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

Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite
Agosto de 2024
No. CVLS-08-2024

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

Ley No.6 de 22 de enero de 2002

antai
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

"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 del buzón electrónico
2. Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones y Quejas en el correo electrónico.
3. Gráfica de los correos electrónicos recibidos por unidad.
4. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos, en la plataforma unificada de trámite y en el 311 de la AIG.
5. Análisis de los resultados del correo electrónico.
6. Análisis de la estadística de la plataforma unificada de trámite.
7. Análisis de los Datos de Sugerencias, Quejas, Solicitudes y Consultas en la plataforma unificada de trámite.
8. Análisis de los resultados de la plataforma unificada de trámite.
9. Análisis de la estadística del 311 del Centro de Atención Ciudadana (**Caso #CAC-2024-0273484).**
10. Análisis de los Datos de Consulta de la Plataforma del 311 del Centro de Atención Ciudadana (AIG).
11. Análisis de los resultados del 311 del Centro Atención Ciudadana (AIG).

Conclusiones

Introducción

La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado el uso de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas electrónicos, además de la plataforma unificada de trámite, ambos digitales, 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, 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

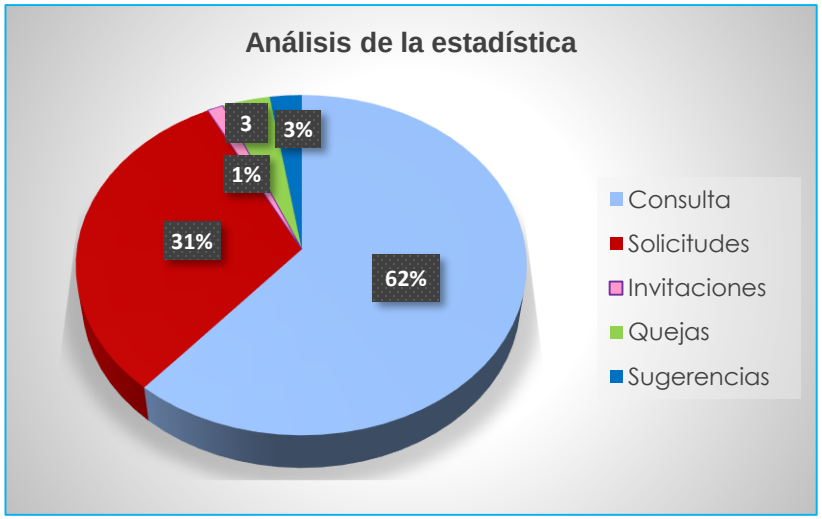
Habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas académicos y servicios que ofrece la universidad,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

1. Análisis de la Estadística del Buzón Electrónico

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes, Invitaciones, Quejas y Sugerencias.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **80 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 50
- Solicitudes 25
- Invitaciones 1
- Quejas 2
- Sugerencias 2



.

2. "Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones, Quejas y Sugerencias en el Buzón Electrónico."

Consulta

- Un estudiante de primer año de la Facultad de Sistemas, pregunta que si retiró materias en la primera semana del semestre por motivos personales, debe hacer nuevamente el examen de admisión, por lo que de la Facultad de Ingeniería en Sistema y atendieron y en Secretaría Académica le respondieron y le dijeron que ya él está certificado en una carrera y que no tiene que volver a hacer el examen de admisión y que si desea cambiar de facultad debe entregar el formulario de cambio de carrera en la misma sede donde entregó los documentos de primer ingreso.
- Otro estudiante, pero de la Facultad de Civil, consulta que si sacó F en una materia y la otra la tiene incompleta, qué puede hacer, puede continuar con las materias y dejar las que sacó mal para el próximo semestre que sigue, y un personal de la facultad le indicó que debe utilizar el correo institucional y que para retirar las materias, debe revisar el calendario académico que señala el periodo de retiro.
- Un estudiante pregunta que si se puede realizar la matrícula del segundo semestre sin haber pagado el semestre anterior. Un colaborador de la Dirección de Finanzas le atendió e informó que no debe tener deuda.
- Un usuario externo consulta a la librería que si tienen disponible 5 ejemplares del libro de Introducción de Negocios y de la librería le indicaron que si tienen el libro, que cuentan con 26 ejemplares y que el horario de atención es de 8:00 am a 4:00 pm.

