

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: Marzo de 2024
No. **CVLS-03-2024**

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

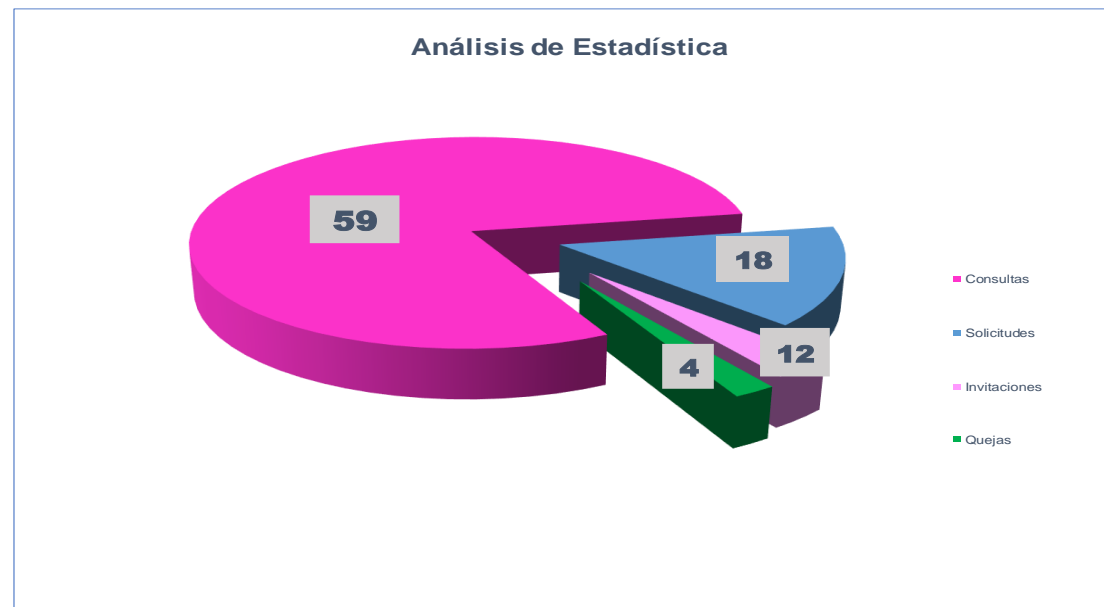
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos. También contamos con una plataforma unificada de trámite donde puede hacer sus solicitudes, consultas, sugerencias o quejas a la dirección <https://buzon.utp.ac.pa/>

Análisis de la Estadística

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes, Invitaciones y Quejas**. En este mes esta herramienta electrónica también fue dirigida a los Centros Regionales de Panamá Oeste y Colón.

El total del Buzón Electrónico es de 93 **correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 59
- Solicitudes 18
- Invitaciones 12
- 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

- Los usuarios preguntan acerca del proceso de admisión o inscripciones para el año 2025 y se les informa que estamos esperando la aprobación del calendario, razón por la cual aún no se cuenta con las fechas oficiales y se recomendó al público que estén atentos a las redes sociales para cuando salga publicado puedan inscribirse.
- Consultan que si con los resultados del PAA la Universidad Tecnológica de Panamá puede otorgar certificaciones del College Board, por lo que les comunicamos que debe acercarse físicamente a las oficinas de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario para solicitar esta certificación, ya que ellos procederán a confeccionarle el documento.
- También los usuarios preguntan acerca de la exoneración de matrícula para los estudiantes de puesto de cada colegio, por lo que elevamos la consulta al SIU y pudimos indicarles que la UTP les otorga becas a los 5 estudiantes que tengan las mejores calificaciones.
- Asimismo, consultan acerca de los requisitos para los cursos de los idiomas inglés, mandarín y portugués, por lo que investigamos e hicimos del conocimiento los requerimientos solicitados, además les comunicamos que al finalizar los curso se extiende una constancia o certificado de terminación del mismo.
- Algunos usuarios externos desean conocer si además del examen de admisión existe otra forma de ingreso a la UTP si vienen de otra universidad, por lo que pudimos informarles que hicimos la consulta al Siu y nos señalaron que pueden entrar también por convalidación de materia, que pueden comunicarse en Secretaría General con el personal de Atención al Cliente y ellos allí le darán mayores detalles y le dimos el número de teléfono de esta unidad.
- Cabe señalar que de estas consultas sobre el proceso de inscripción, dos fueron dirigidas a los Centros Regionales de Panamá Oeste y Colón.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Solicitudes

