

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 31 de enero de 2023
No. **CVLS-01-2023**

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 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 **67 Consultas, 16 Solicitudes, 2 Quejas y 1 Invitaciones.**

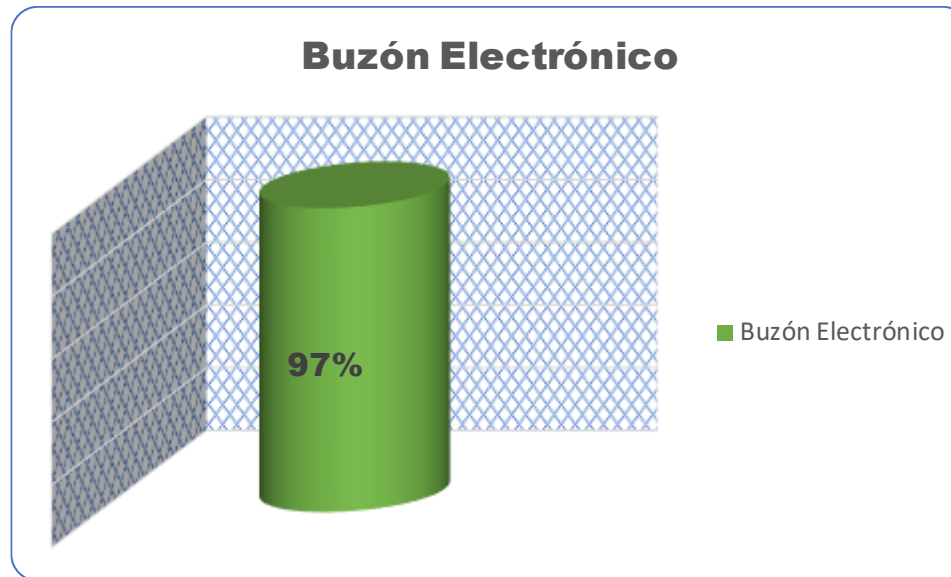
En total podemos apreciar que fueron 86 correos recibidos en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Electrónico.



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió y atendió en enero un **total de 97%** de Formularios de Atención al Usuario en el Buzón de Sugerencias, a través del correo electrónico.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

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 97%

No Respondieron el 3%= Dirección del Sistema de Ingreso Universitario (SIU)



Gráfica No. 4

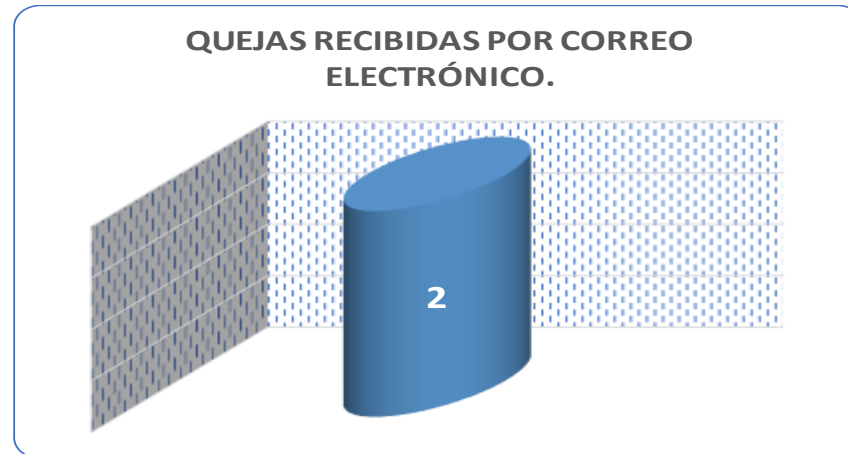
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Quejas

Se obtuvo (2) Quejas recibidas a través del **correo electrónico**, las cuales podemos mencionar las siguientes:

Están cobrando nuevamente los B/.200.00 de Extranjería

Están utilizando la cuenta de Daniel Sánchez para Instagram, Facebook y otras redes sociales.



Gráfica No. 5

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Consultas

- Disponibilidad para las inscripciones de Inglés
- Ofertas Académicas Virtuales
- Si la UTP ofrece el servicio de transcripción de Diplomas al idioma Inglés.

Quejas

- Están cobrando nuevamente los B/.200.00 de Extranjería
- Se está utilizando el nombre de (Daniel Sánchez) en la cuenta de instagrand, Facebook, y otras redes sociales.



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

Solicitudes

- Publicar Vacantes de Técnico
- Ayuda para contraseña del correo institucional
- Verificación académica de egresados de la UTP, para vacante de trabajo.

Invitaciones

- XV Congreso Internacional Multidisciplinario de Investigación en la Universidad Nacional Autónoma de México.