Consultas

- Un usuario del extranjero pregunta cuáles son los requisitos para registrarse y estudiar en la UTP, de la unidad de Secretaría General le atendieron y le informaron que si su nacionalidad es brasileña puede acogerse al convenio que lo exime de realizar la prueba de admisión, de darse el caso debe hacer una carta de solicitud donde indica que se acoge al convenio, e inicia el trámite para obtener el número de extranjería y se le asignará un número de identificación y cuando realice el pago por el número se le asignará y se le informará al Sistema de Ingreso Universitario (SIU), sobre su condición de extranjero con convenio.

- Algunos usuarios para primer ingreso consultaron sobre la segunda convocatoria para el proceso de admisión y el costo de la prueba. Del Sistema de Ingreso Universitario le comunicaron que el costo de la segunda convocatoria es de B/.30.00 balboa y que debe inscribirse en línea o presencial y debe entregar copia de los boletines de IV y V año. También les informó que ya las inscripciones iniciaron y estarán abiertas hasta el 26 de octubre para el 2025.

- Un estudiante de primer ingreso consulta dónde puede pagar los B/.30.00 de la inscripción de primer ingreso para las carreras de Aviación, y el personal de la Escuela de Aviación le comunicó que puede pagar en cualquier caja de la UTP, y que en su factura le aparecerá el aula y el día de la prueba por lo que le enviaron por correo desde la administración de Aviación, el calendario de las fechas de la prueba, el plan de estudio y el costo de la Licenciatura de Aviación con opción a Vuelo y le dieron el link donde pueden ver la información completa.

Consultas

- Estudiante del Centro Regional de Azuero pregunta a dónde tiene que ir para hacer una convalidación, y el personal del centro lo atendió e indicó que debe dirigirse a la Secretaría Académica y preguntar por la Secretaria Académica o por los miembros del equipo de trabajo de la Secretaría y también puede llamar al teléfono 926-0561 en horario regular de lunes a viernes.
- Algunos estudiantes quieren saber cómo obtienen el comprobante o certificación que diga que son estudiantes de la UTP para sacar su seguro social, y de la Secretaría General le informaron que para la solicitud de estudio deben llenar el formulario que le adjuntaron y que deben reenviarlo y que tiene un costo de B/.8.00, y que una vez recibido tendrá 8 días hábiles para entregarlo.
- Un usuario externo de Panamá Oeste pregunta sobre los cursos de inglés en el Centro Regional, por lo que el colaborador del Centro de Lenguas del centro le envió la imagen que detalla la información del curso de inglés y que el horario es de 8 a 12 y que hay disponibles para los niveles presenciales del primer al cuarto nivel y que del quinto al séptimo nivel son virtuales y le envió el link para que se inscriba. (https://forms.office.com//r/g2sihCZnC6). También le dijo que puede contactarlos al teléfono 346-0262 ext.1512.
- Un usuario externo consulta sobre la disponibilidad del auditorio de la UTP para un evento de graduación de un colegio de Panamá Oeste. Un personal del centro le atendió y le dijo que debe enviar una nota a la Dra. Lineth Alain de Meier para que haga la solicitud.

Consultas

- Algunos usuarios externos preguntan sobre los cursos de inglés, y el personal del Centro de Lenguas le informó que la matricula para iniciar el nivel I es el 9 de septiembre y si desea ingresar a otro nivel debe realizar la prueba de ubicación por lo que debe entrar al link: https://centrodelenguas.utp.ac.pa/ luego para la prueba ir a donde dice prueba de ubicación y dar clic en la solicitud o que puede contactarse con ellos al teléfono 560-3555.
- Usuarios que desean ingresar a la UTP consultan sobre algunas carreras en específicas la de Licenciatura en Mecánica Automotriz, sobre Técnico en Telecomunicaciones, sobre Desarrollo de Software, entre otras y de la unidad del Sistema de Ingreso Universitario le indicaron que pueden entrar al link de la UTP a Admisión y luego Ofertas Académicas y puede elegir la facultad y la carrera de su preferencia, además puede ver el costo y el plan de estudio y contenido de la misma.
- Algunos jóvenes que van para primer ingreso consultan que si no pasaron la primera convocatoria pueden inscribirse para la segunda, además preguntaron que si el pago de la primera también cubre la segunda convocatoria, por lo que el personal del SIU les informó, que pueden inscribirse para la segunda convocatoria pero debe pagar nuevamente los B/.30.00.
- Igualmente, otros jóvenes preguntan que si hicieron la primera convocatoria y no la pasaron y quieren inscribirse para la segunda, cómo deben hacer, y el personal del SIU les informó que deben presentarse en persona a la oficina para insertarles un recibo para que puedan pasar a la caja, ya que estuvieron inscritos en la primera convocatoria.