- Algunas empresas solicitan que se verifique el historial académico de estudiantes y egresados de la UTP para vacantes de trabajo, por lo que les comunicamos que para poder suministrar información deben enviar un documento de autorización firmado por el estudiante o egresado que se va a verificar, la copia de la cédula y cualquier otro documento que sea necesario y enviarlos escaneado para poder confirmar y dar la información requerida. También los contactamos con la Secretaría General para mayor información.
- Por otro lado, estudiantes de primer ingreso presentaron problemas con la contraseña de su correo electrónico y solicitaron ayuda, por lo que el Depto. de Soporte de correo de DITIC, verificó y restablecieron las contraseñas para ser utilizadas.
- También algunos estudiantes solicitaron ayuda porque tuvieron problemas para matricularse, por lo que los contactamos con las secretarías académicas de sus facultades y los apoyaron, confirmando dicho apoyo al proceder a realizar la matrícula.
- Cabe señalar, que estas solicitudes fueron dirigidas a las unidades del Campus Central Dr. Víctor Levi Sasso.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Invitaciones

- La Sra. María Florencia Hernández de la Compañía Compara Software de Costa Rica, extendió una invitación a un evento Digital denominado Softday-Costa Rica-Panamá como Partner Estratégico del evento. Está en trámite en la Dirección de Relaciones Internacionales.
- La Dirección de Relaciones Internacionales USFX, de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca-Bolivia, hicieron una invitación a la UTP para la celebración de los 4 siglos de la Univerisdad. La Dirección de Relaciones Internacionales tienen en trámite la invitación.
- El Dr. José Paulo Mejorado extendió invitación a los profesores e investigadores al XVII Congreso Internacional Multidisciplinario de Investigación del 17 al 20 de septiembre del año en curso, la Dirección de Relaciones Internacionales y la Vipe están en trámite de esta invitación.
- La joven Lissa Marie Villagra Mora, de la Fundación Pasos Libres-Colombia, invitan a los estudiantes de pregrado y postgrado a participar en el evento Data Jam Pasos Libres 2024, la Dirección de Relaciones Internacionales está tramitando esta invitación.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Quejas

- Algunos estudiantes se quejan porque han realizado sus pagos y enviado sus comprobantes de pago, pero aún continúan saliéndoles saldos pendientes. Por nuestra parte, hemos averiguado este tema en la Dirección de Finanzas y nos informan que van a verificar los datos de los estudiantes en la plataforma de las cuentas bancarias y procesarlos para actualizar dichas cuentas.
- La Administradora del PH ubicado al lado del edificio de la UTP en Orillac, presentó la molestia de los residentes del edificio porque los trabajadores de jardinería de la universidad hacen mucho ruido limpiando desde antes de las 6:00 am, recibimos información que ya este casi fue atendido y subsanado por el Director de Mantenimiento de esta casa de estudios superiores.



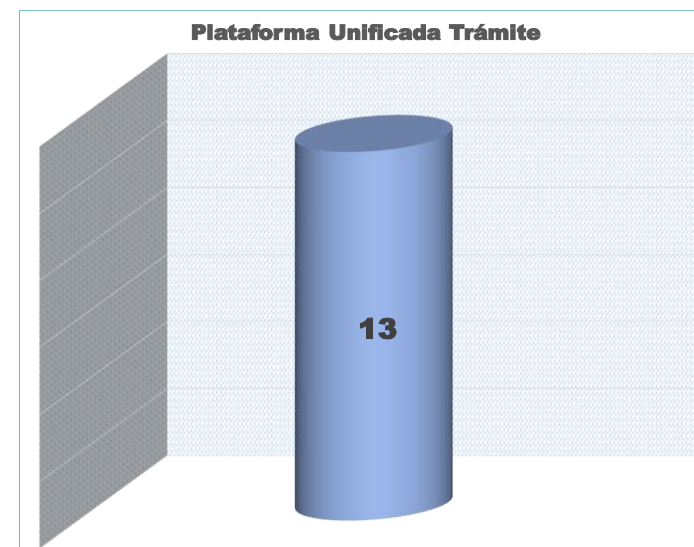
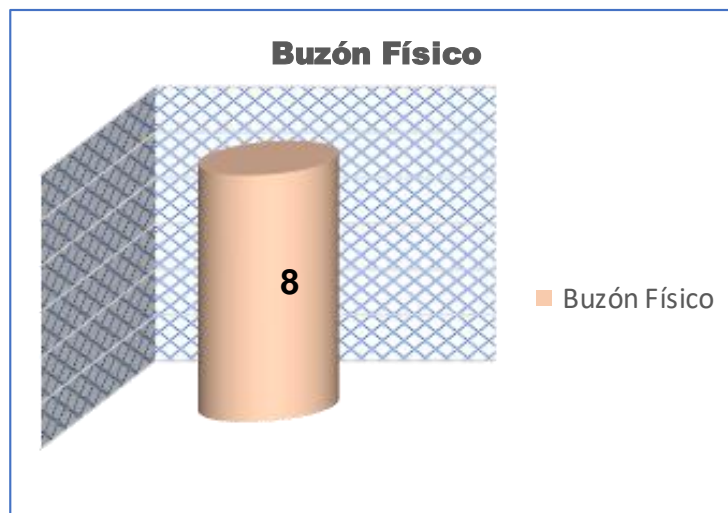
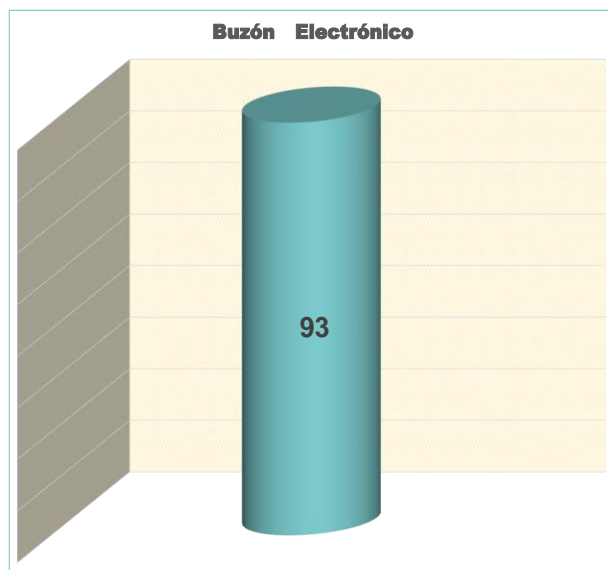
Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