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
Enero - 2023

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Cafetería	Queja Solo lo dejaron comprar un plaro de comida, y quería comer (2) veces, está pagando es un derecho. Sugerencia : Tener menú vegetariano	No Indica	2
Facultad de Ingeniería Mecánica	Sugerencia: Barra de Proteina Snaks	Regular	1
Estudiante Lucibel Torrella	Sugerencia: Enumerar los Edificios del Campus Universitario y que sean visibles.	Muy mala	1

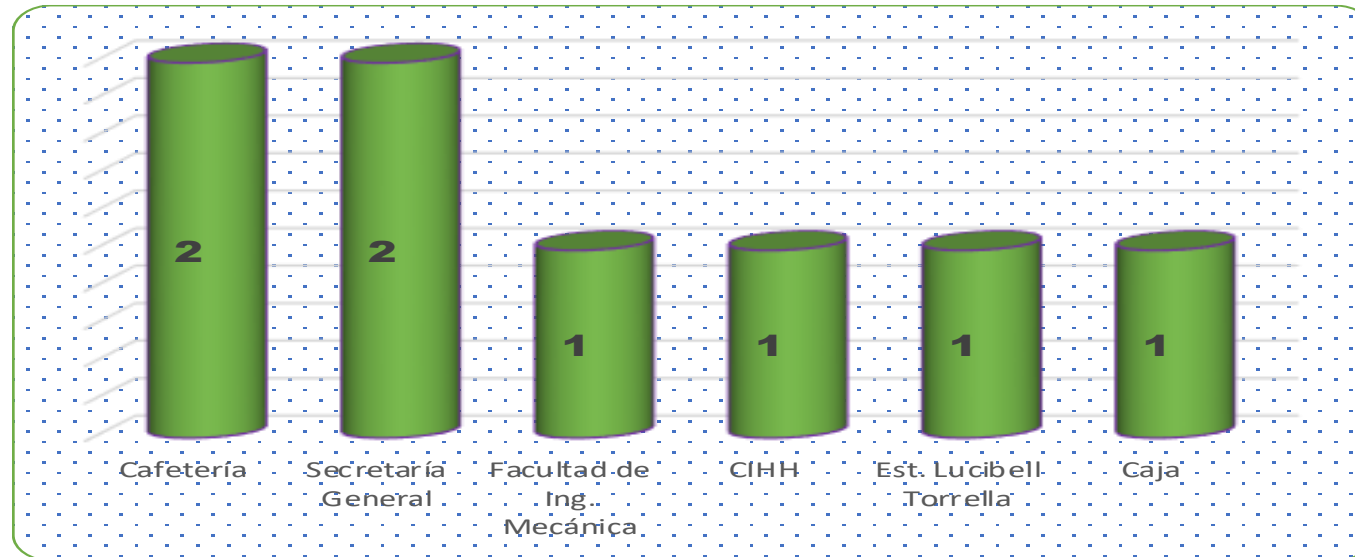


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Continuación

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro de Invest. Hidráulica	Atención del personal.	Excelente	1
Caja	Filas excesivas, y en conclusión no se sacan las copias directamente.	Muy mala	1
Secretaria General	Sugerencia: Mejorar el tiempo de entrega en los créditos y que se pueda solicitar los documentos de Egresados en la Web.	Buena	1

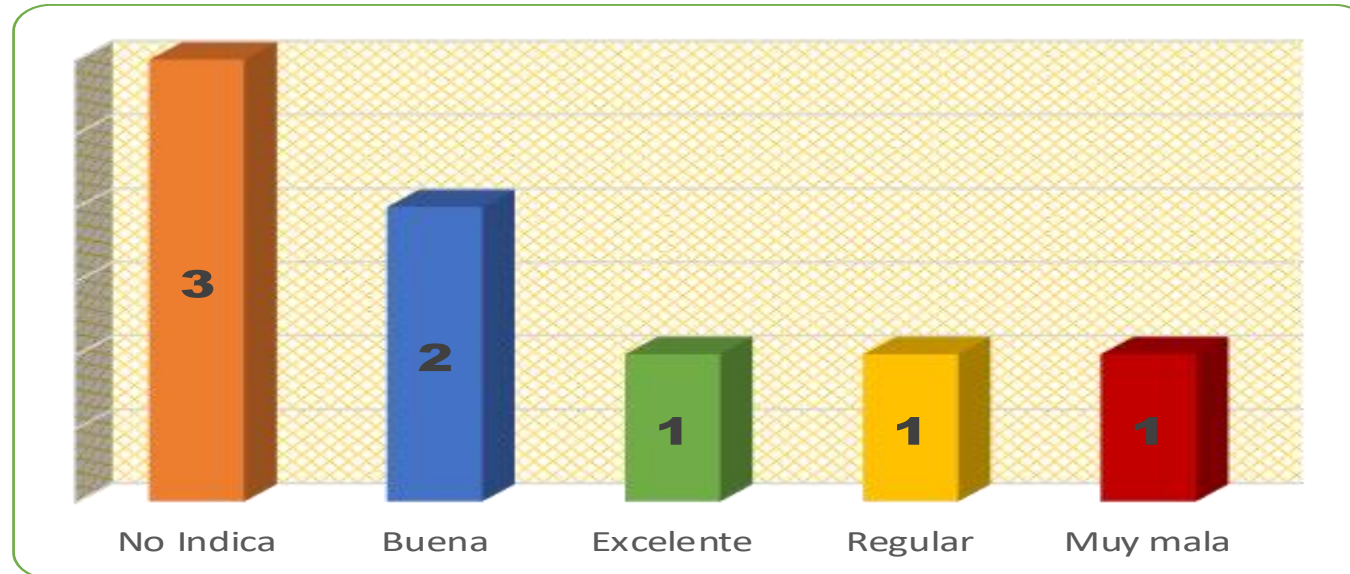
Cantidad de Formulario de Atención al Usuario Extraído
del **Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico**



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores

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



Sugerencias 7
Quejas 1

Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



CONCLUSIONES

- En los Centros Regionales no hubo participación en el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físicos.
- Los estudiantes de primer ingreso fueron los que más utilizaron el Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físicos.
- Las Empresas ofrecieron pasantías a los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Panamá.





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”