

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 septiembre de 2023
No. **CVLS-10-2023**



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

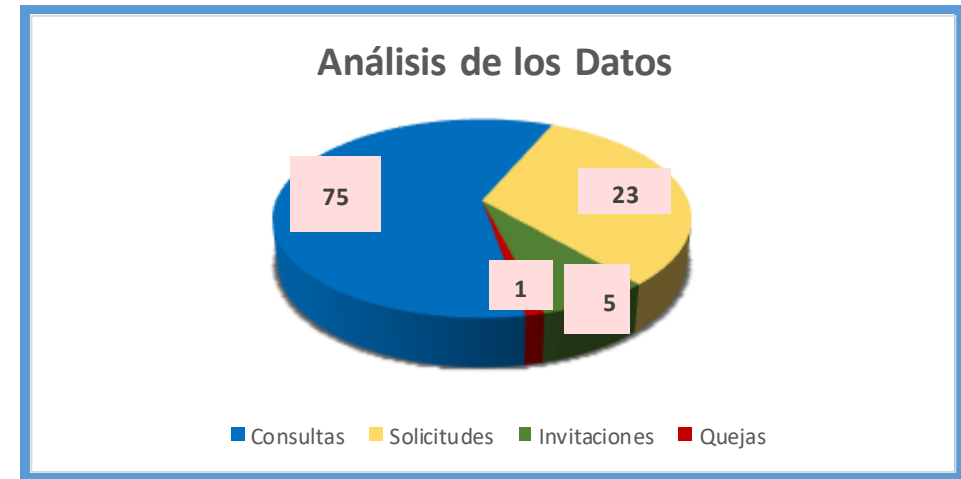
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

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

- Consulta 75
- Solicitudes 23
- Invitaciones 5
- Quejas 1



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

- Estudiantes de primer ingreso preguntan cuánto es el costo de la matrícula para la prueba de admisión y hasta cuándo tienen para pagar. Fueron atendidos por personal del SIU.
- Varios estudiantes de primer ingreso consultan si todavía pueden inscribirse para hacer la prueba de Admisión. Fueron atendidos por la Licda. Dalys Flores del SIU.
- La joven Mari Ángel Santos pregunta que si tuvo inconvenientes en la prueba psicológica, pierde el examen de admisión. Atendida por Licda. Dalys Flores, SIU.
- El Sr. Jorge Yau consulta que si en la Universidad dictan el diplomado de Creación Literaria. Fue atendido por la Licda. Yessica Ábrego de la Facultad de Ciencias y Tecnología.
- Los estudiantes que van para primer ingreso preguntan si se cambió la fecha del examen de admisión, fueron atendidos por la Licda. Dalys Flores del SIU.
- El joven Abraham Hidalgo consulta que si no quiere hacer la prueba de admisión, le devuelven el dinero que pagó, atendió el personal del SIU.
- Los estudiantes que van para primer ingreso preguntan sobre la fecha tope para entregar los boletines para el bono para sumar puntos en el examen de admisión, atendió Licda. Dalys Flores del SIU.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Solicitudes

- La estudiante Alexandra Valdés solicita ayuda porque cometió el error de pedir créditos de licenciatura y eran créditos de maestría lo que debía pedir. Atendió personal de Secretaría General.
- La estudiante Vashty Ramos pidió ayuda porque matriculó mal el horario de la materia en la Fac. Ingeniería Industrial, atendió Licda. Lourdes Hidalgo de la Secretaría Académica de la Facultad de Industrial.
- El Sr. Mubashar Mubi pidió los requisitos para publicar un artículo sobre la industria en el sitio de la UTP., atendió la Licda. Kathy Baruco, directora de DICOMES.
- La Licda. Natalia Villagra de la Empresa Supermercados Jumbo Market, requiere los perfiles de ingenieros industriales o ingenieros de alimentos para vacantes, atendió personal de la Fac. Ing. Industrial y por Fac. Ciencias y Tecnología atendió la Licda. Yessica Ábrego y el Ing. Juan Aranda.
- El estudiante Kadir Leguias, solicita ayuda para recuperar su contraseña de perfil de estudiante, atendió Soporte Técnico de DITIC.
- El joven Saúl Jaramillo pide que le envíen el link para matricularse en el curso de inglés y realizar la prueba de ubicación. Atendió la Licda. Darlyn Frías.





