



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
abril de 2024
No. CVLS-04-2024**

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.



Índice General

Introducción

Objetivo

1. Análisis de la Estadística.
2. Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones y Quejas.
3. Correos electrónicos recibidos por unidad.
4. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos, físicos y en la plataforma unificada de trámite.
5. Análisis de los Resultados.
6. Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas físicos.
7. Gráfica de evaluación del usuario.

Conclusiones





Introducción

La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado el uso de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas electrónicos y físicos, además de la plataforma unificada de trámite, como una de las herramientas de transparencia donde los usuarios o clientes de esta casa de estudios pueden expresar su opinión de conformidad o insatisfacción de los servicios brindados en el ámbito administrativo, académico, docente, y de investigación, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Es importante señalar, que el Buzón Electrónico y Físico, además de la Plataforma Unificada de Trámite, 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. Para hacer uso de este instrumento de transparencia, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa , asimismo podemos indicar que los buzones físicos se encuentran instalados en las diferentes Sedes, Centros Regionales y Extensiones.

En cuanto a la plataforma unificada de trámite, pueden hacer sus solicitudes, consultas, sugerencias o quejas a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>



Objetivo

Habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas académicos y servicios que ofrece la universidad, transmitiendo las ideas, necesidades, insatisfacciones, entre otras; de los usuarios o clientes de esta casa de estudios superiores.

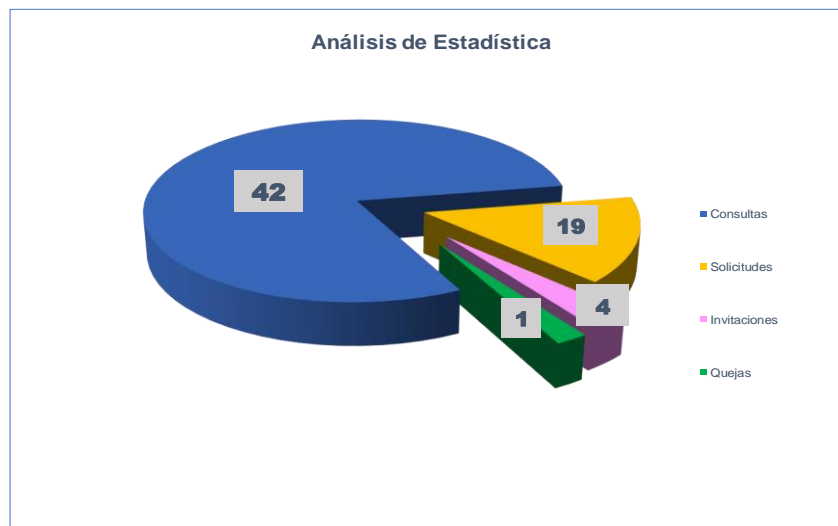


1. Análisis de la Estadística

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 Veraguas y Coclé.

El total del Buzón Electrónico es de **66 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 42
- Solicitudes 19
- Invitaciones 4
- Quejas 1



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



2. “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 informó que las inscripciones ya empezaron en línea hasta el 24 de julio y que el pago de la prueba es de B/.30.00 balboas, y el mismo inicia a partir del 2 de mayo. También se informó que los requisitos para inscribirse es entregar copia de los créditos de IV y V año de media y que la fecha de la prueba PAA, es el 3 de agosto a las 7:00 am.
- Algunos usuarios externos quieren saber cuál es el puntaje que se necesita para entrar a las carreras técnicas y en las de licenciatura e ingeniería; por lo que el personal del Sistema de Ingreso Universitario comunicaron que en las carreras técnicas y de licenciaturas no ingenieriles, el puntaje para ingresar a la universidad es de 900 puntos; mientras que para entrar a las licenciaturas en ingeniería el puntaje es de 1000 en adelante.
- Un estudiante de la universidad pregunta que si hay en existencia Termos con logo de la UTP, por lo que de la Librería nos indican que si hay termos con la especificación que nos consultan y que puede pasar a realizar la compra.
- Algunos estudiantes consultan sobre la carrera de refrigeración y si la dictan virtualmente, por lo que la Secretaria Académica de la Facultad de Ingeniería Mecánica señala que ninguna carrera se da en forma digital, que solo hay asignaturas que se dictan virtualmente, pero no la carrera completa.