Solicitudes

- Un estudiante que se ha retirado de la UTP, pide que lo ayuden con su contraseña del correo institucional, por lo que Ditic lo envió a Soporte de Correo y ellos, de soporte, le informaron que su contraseña ha sido tramitada y que puede ver la misma en su perfil de estudiante en el sitio de matrícula. También le recomiendan que copie y pegue la dirección para evitar problemas y que al entrar a su cuenta configure sus datos de contacto para el restablecimiento de la contraseña.

- Jóvenes que van ha hacer su examen de admisión, solicitan le reciban sus créditos de secundaria para el bono académico, por lo que el personal del SIU, le confirman recibido.

- Por otro lado, Kader Dzhevdzhetova, de una empresa internacional, pide verificar la educación del egresado Jean Bertholin Fábrega para una vacante de trabajo, por lo que de Secretaría General le informan que el egresado Bertholin Fábrega obtuvo el título de Licdo. En Ing. Aeronáutica, tal como consta en el diploma #3461-8-18, expedido por la UTP el 4 de febrero de 2019.

- Un estudiante del Centro Reg. de Panamá Oeste pide el número de teléfono de su coordinador de Ingeniería Industrial y la Secretaria Académica le envió el correo de la coordinadora porque no está autorizada a dar el número de teléfono.

- Del proyecto NAP-Project Panama-United Nations Environment Programme, solicitaron contactar a la Dra. Lilia Muñoz y al Ing. Angelino Harris para el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, y de la Vicerrectoría de Investigación, Postgrado y Extensión atendió personalmente la Dra. Muñoz y también le dio el contacto del Ingeniero Harris.

Solicitudes

- Una usuaria externa solicita información del curso de inglés y fue atendida por personal del Centro de Lenguas y le dijo que los requisitos para ingresar al curso de inglés es tener 15 años en adelante, que son 12 niveles y cada nivel tiene una duración de 45 horas, y le dijo el horario el costo por nivel, entre otra información adicional.

- Un estudiante del Centro Regional de Chiriquí solicita orientación para cambiarse de una carrera de Ing. Eléctrica y de sede Chiriquí para UTP-Sede en ciudad de Panamá, y de la Facultad de Ing. Eléctrica la Secretaria Académica le indica que debe iniciar el proceso de cambio de carrera a partir de septiembre y que cuanto al proceso de convalidación, no tiene que hacerlo porque las asignaturas que aprobó en Ing. Electromecánica y Electrónica son las misma de la carrera que está interesado, ellas tienen el mismo código de asignatura.

- Un Joven de primer ingreso pide un cambio de contraseña para ver sus resultados del examen de admisión y del SIU, le pidieron el número de cédula y le preguntaron por qué quería cambiar de contraseña y el joven le indicó que se le traspapeló la que tenía y no la recordaba.

- De la Universidad de Magdalena en Santa Marta-Colombia solicita reunirse virtualmente para agendar una visita técnica a la UTP los días 5, 6, 7 o 9 de noviembre, por lo que de la Dirección de Relaciones Internacionales señalaron que verificaran en agenda cuando pueden reunirse virtualmente.

Invitaciones

- La Sra. Carolina Nugnes del World Bank-Business Location envió una invitación para participar en el próximo Business Ready 2025, que consiste en un informe corporativo, insignia del Banco Mundial, y de la Dirección de Relaciones Internacionales indicaron que remitirán el correo a la unidad para su tramite y coordinación.

