unificada de Trámites, hubo participación ciudadana de (13), solicitudes que fueron recibidas, atendidas y concluidas, por las unidades correspondientes.
- En los Centros Regionales de Azuero, Chiriquí y Coclé nos comunicaron que no hubo incidencias en este mes en los Buzones Físicos.
- En los Centros Regionales de Panamá Oeste, Bocas del Toro y Colón, no enviaron Informe del Buzón Físico, mientras que en las Extensiones de Tocumen y Howard no hubo participación ciudadana.
- En el Buzón Electrónico solo se presentaron (4) quejas que fueron atendidas por las unidades respectivas (Centro Especializado de Lenguas y el 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”