

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: Enero de 2024
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 71 **correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 49
- Solicitudes 18
- Invitaciones 3
- 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

- Referente al proceso de inscripciones para la tercera convocatoria, la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario, informó que las matrículas serían del 02 al 17 de enero del 2024 y que la prueba de admisión se presentaría el 3 de febrero.
- Posteriormente a la prueba Elash II, se comunicó a los interesados que estuvieran atentos a las redes sociales porque estaban en proceso de calificación de las pruebas, ya que fue a nivel nacional.
- En cuanto a las inscripciones para el año 2025, la misma se podrá realizar en línea o presencial y el calendario se publicará a fines de marzo o a mediados de abril y podrán verlo en la cuenta de Instagram de la dirección: @siuutppanama.
- Con todos los bachilleratos se pueden inscribir para ingresar a la UTP, siempre y cuando aprueben sus exámenes académicos.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Consultas

- La Licenciatura de Ingeniería de Software no se brinda en el turno nocturno, y se informó al estudiante las carreras de Ingeniería que se ofrecen en turnos diurnos de 7:00 a.m. a 5:55 p.m.
- Para solicitar una certificación de estudio, se debe pasar a la Secretaría Académica del Centro Regional, llenar el formulario y pagar B/10.00 que es el costo de la misma, además se comunicó que el trámite demora alrededor de 10 días hábiles.
- En cuanto a la información sobre el proceso de inscripción para los extranjeros, Secretaría General, indicó que en la página web se puede encontrar dicho proceso de inscripción y también la información referente a las carreras. En la página web de nuestra universidad aparece la información referente a cada carrera y pueden revisar los planes de estudio, el costo total de las carreras, etc.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Solicitudes

- Se comunicó al usuario sobre el Doctorado en Educación Superior, manifestándoles que no se oferta en la Facultad de Ciencias y Tecnología, y se compartió el link de las ofertas académicas de postgrado, maestría y doctorado.
<https://fct.utp.ac.pa/postgrado>
- En cuanto a los cursos del idioma inglés, a través del Centro de Lenguas se informó que los requisitos son: - Ser mayor de 15 años, - Contar con dispositivo (celular, Tablet o computadora) para realizar las actividades y pruebas del curso, - realizar la prueba de ubicación si tiene conocimiento del idioma o ingresar desde el nivel 1 (básico), - Ofrecemos 12 niveles, cada nivel debe ser aprobado con una nota mínima de 75 de 100, Duración por nivel: 45 horas., 8 semanas por nivel (dos clases por semana. Horario sabatino: Matutino: 8:00 am – 12:30 pm. , Vespertino: 2:00 pm – 5:00 pm, Nocturno de 6:00 pm – 09:00 pm, duración de 10 sábados por nivel/ una clase por semana. También se comunicó que los cursos se pueden realizar en línea (online) y que la modalidad puede ser presencial e híbrida, ambas están sujetas a disponibilidad y horario*.

Nota: los horarios están sujetos a disponibilidad, pueden variar según el nivel y el periodo del año. En cuanto a los precios del curso por nivel: se brindan facilidades de pagos con fechas establecidas para realizar los diferentes pagos durante cada periodo de clases. Público en general: B/190.00, Estudiantes y colaboradores UTP: B/145.00 (No incluye material didáctico digital). La compra de dicho material es directamente en la librería de la UTP.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Solicitudes

- La Sra. Rosaura Terán solicitó información sobre la carrera de Técnico con Especialización en Sistemas Eléctricos, y la continuación de la licenciatura porque dice que este técnico no cuentan con dicha licenciatura. Por su parte, el coordinador de la Fac. de Ing. Eléctrica en el Centro Reg. de Chiriquí, atendió a la Sra. Terán y le manifestó que la Licenciatura en Sistemas Eléctricos y Automatización no se va a ofertar más en la Facultad de Ingeniería Eléctrica ni en la Sede Panamá ni en los Centros Regionales, pero que en su lugar, están ofertando la carrera de Técnico en Ingeniería con especialización en Sistemas Eléctricos, y que todos aquellos estudiantes de la carrera de Técnico en Ingeniería con especialización en Sistemas Eléctricos que hayan terminado y aprobado su plan estudios, al finalizar el Primer Semestre de 2024, podrán ingresar a un plan especial de 4 semestres para que obtengan su Licenciatura en Sistemas Eléctricos y Automatización. Este plan especial inicia el Segundo Semestre de 2024 y finaliza en el Primer Semestre de 2026 y solo se va a ofertar una sola vez en el periodo descrito anteriormente.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

- El Sr. Carlos Muentes de la Universidad de Panamá, extendió invitación para participar en el VI Seminario de Bibliotecólogos, Archivólogos y Musiólogos con el Lema “Impacto Tecnológico y la Formación de Profesionales en torno a los Desafíos de las Bibliotecas, Archivos y Museos. Se nos comunicó por parte de la Mgter. Jessica Drake-Directora de Biblioteca de la UTP, que se divulgará la invitación a todo el personal para que los interesados participen en el seminario.
- La empresa Global Business Corporation envió invitación a la UTP para participar en la Premiación Internacional de la Cumbre Empresarial en Panamá, para que reciba el Galardón “Business Management Awards 2024, por lo que el director de Auditoría Interna y Transparencia, señaló que él asistirá a la actividad representando a la UTP.
- La empresa Contrataciones Panamá, extendió una invitación a la licitación pública de la OEI, por lo que remitimos el correo a la Dirección de Asesoría Legal de la UTP, quienes nos informaron que esta licitación no le corresponde a la UTP, porque es para educación premedia y media y la universidad es de educación superior.