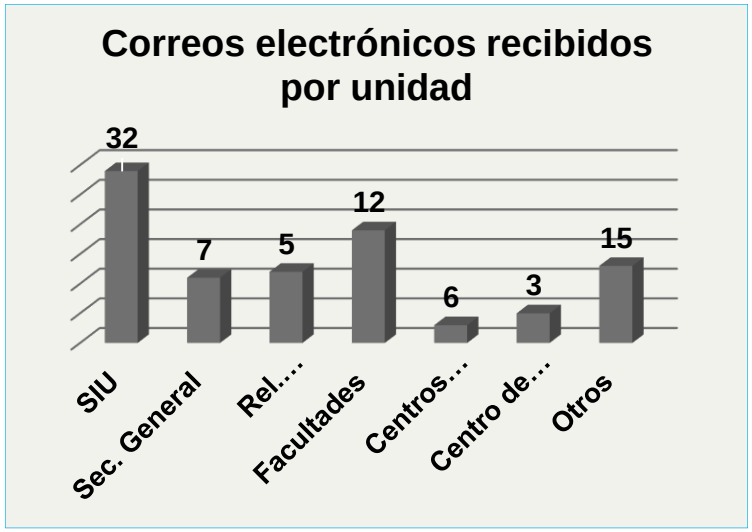
Queja

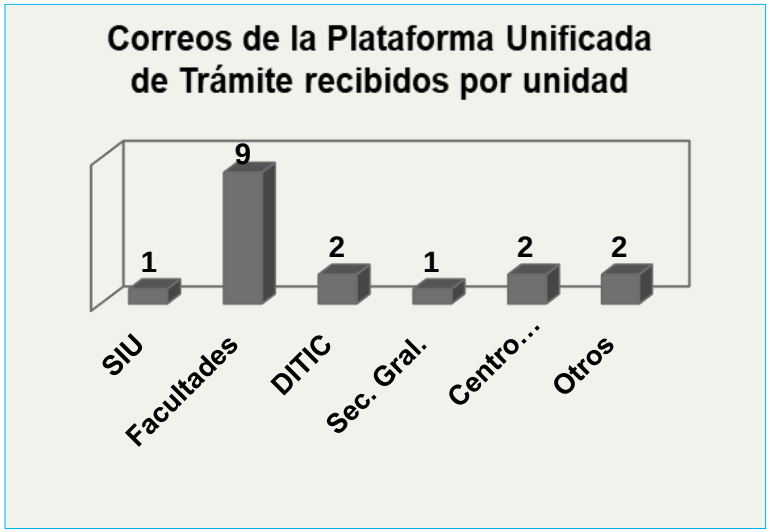
- Una estudiante de Penonomé explica que matriculó una materia en el Centro Regional de Veraguas pero en el sistema sale que no se ha matriculado y no ha podido ir presencialmente a Santiago, por lo que el personal del Centro le atendió y pidió el número de cédula y la carrera donde estudia para que la Secretaría Académica o el coordinador de facultad pueda verificar en el sistema. Al revisar el coordinador el sistema le dice que no aparece matriculada la materia, pero que puede hacer una nota dirigida al director del centro regional explicando la situación y solicitar matricularse y entregar la carta en la dirección. También le aclara que de ser aprobado por el directivo, esta sería una matrícula fuera de periodo y con la solicitud de esta autoridad se manda a Secretaría General.

- Una joven que realizó el pago de los B/.30.00 (treinta balboas) de su inscripción para la prueba de admisión, nos informó que no le entregaron copia de su recibo y pensó que se lo iban a enviar del SIU por correo o algo que le indicara sobre el examen de admisión. Pero que el mismo día de la prueba la llamaron para recordarle el examen y ella no estaba preparada para hacerlo y quiere saber cómo queda para que le pongan la prueba o le regresen el dinero. En lo que se investigó en el Siu nos informaron que ellos no notifican individualmente a los estudiantes, que cuando el joven se inscribe el sistema le envía un mensaje que dice que en el recibo de pago está la fecha y hora de la prueba y también le envían un correo masivo donde le recuerdan traer la cédula para el examen y que la información aparece igualmente, en las redes sociales del Sistema de Ingreso Universitario.

