

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 29 de Febrero de 2024
No. **CVLS-02-2024**



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 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

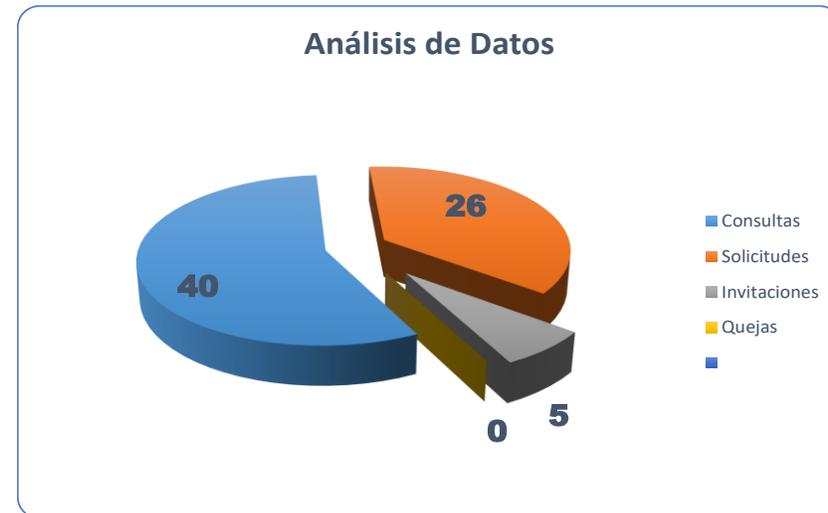
Esta herramienta nos permitirá medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Análisis de la Estadística

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

- Consulta 40
- Solicitudes 26
- Invitaciones 5
- Quejas No Hubo



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Consultas

- Resultados de la prueba de la tercera convocatoria, la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario, informó a los estudiantes de primer ingreso, que los resultados se subieron en la plataforma desde el 29 de febrero del año en curso, y si pasaron la prueba pueden presentarse en las oficinas del SIU a matricular el Iveu y la Prueba Psicológica, luego pasar a la Caja General a cancelar B/.31.00 de Matrícula y B/.10.00 de la Prueba Psicológica.
- Referente a volver hacer la prueba de Admisión, después de haber transcurrido más de dos (2) años de haberla realizado, se les comunicó a algunos estudiantes que deben hacerla nuevamente, debido a que la prueba anterior no tiene validez, ya que después de dos años expira.
- Ingreso a la UTP por convalidación, los colaboradores de Secretaría General informaron a los estudiantes de otras Universidades que pueden aspirar a entrar por convalidación siempre que tengan los documentos completos y las materias que le permitan el ingreso, es importante que, el estudiante cumpla con los requisitos y envíe los documentos a través del correo, se verifica la información y se le asigna un cupo para que se presenten físicamente con los originales de los documentos.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Solicitudes

- Petición sobre el calendario de la primera convocatoria para el año 2025, se les informó a los estudiantes que el calendario se estará publicando a final del mes de marzo o a mediados del mes de abril 2024.
- Información sobre las Certificaciones para las becas, Secretaria General notificó que tiene un costo de B/.10.00, y que pueden certificar lo correspondiente a la duración de la carrera o el total de años que falta para culminar la carrera.
- El estudiante Eric Castillo solicitó información a Secretaria General sobre “Certificación de Estudio”, con el fin de convalidar materias de la Universidad de Panamá, la unidad respondió al estudiante que, si proviene de una carrera de la Universidad de Panamá, este requisito no es necesario. Solamente se solicita este requisito a estudiantes que vienen de Universidades Privadas o del Extranjero.



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

Invitaciones

- La Licda. Yulia Datsko de la empresa Trend & training, extendió invitación al Rector a la Conferencia “Digitalización en el Proceso de la Educación”, la misma se remitió a la Dirección de Relaciones Internacionales y está en trámite.
- La acción Global sobre el Espacio de la Unión Europea (E.U Global Space Action), invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá a que participe en el evento de acción del fomento de la innovación y la cooperación en el espacio entre la Unión Europea, América Latina y el Caribe. Se envió a la Dirección de Relaciones Internacionales y está en trámite.
- El señor Diego Alejandro Plested extendió invitación a la Universidad Tecnológica de Panamá, para que participe como entidad multiplicadora a la Feria Internacional del Libro en Bogotá del 17 de abril al 2 de mayo próximo, se envió invitación a la Dirección de Relaciones Internacionales y a la Librería, está en trámite.
- La Dra. Rosinele Oliveira de la Fundación Filantrópica USA, invitó al Rector de la UTP, a participar de forma gratuita en un entrenamiento titulado “Estrategia de Fundraising”. Se envió a la Dirección de Relaciones Internacionales y está en trámite.