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

Quejas

- La Dra. Carmen Baez, nos comenta que hacen dos meses realizó un pago por transferencia internacional desde Colombia a la cuenta de la UTP, para pagar el diploma de Doctoranda en Ingeniería de Proyectos, pero que aún no se refleja actualizado su pago en el sistema, investigamos y le comunicamos a la Dra. Baez, que se le estaba confeccionando una nota de crédito porque la transferencia fue por un monto más alto que el que correspondía, por lo que puede pasar a las cajas a realizar su trámite, solo le debe indicar a la cajera que tiene una nota de crédito a su favor.



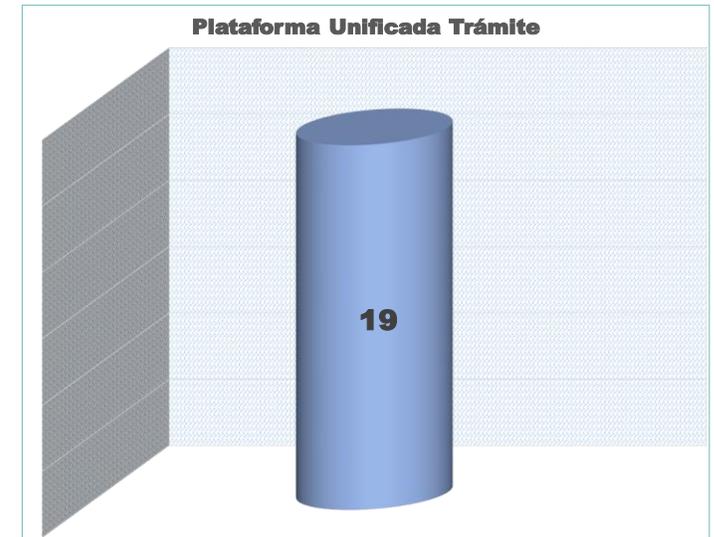
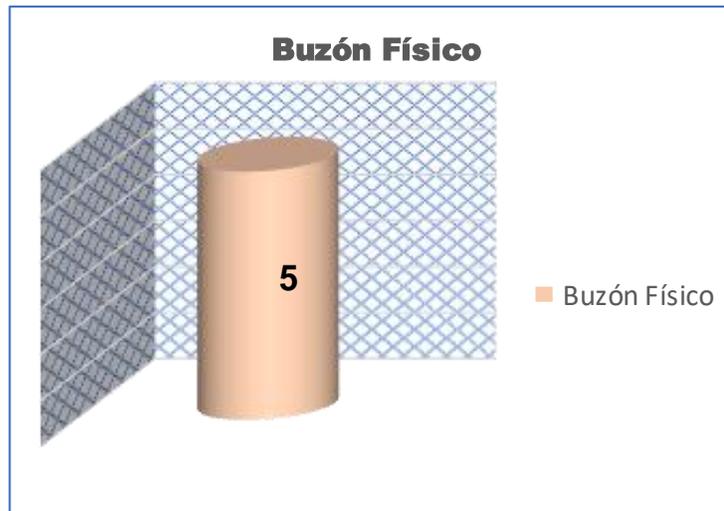
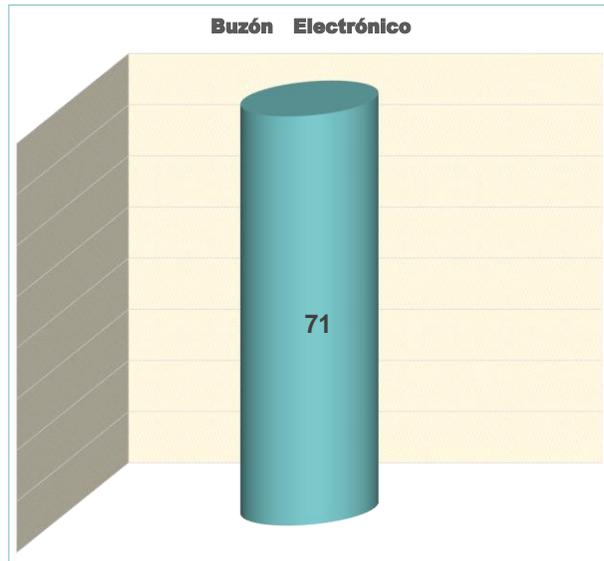
Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

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 **95** incidencias, distribidas en **(71)** correos en el Buzón Electrónico, **(5)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(19)** 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 88.30%
No respondieron 11.70% = SIU (6)
Relaciones Internacionales = (5)

Nota: las unidades tienen en trámite los correos que no han respondido.