3. Gráfica de los correos electrónicos y plataforma unificada de trámites recibidos por las Unidades

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

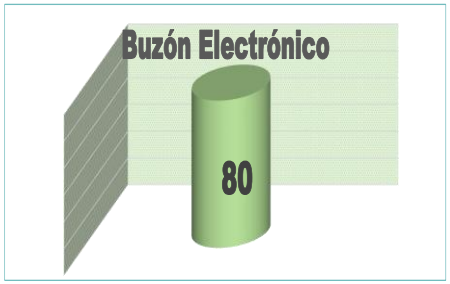


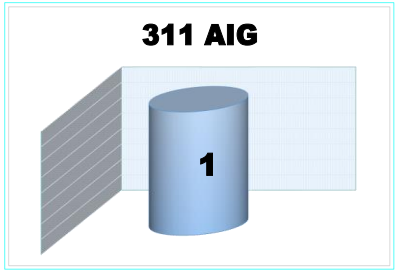


Gráfica No. 2
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

4. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos, en la plataforma unificada de trámite y en el 311 de la AIG.

Gráfica: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en abril un total de **98** incidencias, distribuidas en (**80**) correos en el Buzón Electrónico, (**17**) correos en la Plataforma Unificada de Trámite y (**1**) caso en el 311 del Centro de Atención de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG).





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

5. Análisis de los Resultados del correo electrónico

La Gráfica No.4, hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades en el correo electrónico.

Correo electrónico:

Obtuvieron respuesta el 95%

No respondieron 5%
SIU = (2)
Relaciones Internacionales = (2)

Nota: las unidades tienen en trámite los correos pendientes por responder.

Gráfica No. 4
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia

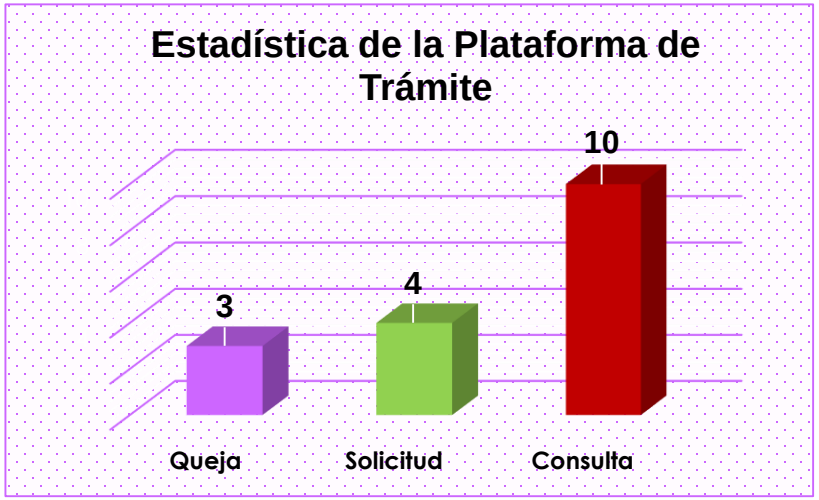
Plataforma Unificada de Trámite y Plataforma Del 311 del Centro de Atención Ciudadana (AIG)

6. Análisis de la Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Sugerencia, Quejas, Consulta y Solicitudes**

El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **17 correos recibidos**, que listamos a continuación:

- Quejas **3**
- Consulta **10**
- Solicitudes **4**



Gráfica No. 5
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia

7. Análisis de los Datos de Quejas, Consultas y Solicitudes en la Plataforma Unificada de Trámite

Queja

- Un estudiante de Industrial reporta que el proyector ubicado en el salón 1-241 del campus Víctor Levi Sasso presenta una resolución baja que impide que todos en el salón no puedan leer las presentaciones de los profesores y de los estudiantes y no es saludable esta situación para la visión. Por lo descrito, de la facultad de Industrial dijeron que el salón no pertenece a Industrial sino a Eléctrica; pero el joven se percató y corrigió el número del salón que corresponde a Industrial y es el Salón # 1-406, Grupo 1-241 de lic Recursos Humanos, Campus Víctor Levy Sasso. Nos manifiestan en la facultad de Industrial que ya se le dio respuesta al joven a su correo privado.

