

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: Diciembre de 2023
No. **CVLS-01-2024**

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

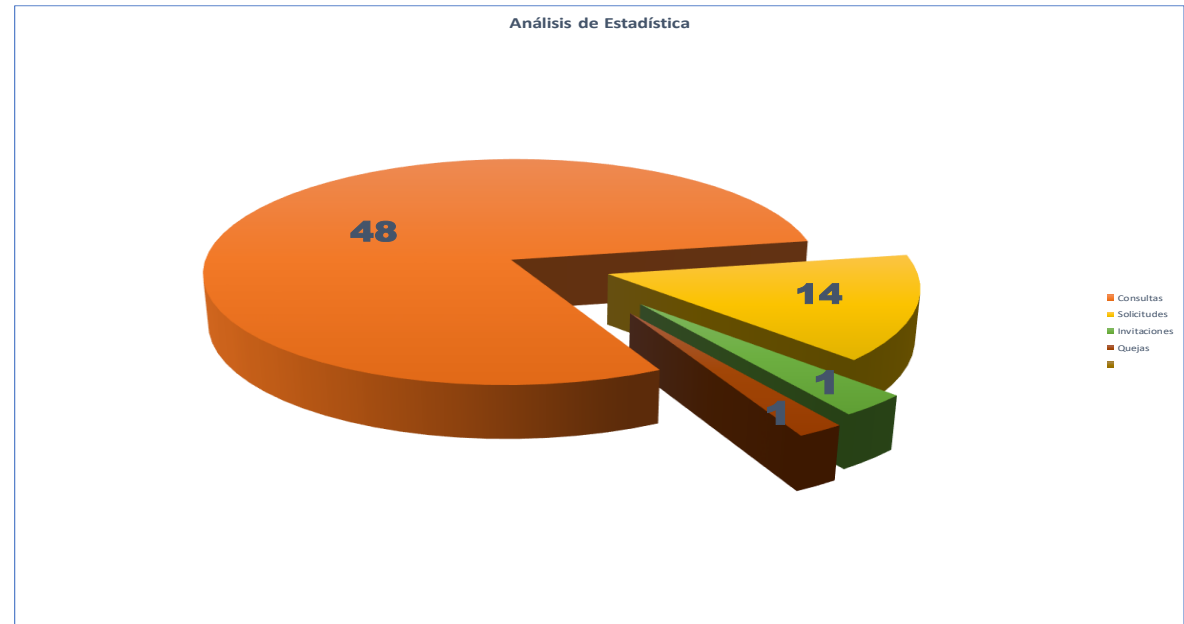
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Análisis de la Estadística

La estadística analizada 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 **64 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 48
- Solicitudes 14
- Invitaciones 1
- 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

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

Consultas

- Las consultas fueron hechas por los estudiantes que desean ingresar a la universidad y quieren conocer acerca de la inscripción para la tercera convocatoria. Los colaboradores del SIU manifestaron que del 4 al 13 de diciembre hay inscripciones para esta convocatoria y luego suspenden por vacaciones institucionales y retoman las inscripciones del 02 al 17 de enero del 2024 y la prueba se realizará el 3 de febrero.
- La joven Xochilt Domínguez y algunos otros estudiantes de primer ingreso, preguntaron que si es necesario que se acerquen a recibir las clases del curso. La Licda. Dalys Flores del Sistema de Primer Ingreso atendió y les dijo que no es obligatorio para el que pasa la prueba de admisión, pero sí tienen que matricularse al seminario de Inducción a la Vida Estudiantil y que deben hacerlo el 02 de enero porque si no se quedan por fuera.
- El joven Bolívar González consulta acerca de la carrera de Ingeniería Civil, el costo, si es por cuatrimestre, y cuando inicia el periodo de admisión. La Licda. Dalys Flores del SIU, le envió toda la información por correo y le indicó que puede hacer su inscripción en las fechas de la tercera convocatoria.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Consultas