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

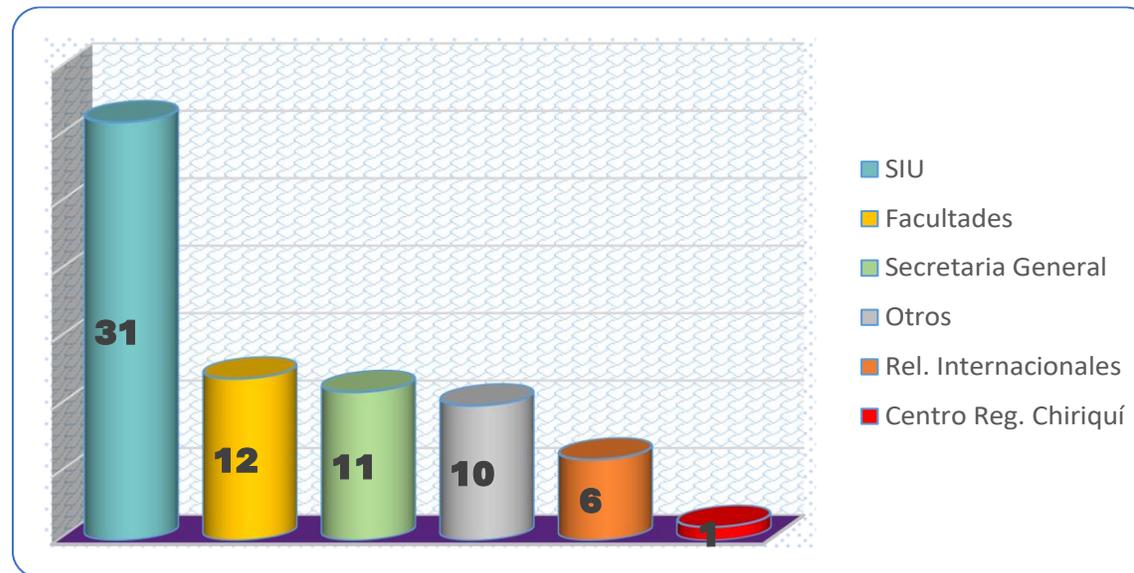
Quejas

- No hubo



Correos Electrónicos Recibidos por Unidad

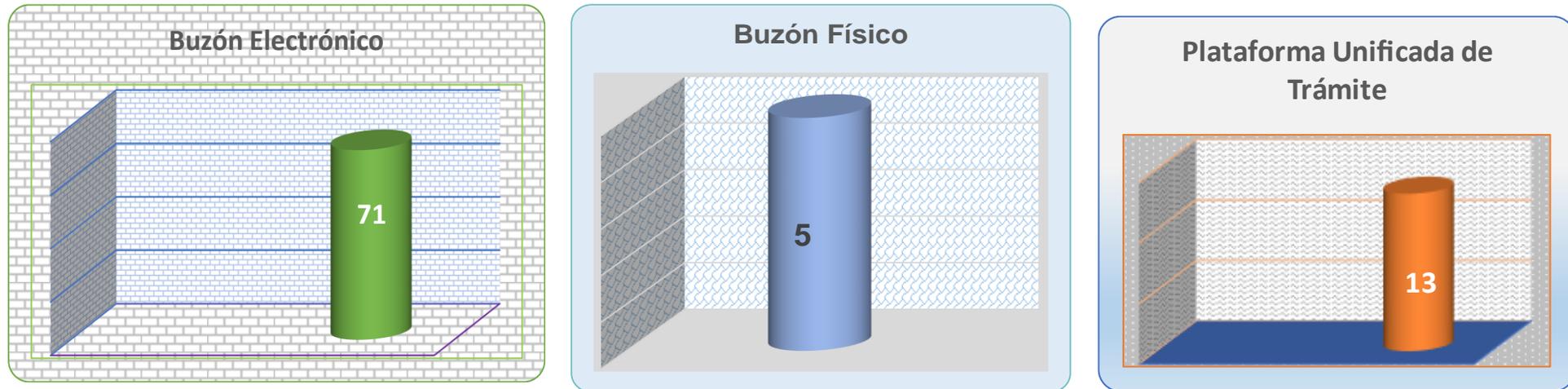
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en **febrero un total de 89 incidencias**, distribuidas en (71) correos en el Buzón Electrónico, (5) Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y (13) 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 de porcentajes de la cantidad de respuestas recibidas por las unidades.

Obtuvieron respuestas el 89%
No respondieron 11% = (2) SIU, y (6) Relaciones Internacionales.