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

Invitaciones

- La Licda. Katherine Ordoñez del Instituto Alberto Einstein, invitó a la UTP a un encuentro amistoso de voleiball el 13 de octubre, atendió Maryorie Franceshi y el Profesor Duncan de Deportes de la Vicerrectoría de Vida Universitaria.
- El Licdo. Xi Chen, de la Organización Chinamigo, extendió invitación a la Universidad para participar en el Partnership on Latam Youth Expedition to China, está en trámite en Dirección de Relaciones Internacionales.
- El CDN2 Panamá del Ministerio de Mi Ambiente, invitó a la sesión del Taller de Consulta Participativa sobre el Cambio Climático, atendió la Vicerrectora de Investigación, Postgrado y Extensión, la Dra. Lilia Muñoz y la Dra. Haydeé Osorio, quien representará a la UTP.
- La Licda. Yulia Datsko, de la empresa Contact@Seminars, invitó a las universidades a la Conferencia de Digitalización del Proceso Educativo, está en trámite en la Dirección de Relaciones Internacionales.
- El grupo de Cooperación Internacional de Universidades Brasileñas invitan a la XVI Asamblea General y el XIII Seminario Internacional de este grupo de cooperación. Atendieron personal de Relaciones Internacionales.



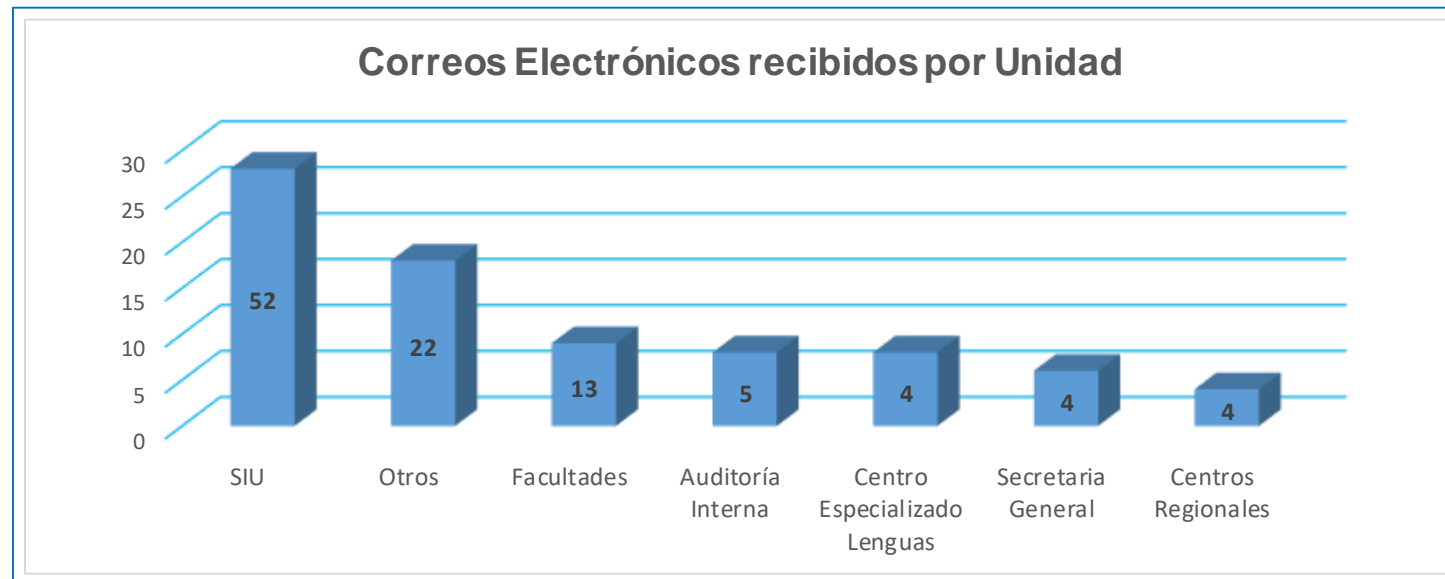
Quejas

- El joven Olmedo Saira, estudiante de Inglés en el Centro de Lenguas, se molestó porque el Profesor le calificó con 39 en la plataforma de este centro y manifiesta que ni siquiera puso el test de la plataforma en el examen final. Atendió la Licda. Darliyn Frías del CEL.



Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

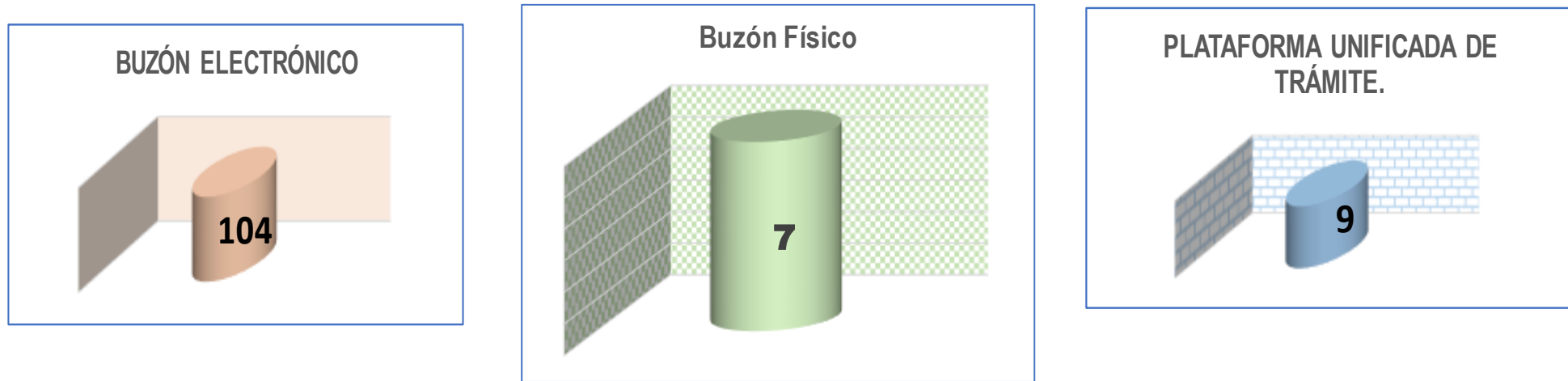
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **septiembre un total de 120 incidencias**, distribuidas en **(104)** correos en el Buzón Electrónico, **(7)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(9)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No. 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



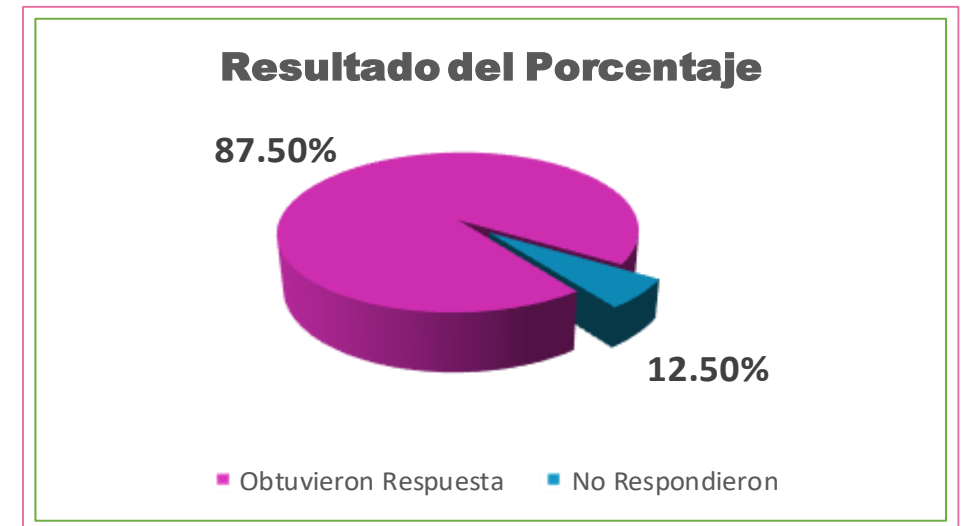
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Análisis de los Resultados

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

Obtuvieron respuestas el 87.50%

No respondieron 12.50% = SIU (6), Relaciones Internacionales (6), DITIC (1), Facultad de Ciencias y Tecnología (1), Finanzas (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 Físico – SEPTIEMBRE 2023

Facultad o unidad	Tipo de comentario	Tipo de atención	Total de formularios extraídos del buzón físico
Centro Regional de Coclé	Sugerencia: - Anónima, dice que patacones en la cafetería en turno de la mañana. Está siendo atendido.	No Indica	1
Facultad de Ingeniería Industrial	Queja: Anónima, el usuario señala que enseñar no es asustar ni abusar, es compartir. Está siendo atendido por la facultad.	No Indica	1
Centro Regional de Panamá Oeste	No hubo incidencia este mes.	----	----



