



UTP se une al Servicio  
del Centro de Atención Ciudadana



## 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 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 y en la plataforma unificada de trámite.
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.

### 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](mailto: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.

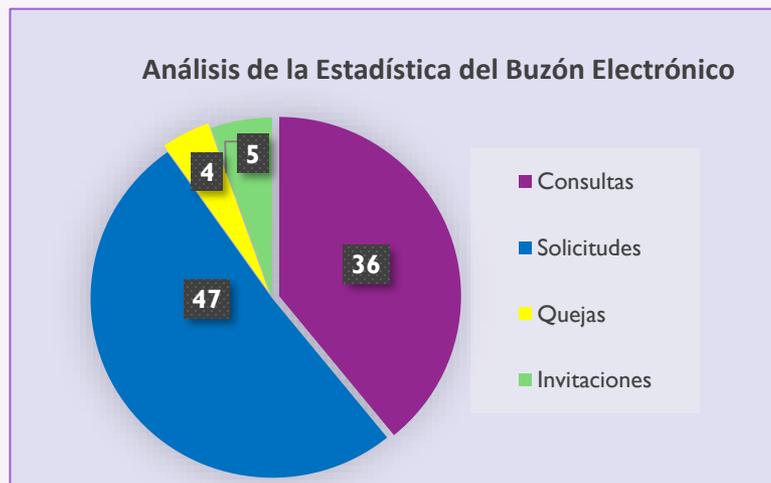


## 1. Análisis de la Estadística del Buzón Electrónico .

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

El total de correos del Buzón Electrónico es de **92 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 36
- Solicitudes 47
- Invitaciones 5
- Quejas 4



**Gráfica No. 1**

**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores

## 2. “Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones y Quejas en el Buzón Electrónico.”

### Consultas

- Algunos usuarios externos consultan que si es obligatorio hacer el curso de la prueba de admisión, por lo que el personal del Sistema de Ingreso Universitario les atendieron y comunicaron que el curso no es obligatorio.
- Por otro lado, una usuaria extranjera preguntó que si puede inscribirse con las copias de sus documentos para la prueba de admisión y si es así, qué tiempo le dan para entregar sus documentos originales. El personal de Secretaría General le atendió y señaló que puede realizar el trámite de solicitud para el número de identificación y que puede hacer la prueba de admisión con las copias de los documentos, pero que en marzo 2025, de poder ingresar, debe tener los documentos al día y enviarlos a la dirección de correo electrónico de la colaboradora Vanessa Iglesias de Atención al público ([vanessa.iglesias1@utp.ac.pa](mailto:vanessa.iglesias1@utp.ac.pa)). También le dio los requisitos y le indicó la forma de enviar los documentos en formato de Word o PDF y que deben estar debidamente firmados y le envió el formulario.
- Una usuaria externa consultó sobre la maestría en ingeniería Estructural y el personal de la Facultad de Ingeniería Civil le atendió e indicó que el programa en esta maestría se oferta cada dos años y se ofertó en enero de 2024, y le dio el link para que verifique la información y otro para que vea los calendarios académicos.
- Algunos estudiantes de colegio secundario preguntan sobre cómo se estudia el examen si no lo tienen, por lo que el personal del Sistema de Ingreso Universitario, le dijo que debe descargar la guía y entrar.