- La Profesora Yessenia Barría señala, que los docentes llegan tarde a dictar sus clases porque los estudiantes ocupan los estacionamientos reservados para los profesores y por tal razón en algunas oportunidades demoran en la búsqueda de un lugar para aparcar sus autos. En la unidad correspondiente están en trámite para dar respuesta.

- Una estudiante comunicó que en la Cafetería Central deben poner señalizaciones sobre el orden en la fila de atención de administrativos y de estudiantes y así evitar confusión, por lo que de la administración de cafetería explicaron que van a colocar de manera más visible los letreros para evitar situaciones de confusión.

Consulta

- Un estudiante de primer ingreso pregunta sobre el bachiller de Informática y sobre la carrera de ciberseguridad, por lo que el personal del SIU le atendió e indicó que sí puede estudiar ciberseguridad y que la carrera la dictan en la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales.

- Una estudiante de la Facultad de Ing. Civil, consultó por qué no le aparece aprobada la autorización del profesor coordinador de incluir la materia Matemática II en el grupo de la noche, en las clases de Redes Informáticas. El Profesor comunicó que la joven está en la Licenciatura en Topografía en Coclé, por lo que no le puede tramitar la solicitud de matrícula en otra facultad, que ella debe dirigirse con el Ing. Mario Santana, para que certifique si aprobó la solicitud, pero dice el profesor, que igual verificó y en el sistema no hay autorización de incluir matemática II; por lo que debe preguntar al profesor, ya que no aparece autorizada esta inclusión.

- Un estudiante consulta que si lo pueden ayudar con su contraseña institucional porque está bloqueada y no lo deja ingresar a su correo. El Depto. de Soporte Técnico lo atendió y le indicó que ya se restableció la contraseña temporal y se tramitó y que se la misma se encuentra en su perfil de estudiante en el sitio de matrícula y le envió el link.

- Una usuaria externa consulta sobre la maestría en ingeniería civil, el costo y la duración de la misma y de la facultad, la Secretaria Académica confirmó lo que le informó el Depto. de Transparencia a la usuaria, de entrar a la página web de la universidad y le dio el link, luego que entrara a facultad y después a facultad de Civil y le diera clic a Oferta Académica y se fuera a las maestrías y postgrado que allí vería toda la información que pregunta.

Consulta

- Un usuario externo pregunta cuándo es la convocatoria del postgrado en Ingeniería Estructural y la Secretaria Académica le atendió y comunicó que la convocatoria de esta maestría inicia en agosto 2025 y que los interesados deben entregar documentos a partir del mes de mayo del mismo año.

- Otro usuario externo consulta que si está habilitada la maestría en Ingeniería de Transporte y de la facultad de Ingeniería Civil le informan que esta maestría actualmente no está activa.

- De igual forma, un usuario consulta qué cuándo se puede inscribir en la maestría de Computación y de la Secretaría Administrativa le indican al joven que se contacte con Nellys Murgas o Astrid Berguido en el teléfono 560-3657 en la oficina de postgrado en Sistemas o en la coordinación de extensión.

- Un estudiante del Centro Reg. de Veraguas pregunta que si para este semestre hay presupuesto para ellos asistan al campeonato y organicen el traslado y el alojamiento; y que si además del coordinador de deportes estarán acompañados de otro personal de esa unidad y que si en el lugar de descanso habrá aire acondicionado; por lo que de la unidad de Vida Universitaria le informaron que el comité organizador en la sede son los encargados y responsables de los eventos deportivos y son ellos los que disponen del presupuesto y organización y que la delegación que participó hace unas semanas, llegó a el 1ero de agosto a los dormitorios que están en las instalaciones de la UTP-Howard y además, hay personal de seguridad las 24 horas y que con el Coordinador de deportes los acompañan los asistentes del coordinador y algunos administrativos y que con respecto al presupuesto, el dinero es asignado por el gobierno central.