- De igual forma, los estudiantes de primer ingreso preguntan si habrá una tercera convocatoria para ingresar a la UTP, los colaboradores del SIU indicaron que, las inscripciones son del 4 al 13 de diciembre, luego se retomarán nuevamente las inscripciones del 2 al 17 de enero de 2024 y la prueba se realizará el 3 de febrero del próximo año.
- Algunos estudiantes consultan que, si no se pudo hacer la devolución de los préstamos de los libros en la Biblioteca, por los problemas de cierre de calles y manifestaciones, les aparecerá en el sistema un recargo por cada día. En respuesta a los estudiantes, la directora de Biblioteca comunicó que a raíz de los acontecimientos de inestabilidad en el país, y que no estábamos físicamente laborando en la Institución; no colocarán recargos por la entrega tardía de los libros.
- Estudiantes del último año de la Facultad de Ingeniería Industrial, preguntan cuáles son los pasos a seguir para realizar la práctica profesional como opción del trabajo de graduación. Los colaboradores de la Secretaría Académica de la Facultad indicaron que el primer requisito es estar cursando el último año de la carrera, luego deben tener la empresa o ver las redes sociales para escoger la misma, donde le acepten su práctica, y hablar con el coordinador de la carrera con el fin de que le emita una nota solicitando a la empresa su visto bueno para que el estudiante pueda realizar la práctica.



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

Solicitudes

- La joven Mirna Quiel solicitó una transcripción de su expediente universitario y si puede ser en inglés mejor y que se lo envíen. Fue atendida por la Licda. Minerva Escobar de Secretaría General, y le preguntó a la estudiante Quiel que si se refiere a su historial académico de notas y le indicó una dirección de correo de Secretaría General para que se contacte.
- Algunos usuarios externos solicitaron que se capten sus hojas de vida en la base de datos de la UTP para aspirar a una vacante dentro de la institución, le atendió y ofreció respuesta la Licda. Wendy Donowal, y les manifestó que enviará las hojas de vida a la unidad de Reclutamiento Administrativo en Recursos Humanos.
- El estudiante Isaac Castillo pidió que le activen en el sistema de matrícula para entrar a la plataforma y poder hacer su matrícula. Fue atendido por la Ingeniera Fátima Rudas, Secretaria Académica de la Fac. de Ing. en Sistemas y le señaló que ya está activo y puede entrar al sistema de matrícula.
- Algunos estudiantes pidieron ayuda porque tenían problemas con la contraseña de su correo. Atendió Juan Forbes de DITIC y les pidió número de cédula y fueron resueltos en Soporte de Correo y les informaron que ya podían acceder al correo.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

- La Fundación Taedi de Argentina invitó a la UTP a integrarse a la Red Hemisférica de Asuntos Estratégicos de la Fundación. El correo está siendo tramitado en la Dirección de Relaciones Internacionales.