## Consultas

- Usuarios externos consultan sobre los requisitos para entrar al curso de inglés y un personal del Centro de Lenguas le atendió y le brindó los requisitos y le comunicó las modalidades del curso, que son semanales y estas son híbridas/online y también está la modalidad sabatina que es presencial/online. Igualmente, les indicó que estos cursos están sujetos a disponibilidad en los niveles básicos y que los turnos son semanalmente de 6:00 a 9:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:30 pm y que la duración de las clases son de ocho semanas por nivel.
- Un graduado en la Facultad de Ciencias y Tecnología pregunta que si tienen en la universidad la opción de adquirir el diploma electrónico, por lo que un personal de Secretaría General le indicó que no se cuenta con esta opción y que se está evaluando para brindar en un futuro este servicio.
- Estudiantes de primer ingreso para la carreras de Aviación investigan cómo pueden ingresar al correo de la UTP para hacer su prueba de inglés, ya que el sistema no les permite ingresar porque no tienen este correo institucional; además de consultarle los puntajes que deben sacar; por lo que le informaron de la administración de la Escuela de Aviación y Logística todo lo referente al examen de este idioma y que para las carreras de piloto y despachador de vuelo deben obtener 120 puntos y para la carrera de Técnico en motores y fuselaje debe obtener 90 puntos. También les facilitaron el calendario con las fechas de las pruebas.
- Un estudiante de primer ingreso consulta los precios y fecha de admisión para las carreras de Aviación, 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

- Jóvenes de primer ingreso preguntan si pueden cambiar la carrera que pusieron al inicio, en el proceso de admisión. El personal del SIU les respondió y les indicó que si pueden cambiar la carrera que escribieron en su proceso de admisión sin ningún problema.
- Algunos jóvenes de admisión consultan los precios de algunas carrera como Ingeniería Naval y de Ingeniería en Eléctrica y Telecomunicaciones. El personal del SIU les dio a conocer el precio de la carrera de Ingeniería Naval que es por B/.621.90; mientras que el precio de Ingeniería en Eléctrica y Telecomunicaciones de por B/.605.80. También le enviaron el calendario del proceso de admisión.
- Estudiantes de primer ingreso preguntan si aún pueden inscribirse, por lo que el personal del sistema de ingreso universitario, les señaló que ya las inscripciones cerraron, pero que para la segunda convocatoria si pueden inscribirse, y que las mismas empiezan a partir del 5 de agosto.
- Una egresada de la carrera de Operaciones Marítimas y Portuaria de la Facultad de Ingeniería Civil, investiga si la universidad tiene asociación digital con la entidad certificadora Wes, en Estados Unidos, es decir, si la UTP tiene autorización con Wes, para enviar documentos digitalizados, por lo que el personal de Atención de Servicio al Público de Secretaría General le indicó, que esta unidad puede enviarle la documentación por el correo electrónico a la Wes o colocarlo en sobre cerrado y sellado y que la documentación que envía por correo debe estar escaneados y cualquier observación debe informarla y facilitarles el ID que le asignaron y además entregar el sobre con la dirección del destinatario y cuando este listo, ellos se lo entregan para que proceda a enviarlo.



## Solicitudes

- Usuarios externos solicitan información para ingresar a la UTP por cambio de universidad, y el personal de Secretaría General les envía los requisitos de ingreso por convalidación y les señala, que si cumplen los requisitos pueden aspirar a entrar por convalidación y cuando tengan los documentos completos que le permitan el ingreso, deben enviar dichos documentos al correo de Secretaría General y al revisarlos, se evalúan y se envía un correo al estudiante dándole cita virtual y se le autoriza el pago del servicio. También le indicó que la solicitud por convalidación se recibe hasta el 17 de enero del 2025.
- El Banco Interamericano de Desarrollo solicita contactarse con la universidad para brindar oportunidad a los recién graduados de la UTP, por lo que la directora de Relaciones Internacionales, Mgtr. Mabel Del Cid, se contactó y ofreció varias fechas para reunirse virtualmente, quedando la reunión para el 18 de julio en horario de 11:00 am.
- Por otro lado, el Centro de Alto Rendimiento para Arquitectos e Ingenieros, pidieron establecer una alianza de colaboración mutua entre ambas instituciones estudiantiles, en línea por lo que la directora de Relaciones Internacionales les atendió y acordaron reunirse virtualmente.
- Un estudiante del Centro Reg. de Panamá Oeste pide información porque no puede hacer su cambio de sede en el sistema, de Panamá Oeste a la Ciudad de Panamá, y de la Secretaría Académica del Centro de Panamá Oeste le indicaron que intento el 30 de julio que es su día de matrícula y que cualquier cosa se comunique con su coordinadora al teléfono 346-0262.