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 marzo un total de **114** incidencias, distribuidas en **(93)** correos en el Buzón Electrónico, **(8)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(13)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No. 3

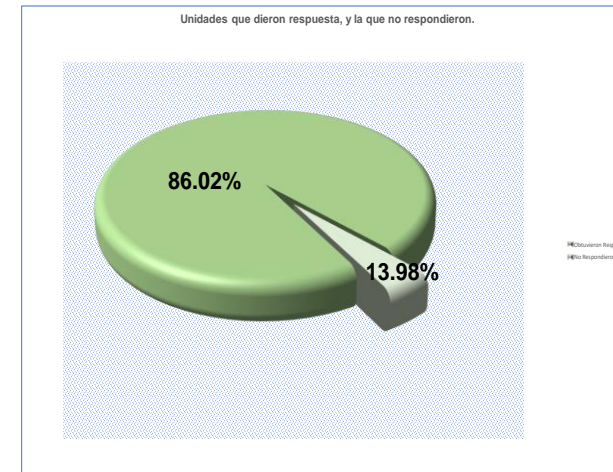
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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 86.02%
No respondieron 13.98% = SIU (5)
Relaciones Internacionales = (12)
Centro Reg. de Colón = (1)
Secretaría General = (2)

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



Gráfica No. 4

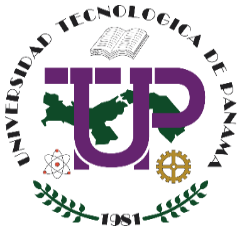
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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 **86.02% de las respuestas**, que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces y el **13.98 %** 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

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Cafetín de Facultad de Ing. Eléctrica	Sugerencia: El estudiante Urho González recomienda que se implemente un punto de pago en la cafetería ubicada en la Fac. de Eléctrica para el pago digital.	Excelente	1
Facultad de Civil	Queja Anónima: El estudiante señala que a las 7:00 pm ya no hay comida, deben pensar en alimentos saludables y tener opciones vegetarianas a precio de estudiantes. Respuesta: La Licda. Yanulis de cafetería iba a contestarle al joven.	Buena	1
Facultad de Ing. Sistemas Comp.	Queja Anónima: El estudiante dice que en pasto sintético del sótano, hay muchos mosquitos a tempranas horas y que fumiguen el sótano. Respuesta: Está en trámite por la unidad de Mantenimiento.	Excelente	1
Centro Reg. Coclé	Queja: - La estudiante Kishas Husheska pide que hagan más torrejitas de maíz para que puedan gozar de ellas en la jornada de la tarde y noche. Respuesta: Fue atendido y tramitado por la unidad. Sugerencia: Hagan todas las semanas pechuguitas agridulces que están super buenas. Respuesta: Fue atendido y tramitado por la unidad	Regular No Indica	1 1