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

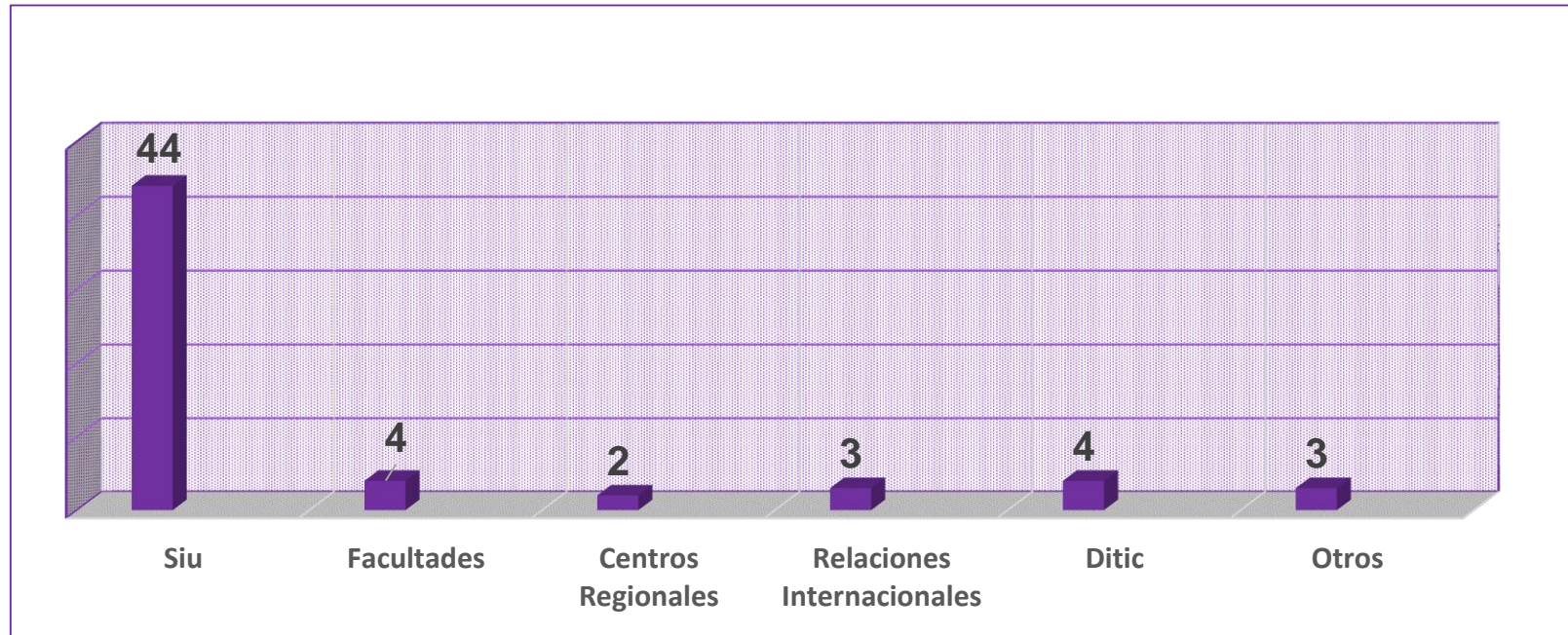
Quejas

- Sra. Damaris Jaramillo, se quejó por el poco interés del coordinador de la carrera de Aviación para un estudiante de Aviación, que por motivos económicos desde julio ha estado solicitando un cambio de carrera de Aviación a otra carrera y además solicitó sus créditos y documentos a tiempo y no le han resuelto ni contestado nada. Por su parte, se envió el correo a la Facultad de Ing. Mecánica y la Licda. Yarelys Almanza, Secretaria Académica, atendió y le dijo a la Sra. Jaramillo que van a verificar y que le dé el número de cédula del joven para ver la información y responder.



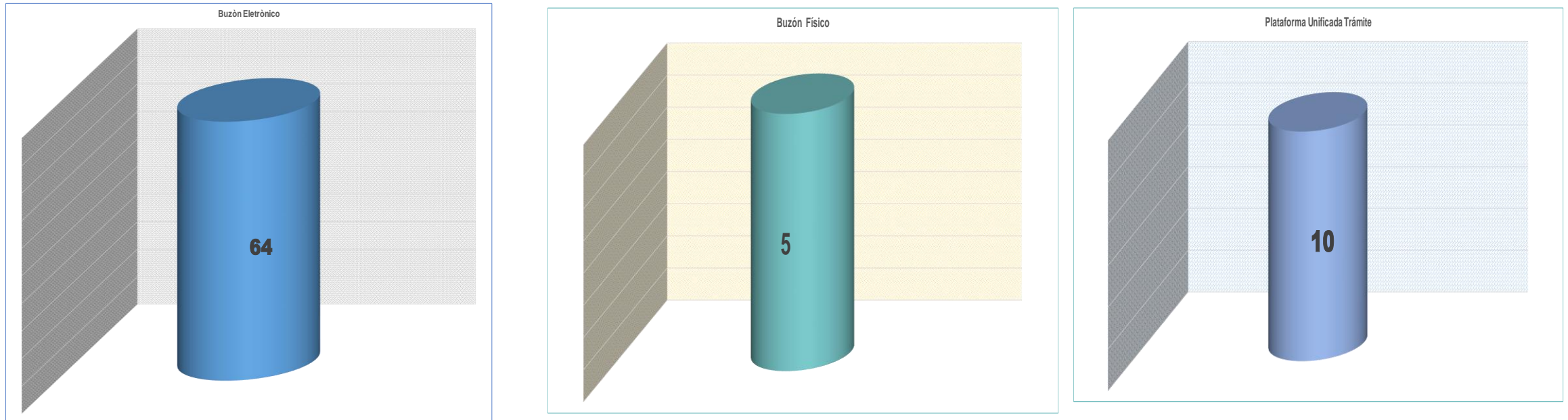
Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