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

Consultas

- Un estudiante del Centro Regional de la UTP en Veraguas pregunta cuál es el procedimiento para cambiarse de sede de Veraguas a ciudad de Panamá, por lo que se le indicó por parte del Centro que debe pasar a la caja y solicitar un formulario de cambio de sede que tiene el valor de B/.1.00 balboa, luego completar los datos del formulario y entregarlo en la Secretaría Académica del Centro Regional, quien realiza los trámites correspondientes y que estos traslados deben gestionarse por lo menos un mes antes a la fecha de inicio de la matrícula del segundo semestre.
- Un usuario externo consulta cómo es el procedimiento para ingresar a la UTP a través de cambio de universidad, ya que estudia en otra casa de estudios superiores, por lo que se le informó por parte de la Secretaría General, que puede aspirar a ingresar a través de convalidación siempre que tenga los documentos completos y materias aprobadas que le permitan el ingreso y que puede realizar el trámite hasta el 24 de junio para hacer las solicitudes y aplicar al segundo semestre.
- Igualmente, una cliente externa preguntó acerca del curso de Cosmetología y del Depto. de Capacitación de Recursos Humanos le indicaron que hace muchos años no se dicta este curso.
- Asimismo, otro usuario nos consultó sobre la fecha estimada para dictar el curso del idioma italiano, y le indicaron del Centro de Lenguas que por el momento no tienen fecha programada para el inicio de estas clases.





Solicitudes

- Algunos estudiantes 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.
- Usuarios externos solicitaron información sobre el inicio de los cursos de inglés y cuándo comienza el primer nivel, por lo que del Centro de Lenguas informaron que deben cumplir con los requisitos para ingresar al curso, entre ellos tener 15 años en adelante, realizar la prueba de ubicación online y que el costo de la prueba es de B/.15.00 balboas, pero que para esta prueba de ubicación ya cerró el proceso.
- Estudiantes para primer ingreso solicitaron información sobre el proceso de admisión y la unidad del Sistema de Ingreso Universitario les comunicó que este proceso es en línea, a través de la página web, al sitio www.utp.ac.pa y que luego que cancele los B/.30.00 del costo de la prueba deben acercarse físicamente a la oficina del SIU y entregar los créditos secundarios de IV y V año; además, que el puntaje que debe sacar para ingresar al técnico y licenciaturas no ingenieriles es de 900 puntos, mientras que para entrar a la ingeniería el puntaje debe ser de 1000.
- Por otro lado, un estudiante de primer ingreso solicitaron información de la carrera de robótica y de la carrera de plomería, por lo que de la unidad del Sistema de Ingreso Universitario (SIU), les señaló, que la Universidad Tecnológica de Panamá no dicta estas carreras de robótica ni de plomería.
- Usuarios externo solicitan contactarse con personal del CEL para pedir información sobre el Toefl, y el personal del CEL les dijo que las fechas de pruebas para el Toefl se deben ver directamente en la página web Est Toefl.