Consulta

- Un estudiante de primer ingreso pregunta si recibieron los resultados de la parte de inglés en la prueba de admisión y que si estos resultados de inglés sirven para el proceso de admisión en otra universidad, por lo que del Sistema de Ingreso Universitario lo atendieron y señalaron que si van a recibir los resultados de la parte de inglés pero solo es un diagnóstico, pero para ser utilizados estos resultados por otra universidad no se pueden utilizar, que para eso, tiene que hacer una prueba de Toefl IBT o Versant y que si la carrera que desea estudiar en la UTP Licenciatura en Ejecutiva Bilingüe o Aviación, entonces debe hacer la prueba Elash II.

Solicitudes

- Un egresado del 2003 del Centro Regional de Veraguas solicita información de actividades que se realicen en el centro para actualizaciones, por lo que un docente del centro le informa que el centro regional realiza diferentes actividades de educación continua como capacitaciones, talleres, servicio enfocados en temas de actualidad y de sus egresados. También le comunicó que durante el año se organizan convivios y actividades que promueven la interacción entre estudiantes, empresas y egresados; gestionados por la facultad. Igualmente le indicó que todas las actividades son anunciadas en las redes sociales del centro regional y agradeció el interés de mantenerse actualizado como egresado.

- Una estudiante pide suscribirse en el correo masivo o boletín informativo de la universidad y se envió el correo a DITIC a Soporte técnico y ellos indicaron que este tema debe ser atendido por Bienestar estudiantil y en B.E., señalaron que ellos no realizan esto, pero que puede ver las redes sociales, ya que las actividades de emprendimiento son compartidos por dichas redes.

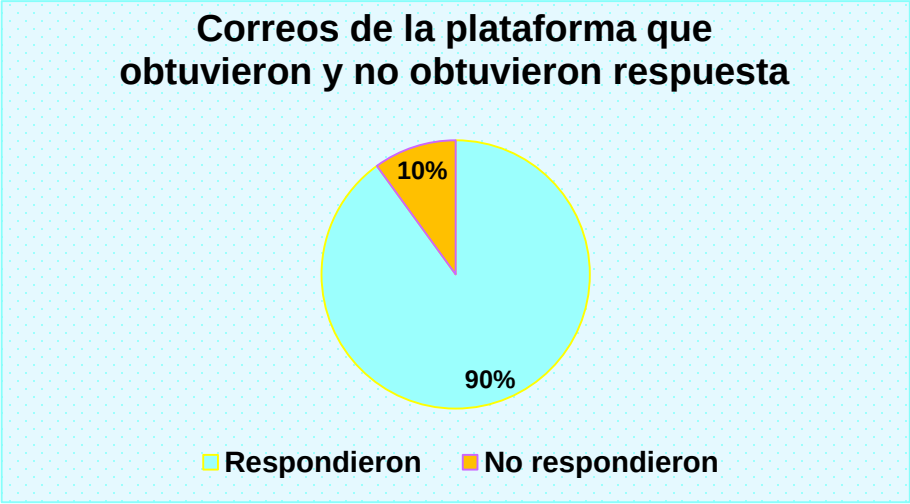
- Un docente de Mecánica solicita su carnet de docente con la foto existente y la Secretaria Académica le informó que los docentes deben tramitar el carnet en la Secretaría Administrativa de la facultad en un correo privado.

- Un estudiante pidió copia de su recibo de matrícula del primer semestre y en Secretaría General y el personal encargado se comunicó con él para brindarle los detalles de su solicitud, luego el personal se contactó y le indicó que puede solicitar desde su perfil de usuario y que el costo es de 3.00, pero no tienen constancia electrónica.

8. "Análisis de los Resultados de la Plataforma Unificada de Trámite"

Plataforma Unificada de Trámite:

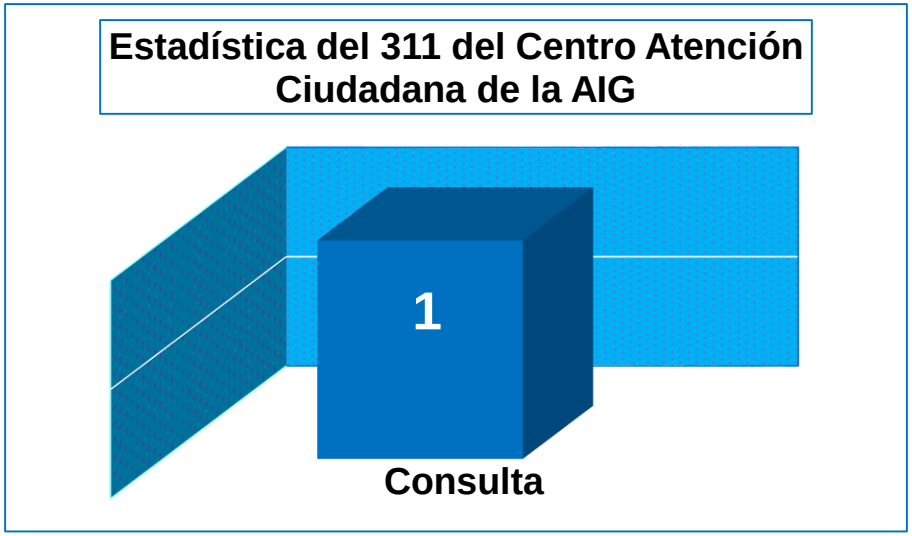
- Obtuvieron respuesta el 90%
- No obtuvieron respuesta el 10%



Gráfica No. 6
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

9. Análisis de la Estadística 311 del Centro de Atención Ciudadana de la AIG, Caso #CAC-2024-0273484

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional fue una **Consulta.**



Gráfica No. 7
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

10. Análisis de los Datos de Consulta en el 311 del Centro de Atención Ciudadana de la AIG.

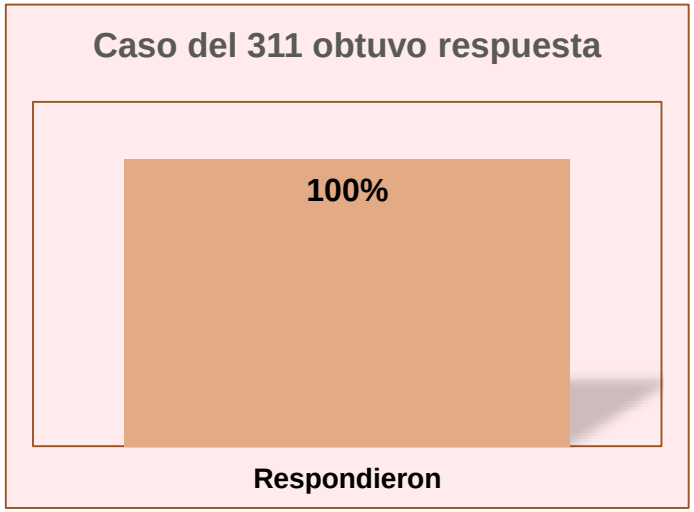
Consulta

- Un usuario del extranjero dice que es panameño pero se fue cuando estaba en el grado 11 y hace dos años terminó y vino al MEDUCA a apostillar el diploma pero le pusieron que es Bachiller en Humanidades porque no tenía los créditos de física, química y biología y quiere saber si puede aplicar en ciencias ambientales, por lo que del SIU le informaron que con ese bachiller en Humanidades puede inscribirse para hacer la prueba de admisión y que puede entregar sus documentos en la UTP en admisión e inscribirse en línea.

11. "Análisis de los Resultados del 311 del Centro de Atención Ciudadana (AIG)"

Plataforma Unificada de Trámite:

- Obtuvieron respuesta el 90%
- No obtuvieron respuesta el 10%



Gráfica No. 8
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

CONCLUSIONES

1. Este mes hemos recibimos la participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico, la plataforma unificada de trámite y un caso en el 311 del Centro de Atención Ciudadana de la Autoridad de Innovación Gubernamental. Es importante señalar, que las unidades administrativas han dado respuesta en el **95% de los correos y el 5%** están en trámites por las unidades.

2. En agosto en la plataforma unificada de trámite de la UTP, se recibieron diecisiete (17) solicitudes, de las cuales el **90%** fue atendido y dos de ellas están en trámite por parte de cada unidad respectiva.

3. En el 311 el único caso fue atendido y concluido por la unidad del SIU en un **100%**.

Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”