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



Gráfica No. 3
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en diciembre un total de **79** incidencias, distribidas en **(64)** correos en el Buzón Electrónico, **(5)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(10)** 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 71%
No respondieron 29% = SIU (17)
Relaciones Internacionales = (2)



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 71% 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





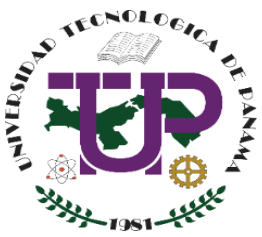
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

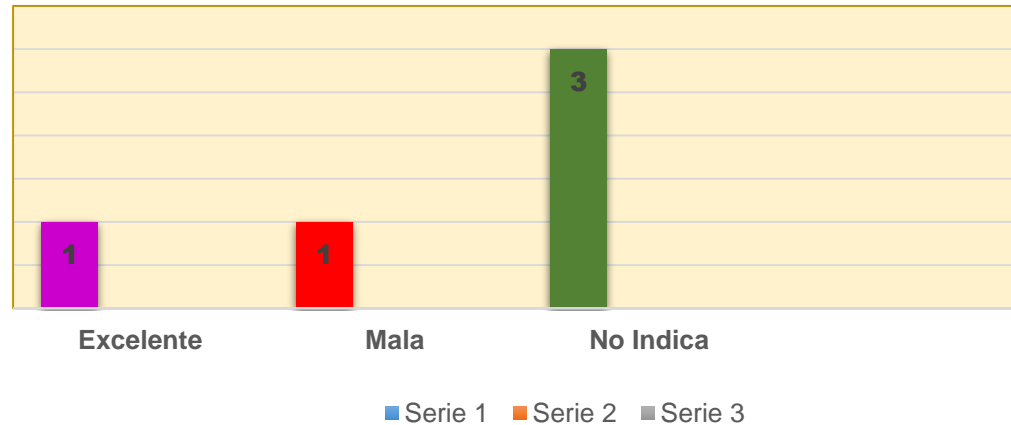
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

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

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
ALMACEN GENERAL-COMPRAS	Sugerencia: Felicitaciones, el usuario dice que son Muy Amables.	Excelente	1
FAC. CIENCIAS Y TECNOLOGÍA:	Queja: El estudiante Josue Santos, se queja porque dice que como estudiante de esta facultad se sienten inconformes con el mural tradicional de capítulos de honor y puestos de honor del año 2023, ya que lo han visto en otras facultades. Respuesta: en trámite.	Mala	1
CENTRO REG. DE AZUERO	Sugerencia: Boleta anónima, sugiere que se cambie la comida y agreguen cosas más saludables.	No indica	1
	Quejas: Boletas anónimas, piden que se cambie el menú en la cafetería, no hay variedad y los precios muy altos.	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

1. Hubo participación Ciudadana en los buzones físicos del Centro Regional de Azuero, el Almacén General de Compras y la Facultad de Ciencias y Tecnología en el campus Central Víctor Levi Sasso, además de los buzones electrónicos distribuidos en las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá.
2. En la nueva plataforma unificada de trámite de la UTP, hubo 10 solicitudes que fueron recibidas, atendidas y concluidas.
3. Los centros regionales de Colón, Veraguas, Coclé, y Chiriquí; nos indicaron en su informe que no hubo participación ciudadana.
4. En cuanto a las Extensiones de Tocumen y Howard no hubo participación ciudadana.
5. Por parte de los Centros Regionales de Bocas del Toro, Panamá Oeste, no nos enviaron informes sobre si hubo o no participación ciudadana.
6. En diciembre hubo poca participación ciudadana porque del 16 de diciembre la Universidad estuvo cerrada por vacaciones institucionales.





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”