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 marzo - 2024

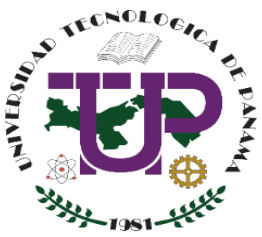
Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Centro Reg. Veraguas	<p>Queja anónima: Estudiante señala que los dos primeros días de clases se ha ido la luz. Respuesta: La unidad informa que ya se han tomado las medidas administrativas, ya que el panel eléctrico del pabellón B, se ha disparado por sobrecarga en el panel, interrumpiéndose el fluido eléctrico en algunas partes del centro.</p>	Mala	1
	<p>Sugerencia: Estudiante Nuñez, dice que mejoren el wifi, tengan variedad en el menú de cafetería, el transporte y las fuentes funcionen mejor. Respuesta: Informa el Centro Reg. que se está haciendo esfuerzos por mejorar el wifi adquiriendo dos nuevos servicios con DITIC Panamá con la tecnología SDWAN con la empresa Ufinet y Ditic cambiando el cableado estructurado que está obsoleto, etc., mientras que el menú de la cafetería, se tomará la sugerencia en futuras prórrogas en el nuevo contrato con la empresa. El transporte por su parte, se está evaluando la problemática ya que requiere un reto logístico en la cantidad de conductores, viáticos, combustible, horarios, etc., y se incluirá en el próximo presupuesto. En cuanto a las fuentes, por estar lejos de los sistemas de bombeo de la red de distribución, la presión es muy baja por lo que la DGIA hace el diseño y construcción de un tanque de reserva de agua con su sistema de bombeo y se espera que en corto plazo se pueda resolver el problema de presión de agua.</p>	Excelente	1



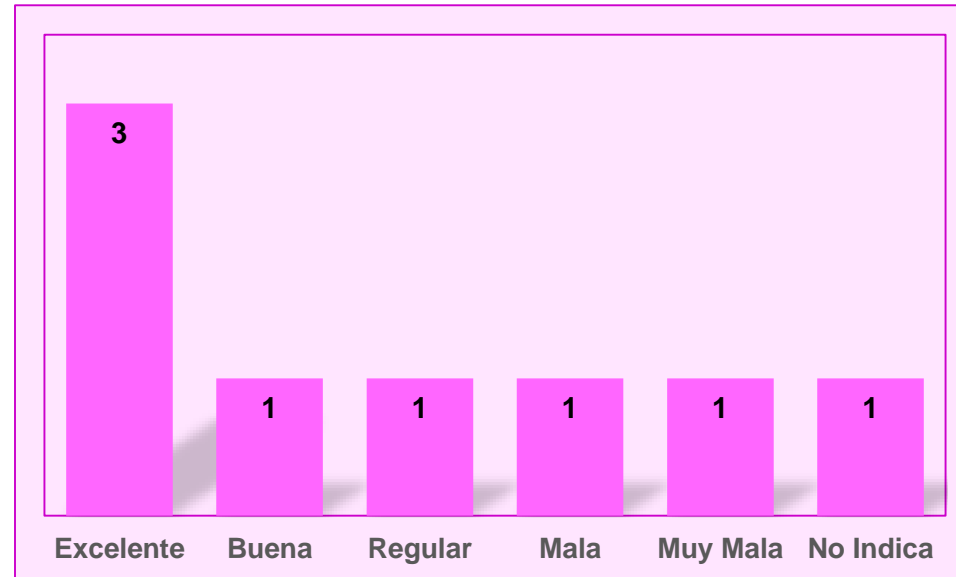
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

**Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico
marzo - 2024**

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de atención al usuario
Centro Reg. de Chiriquí	La estudiante Daniela González se queja del transporte público para ir a la Universidad, dice que demora mucho en pasar y a parte se llena mucho. Para los que van en la noche es muy complicado regresar a sus casas. Considera que una opción es que la ruta de la UNACHI brinde este servicio a los estudiantes de la UTP. El Centro regional comunica que las autoridades han tomado nota de su comentario y que se comprometen en entablar conversaciones con los responsables de las rutas de transporte para garantizar una mejora en el servicio ofrecido a los estudiantes.	Muy Mala	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, en el kiosco ubicado en el piso de la Fac. de Ing. Eléctrica y en la Fac. de Civil ubicada en la planta baja del edificio #1 Dr. Víctor Levi Sasso. Asimismo, en el Centro Regional de Veraguas, Coclé nos manifestaron que el buzón físico fue utilizado con dos boletas de quejas y sugerencias y ya fueron atendidas por cada unidad. También fue utilizada la nueva plataforma unificada de trámite de la UTP, con el ingreso de 13 solicitudes, de las cuales 10 han sido recibidas, atendidas y concluidas, mientras que 3 solicitudes están aún en trámites en la unidad.
2. Por su parte, los centros regionales de Azuero y Colón 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.
3. Finalmente, los Centros Regionales de Bocas del Toro, 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”