Solicitudes

- Algunas empresas solicitaron que se verificara el título universitario y el estatus académico de algunos exalumnos de la universidad para vacante en dichas empresas, por lo que de Secretaría General le indicaron que para verificar dicha solicitud y dar información, deben suministrar el número de cédula del estudiante, el documento de autorización para facilitar y confirmar la información de acuerdo a la ley 84 de 26 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales. También les informaron a las empresas que deben realizar las solicitudes a la direcciones electrónicas de: karen.atencio@utp.ac.pa y richard.martinez1@utp.ac.pa
- Estudiantes que quiere ingresar a maestría en docencia superior, solicitan los requisitos y costos de esta maestría; y del Departamento de Educación Continua de la Facultad de Ciencias y Tecnología informaron que actualmente no tienen convocatoria disponibles pero que a finales de octubre de este año, en el segundo semestre lanzarán una nueva convocatoria para esta maestría y que las clases iniciarán en el verano 2025, además se les envió el link para que recopilen la información del programa de la maestría.
- La Universidad Nacional del Litoral a través del Instituto de Estudios Avanzados del Litoral, solicitaron que se difunda en la comunidad académica la convocatoria a estancia de investigación de este instituto; por lo que se contactó a la Dirección de Relaciones Internacionales y nos comunicaron que ya conversaron y atendieron al personal de este Instituto.





Invitaciones

- El Departamento Psicopedagógico del colegio Academy Panama, extendió invitación a la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario, del programa de orientación Vocacional del colegio, y fueron atendidos por el SIU que les manifestó que van a agendar la invitación para la fecha solicitada y que cuenten con la asistencia de la Dirección.
- Por su parte, la empresa Multifranquicia de Panamá-Eyebrown Design, invitó a los estudiantes de la Universidad a escuchar las propuestas y beneficios de la tienda Ed & Friends , y fueron atendidos por la joven Marjorie de la Vicerrectoría de Vida Universitaria que indicó que recibió la información y que ya están atendiéndolos.
- La Revista Pregones de Ciencias de la Universidad Veracruzana, realizó invitación a participar en las ediciones de la revista y nos informaron de la Dirección de Relaciones Internacionales que enviarán la invitación a la Vicerrectoría de Investigación, Postgrado y Extensión (VIPE), y a los investigadores para que los interesados puedan acceder.
- La Sra. Yulia Datko, directora de la empresa Trane and Training en Francia, extendió invitación al Dr. Omar Aizpurúa-Rector de la UTP, a participar en la conferencia Impacto de la Inteligencia Artificial en la Educación, por lo que se remitió dicha invitación a la Dirección de Relaciones Internacionales para que tramitaran y nos indicaron que la misma fue entregada al rector.



Queja

- Una estudiante presenta su molestia porque aún le sale deuda en el monto de su matrícula y ya fue cancelada la misma por banca en línea. Por su parte, de la Dirección de Finanzas le explican que el pago por banca en línea demora mucho tiempo para actualizar, por lo que le recomendaron que para pagos posteriores debe entrar a la plataforma de la UTP y le adjuntaron un anuncio de pago por tarjeta o que se acerque personalmente a las cajas físicas de la universidad y realizar su pago.



3. Correos Electrónicos recibidos por Unidad

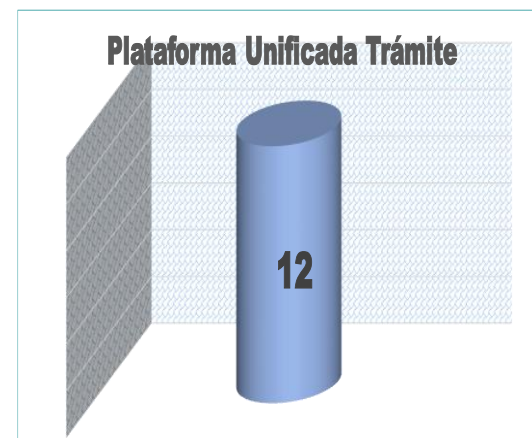
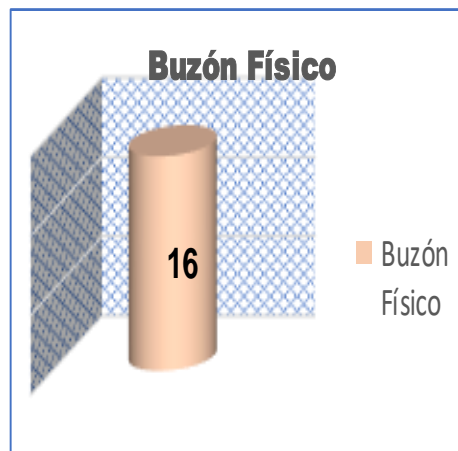
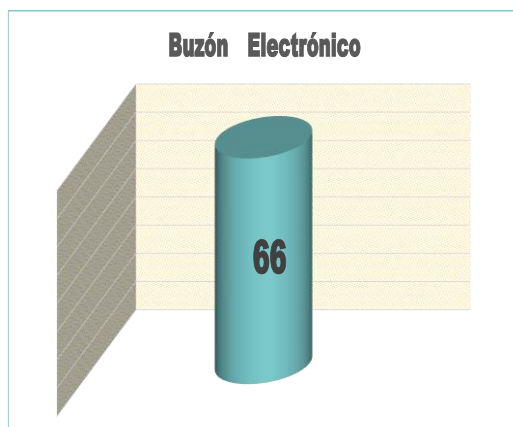
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