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 **88.30% de las respuestas**, que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces y el **11.70 %** de los correos están en trámites por las unidades.



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

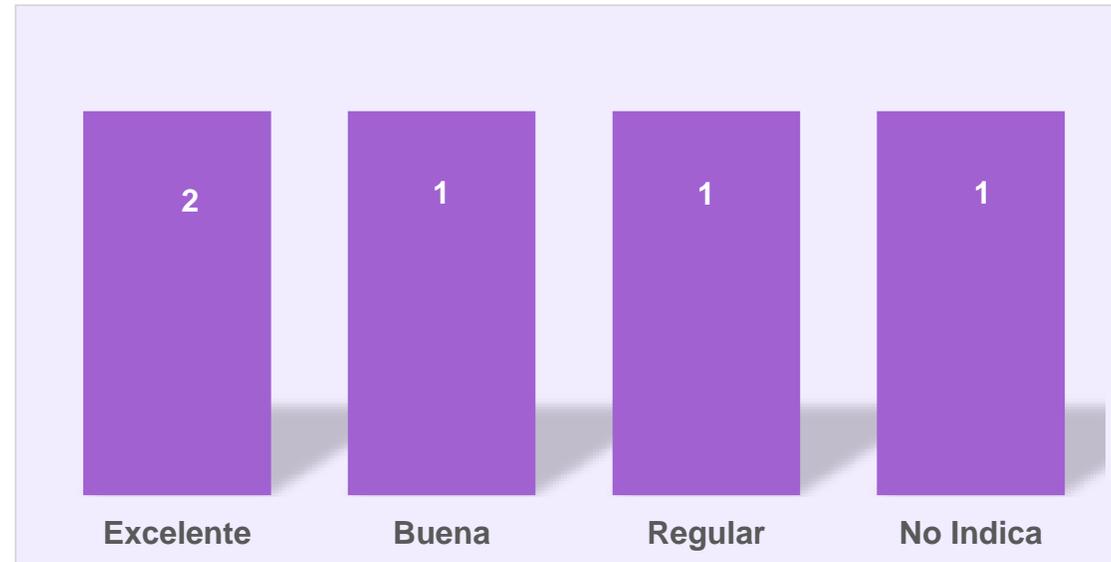
Diciembre - 2023

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| Cafetín de Facultad de Ing. Eléctrica | Sugerencia: La estudiante Loida Domínguez indica que debe estar abierto hasta las 8 pm, los de la noche vienen cansados del trabajo y también tienen que comer. | Buena | 1 |
| Facultad de Ciencias y Tecnología | Sugerencia: Anónima, donde el estudiante se queja porque dice que la cafetería cierra temprano y hay estudiantes que estudian hasta las 11 pm. Respuesta: en trámite por la unidad. | Excelente | 1 |
| Biblioteca | Sugerencia: que pongan un poco más frío el aire acondicionado en las mañanas, porque entran un poco los rayos solares y se siente un poco caliente. Respuesta: Está en trámite por la unidad. | Excelente | 1 |
| Centro Reg. de Veraguas | Queja: - Anónima y dice que los laboratorios ni la cancha están habilitados para usarse y la cafetería cierra temprano y tienen clases hasta las 10 pm, tienen olvidado el turno nocturno. Respuesta: en trámite por la unidad. | No inidca | 1 |
| | Queja: - El estudiante Josue Concepción dice que el curso de verano y los créditos están muy caro y el internet no funciona. Respuesta: Está en trámite por la unidad. | Regular | 1 |
| | | | |
| | | | |





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 la sede del campus central Dr. Víctor Levi Sasso, hubo participación ciudadana en los buzones físicos, que se encuentran ubicados en la Facultad de Ciencias y Tecnología, del Kiosco que se encuentra ubicado en el piso de la Fac. de Ing. Eléctrica y de la Biblioteca ubicada en el edificio de Facilidades estudiantiles. Asimismo, el Centro Regional de Veraguas nos manifestaron que el buzón físico fue utilizado con dos boletas de quejas que están tramitándose en la unidad. Asimismo, podemos señalar, que hubo participación en los buzones electrónicos distribuidos en las diferentes unidades de la UTP.
2. También fue utilizada la nueva plataforma unificada de trámite de la UTP, con el ingreso de 19 solicitudes que fueron recibidas, atendidas y concluidas.
3. Por su parte, los centros regionales de Coclé, Chiriquí y Azuero y las extensiones de Tocumen y Howard, nos señalan en sus informes que no fue utilizada ninguna de las herramientas de transparencia como el buzón físico y la plataforma unificada de trámite de la universidad.
4. Finalmente, los Centros Regionales de Bocas del Toro, Panamá Oeste y Colón, no reportaron informes sobre incidentes ni sugerencias por parte de los usuarios.





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”