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 **89%** de las respuestas que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces y el **11%** de los correos que están en trámite.



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 – Febrero 2024

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Facultad de Ingeniería Industrial	Queja: Derecho al estudio, no responden la información académica oportuna, está en trámite en la Facultad.	Muy mala	1
Centro Regional de Colón	Queja: No hay raquetas, ni pelotas, para el entrenamiento de los estudiantes. Está en trámite	Regular	1
Dirección Nacional de Finanzas	Sugerencia: La Caja debe coordinar de forma inmediata con los que asignan las aulas, para que el estudiante que pague, no tenga que trasladarse de un lugar a otro buscando las aulas que aparecen en el recibo de matrícula. Está en trámite.	Regular	1

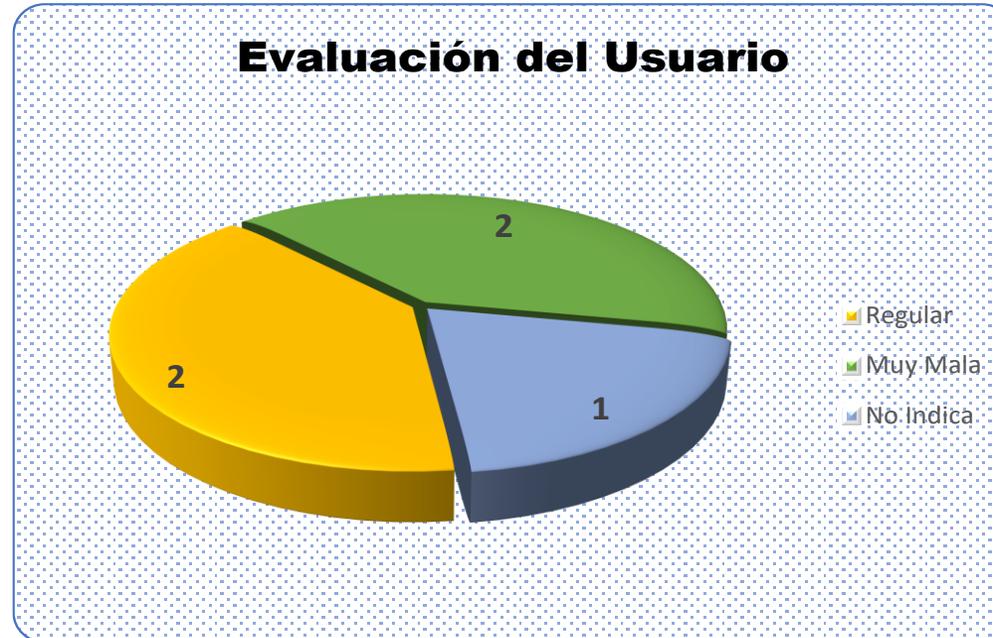




UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Continuación

Biblioteca e Infraestructura	El estudiante Alberto Quiróz se queja por el ruido de la bomba dentro de la Biblioteca que está localizado en el área de consulta cibernética. La Mgtr. Jessica Drake - Directora de Biblioteca informó que, se contactó a la Dirección de Mantenimiento con referencia a la queja recibida del ruido en el cuarto de bomba, y se le notificó al estudiante que será sellada la entrada del cuarto de bomba, además se tomará otras medidas para subsanar el ruido.	No Indica	1
Cafetería	El estudiante Camilo Aguilar sugiere que vendan alimentos como pizza para desayuno y ensalada de pica gallo en el almuerzo.	Muy mala	1



Gráfica No. 1

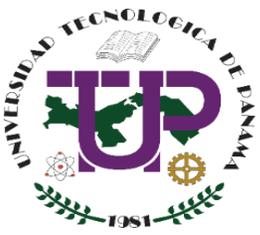
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



CONCLUSIONES

- 1) Hubo participación ciudadana en los Buzones Físicos del Centro Regional de Colón y en el Campus Central Víctor Leví Sasso, y están en trámite.
- 2) En la nueva Plataforma Unificada de Trámite de la Universidad Tecnológica, hubo (13) Solicitudes que fueron recibidas, atendidas y concluidas.
- 3) En los Centros Regionales de Azuero, Coclé y Veraguas, reportaron en el Informe que no hubo participación ciudadana en los buzones físicos.
- 4) En el Buzón Electrónico no hubo quejas, sin embargo, en el Buzón Físico se recibieron (3) quejas, desglosadas de la siguiente manera: (1) en la Facultad de Ingeniería Industrial, (1) en la Biblioteca, pero corresponde a la Dirección de Infraestructura y la otra en el Centro Regional de Colón, las tres están en trámite en las respectivas unidades.





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”