Continuación

Cafetería	<p>Queja: Cinco estudiantes de las diferentes cafeterías, en forma anónima están molestos por lo siguiente: Edif. Postgrado dicen: a- No compren las empanadas y pastelitos porque están muy pequeños, que compren grandes que valgan el B/.1.00; b- Se debe surtir más la cafetería de Postgrado, soda negra uni o cocacola, y pastelitos razonable a su costo y no chicos. Edifi. #1: a- Que el desayuno se pueda comprar desde las 6:30 AM ya que muchos entran a las 7:00 am y es la hora en que abre la cafetería y llegan tarde a las clases , no es justo. b- Se debe poner un menú electrónico y pasarlo en línea y luego solo retirarlo para no hacer dos filas o bien poner dos cajeras para tarjetas de crédito. c- La atención en la cafetería de la facultad de ingeniería Civil es horrible, está bien que la comida tenga un precio accesible, pero que les traten como si su dinero no valiera es inaceptable, que sirvan tres salchichas guisadas y otros platos tienen más no es equivalente, a parte ni siquiera dan el plato completo, sin ensalada.</p>	<p>Muy mala Solo un estudiante señaló la atención.</p>	1
		<p>Los demás estudiantes no señalaron nada: No Indicaron</p>	4



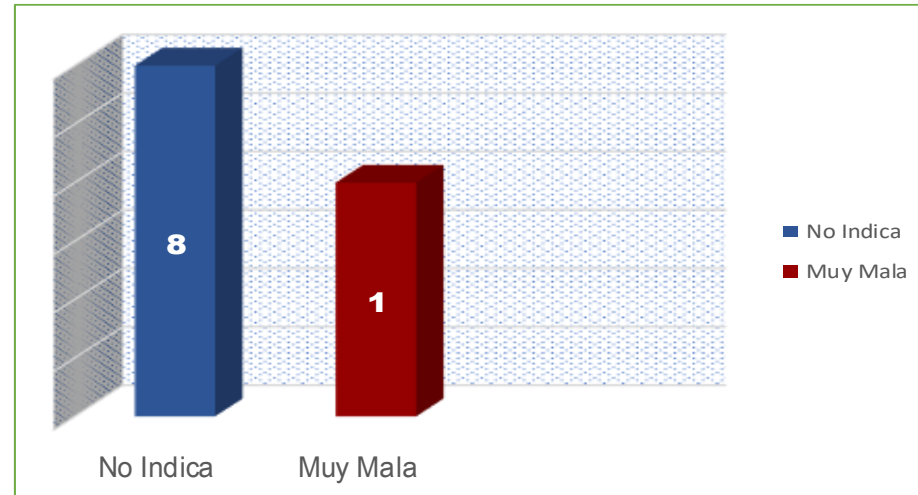
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Continuación

Centro Regional de Colón	<p>Queja: Un estudiante anónimo menciona que estaban esperando el bus de la universidad en la Cresta, no sabían que el bus estaba en Panamá y no hubo reemplazo que los fuera a buscar y tuvieron que venir en taxi y no todos tienen dinero para trasladarse en taxi.</p> <p>Sugerencia: Dice que la próxima vez avisen con tiempo o pongan un reemplazo que los recoja en las horas correspondientes.</p>	No Indica	1
Centro Reg. de Veraguas	<p>Sugerencia: Hacer una plataforma en la que se pueda ver las horas de labor social, sin necesidad de ir a las oficinas.</p>	No Indica	1
Centro Reg. de Chiriquí	No hubo incidencia en este mes.	---	---
Centro Reg. de Azuero	No hubo incidencia en este mes.	---	---



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

1. En el campus central Víctor Leví Sasso y en los Centros Regionales de Coclé, Colón, Veraguas, hubo participación ciudadana en los Buzones Físicos. Además, en los Buzones Electrónicos también hubo participación ciudadana de las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá.
2. La Universidad Tecnológica de Panamá tiene la nueva Plataforma Unificada de Trámite, donde hubo (9) solicitudes que fueron recibidas, atendidas y (4) fueron concluidas y (5) están en proceso.
3. En los Centros Regionales de Azuero, Chiriquí y Panamá Oeste y Bocas del Toro, no hubo participación ciudadana en los Buzones Físicos. En cuanto a las Extensiones de Tocumen y Howard, no hubo participación ciudadana.
4. En el Buzón Electrónico solo se presentó una (1) queja y fue atendida por la unidad, en este caso el Centro de Lenguas (CEL), por la Licda. Darlyn Frías.





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”