4. Gráfica: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en abril un total de **94** incidencias, distribuidas en **(66)** correos en el Buzón Electrónico, **(16)** Formularios de Atención al Usuario en el Buzón Físico y **(12)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No. 3

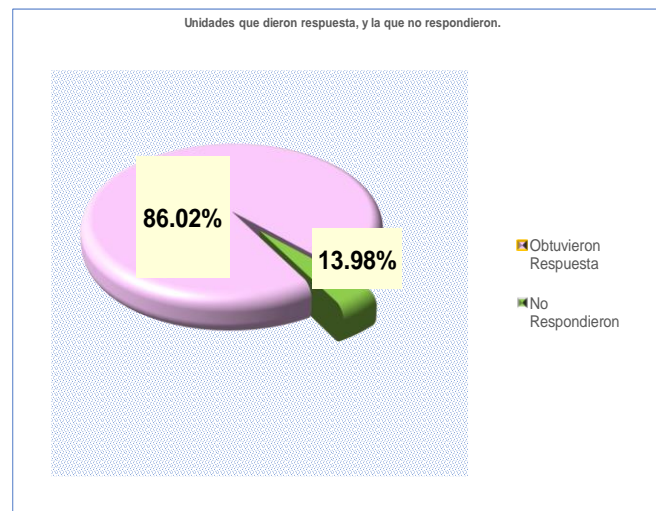
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

5. 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 (2)
Relaciones Internacionales = (2)
Finanzas = (1)
DITIC = (2)
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.



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.





Físico





6. Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas

Facultad o Unidad	Tipo de Comentario	Tipo de Atención	Cantidad de Formularios de Atención al Usuario
Facultad de Ciencias y Tecnología	Sugerencia: Creación de un salon recreativo para estudiantes con mesa de billar, salones de relajación, mesas para trabajar. Sugerencia: Que cambien la bandera que ya ha perdido su color.	Buena No indica	1 1
Facultad de Ing. Industrial	Sugerencia: Buena atención, solo deben ser más rápidos	Excelente	1
Almacén de Compras	Buena atención	Excelente	1
Librería	Boleta Anónima: Atención personalizada, dice que más allá del promedio, suplieron todas sus necesidades	No Indica	1





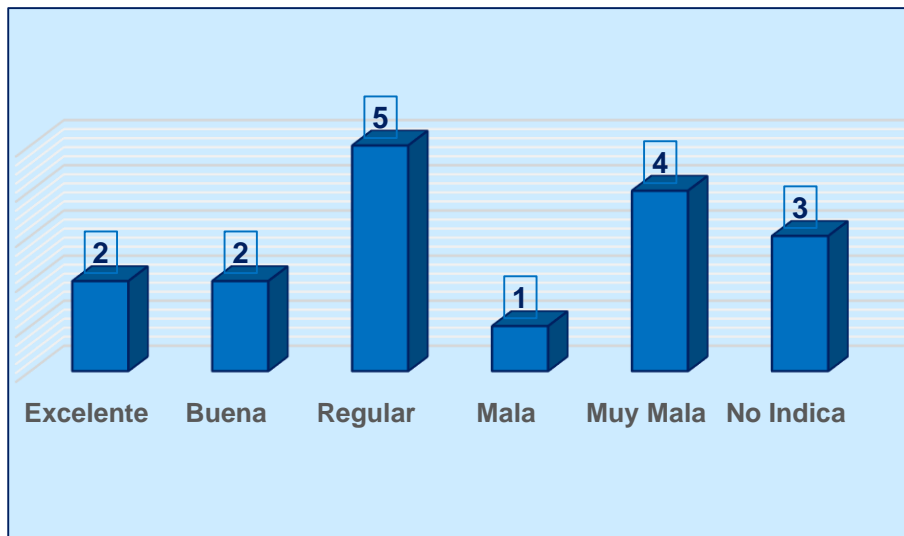
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES

Informe del Buzón de Sugerencias y/o Quejas Físico

Facultad de Ing. Civil	Sugerencia: que vendan más baratas las (??), No se comprende el comentario.	Regular	1
Centro Reg. Veraguas	<p>Quejas: Anónima: En Secretaría Académica, siguen con la mala atención a los estudiantes, después que se hizo una nota el año pasado por el mismo problema, qué más hay que hacer al respecto?, Deportes: No pongo mi nombre para evitar represalias, el coordinador de deportes debería respetar el espacio personal de las damas, no es necesario que nos toque si nos quiere hablar., Cuál es el horario de Atención del Centro de Lenguas, y Considera que es una falta ir a la universidad a dar clases los sábados. El estudiante considera que es una falta de respeto que pongan a dar clases los sábados y que el docente no aparece. Hace varios sábados, finalmente, una boleta anónima solicita o sugieren que se necesitan dormitorios. Sugieren: Que se implementen dormitorios con impedimentos en sus hogares por distancia o por distancia o limitaciones</p>	Mala Muy Mala Regular	1 3 2
Centro Reg. Coclé	<p>Queja: - El estudiante señala que no se utiliza el equipo de seguridad en el área de los talleres. -También señalan que no se están utilizando uniformes de seguridad en el taller ni overall en el taller de 2o año. Sugerencias: Que sería genial que techaran la cancha, Poner techo a la cancha para fomentar más el deporte y protegerse del sol</p>	Regular Buena No Indica Muy Mala	2 1 1 1



7. Evaluación del Usuario



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



CONCLUSIONES

1. En la sede del campus central Dr. Víctor Levi Sasso, hubo poca participación ciudadana en los buzones físicos, ubicados en el piso de la Fac. de Ing. Industrial y en la Fac. de Ing. Civil, además de los buzones ubicados en el edificio # 3 en la Librería, y en la Facultad de Ciencias y Tecnología, Finalmente, en el Almacén General de Compras. Aún hay dos en trámites por concluir. Asimismo, en el Centro Regional de Veraguas y Coclé se tramitaron del buzón físico, cinco boletas de quejas y sugerencias en cada centro. Las que corresponden al Centro Reg. de Veraguas, hay todavía algunas en trámites, mientras que en el Centro Reg. de Coclé, todas fueron atendidas y concluidas.
2. También se utilizado la nueva plataforma unificada de trámite de la UTP, con el ingreso de 12 solicitudes, de las cuales 10 han sido recibidas, atendidas y concluidas, mientras que 2 solicitudes están aún en trámites por la unidad, pero vencen en el mes de junio.
3. 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.
4. Finalmente, los Centros Regionales de Bocas del Toro y Panamá Oeste, no reportaron informes sobre incidentes ni sugerencias por parte de los usuarios.
5. Cabe mencionar, que el Depto. de Ética, Transparencia y Valores, estamos por reunirnos con la Dirección de Comunicación Estratégica para ver la posibilidad de utilizar las redes sociales para invitar a la comunidad universitaria a que utilice los buzones electrónicos y la plataforma unificada con más regularidad, ya que los buzones físicos se retirarán por no ser muy utilizados.





Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”