## Solicitudes

- Algunos estudiantes de admisión para primer ingreso, solicitan les reciban sus boletines para el bono académico y le sumen a sus puntos. El personal del SIU, confirmo de recibido y que tramitarán.
- La Universidad Magdalena en Santa Marta-Colombia, pide coordinar una visita en la UTP los días 5, 6, 7 o 9 de noviembre, por lo que la directora de Relaciones Internacionales le atendió para agendar el día de atención.
- Un usuario externo pide orientación para un proceso de evaluación de calentadores de agua que funcionan con gas natural, por lo que del Centro Experimental de Ingeniería se le indicó que se contacten con el director del CINEMI, que es el centro de investigación que puede atenderles en este servicio, al teléfono 501-3600 extensión 8477, 8478, 8479 o al correo electrónico: [cinemi@utp.ac.pa](mailto:cinemi@utp.ac.pa)
- Una estudiante de la Facultad de Ingeniería Civil pide que se promueva el Congreso Latinoamericano de estudiantes de Ingeniería Civil y sus historias, por lo que del personal de la facultad de Civil, le responde que el procedimiento para publicar historia en Instagram, es escribir directamente al vicedecano académico de la facultad y le envió la dirección electrónica del vicedecano.
- Algunos usuarios externos enviaron sus hojas de vida y solicitaron sean atendidas, por lo que el personal de Reclutamiento administrativo de la Dirección de Recursos Humanos confirmo de recibido y que van a captarlas en la base de datos de esta unidad.





## Solicitudes

- Algunas empresas extranjeras y universidades solicitan verificar, validar y confirmar el título académico de algunos egresados de la UTP para vacantes en empresas, o ingresar a estudios superiores en otras universidades extranjeras; por lo que el personal de Secretaría General verificó y enviaron notas de certificación donde validan el título académico de los estudiantes y le extienden el # del diploma y la fecha en que fueron expedidos por la UTP.
- Un usuario externo solicita oportunidad para utilizar el cuadro de futbol para entrenar a unos niños, y de la Vicerrectoría de Vida Universitaria le informaron que por el momento no hay disponibilidad para el uso de las áreas deportivas, ya que están ocupadas con actividades previamente agendadas por la Dirección de Deportes.
- Un estudiante de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales pidió el correo electrónico de su coordinador de Ciberseguridad, por lo que de la vicerrectoría académica le facilitaron la dirección de la coordinación de esta carrera en mención, la cual es [coordinacion.ciberseguridad@utp.ac.pa](mailto:coordinacion.ciberseguridad@utp.ac.pa).
- La Librería Mr. Books (Ventas Vía Israel), solicitó una cita para reunirse con la UTP con el fin de organizar una feria de libros y firmas de escritores panameños. Del Centro de Distribución de Librería les atendieron y les informaron que les encantaría la posibilidad de explorar un nuevo canal de distribución para las publicaciones de ventas Little Morrison y los invitaron a programar una reunión con el director de la Librería, de forma tal, que puedan conversar sobre la posibilidad de distribuir las obras que se publican bajo el sello Editorial UTP o se contacten con el personal de librería al teléfono 560-3683.
- La directora del Colegio Betel Changuinola solicita el precio del alquiler de un salón para el evento de graduación de estudiantes de noveno grado y el día de acción de gracia para el quince de diciembre 24, y el director del Centro Reg. de Bocas del Toro le atendió e indicó que no se puede alquilar porque ya para esta fecha se realizan las vacaciones institucionales de la UTP.





## Invitaciones

- La Sra. Yulia Datsko de la empresa The Trend and Training en Francia extiende invitación a profesionales universitarios en tecnología a gira internacional de corta duración en Malasia, para el acceso a la cumbre de Liderazgo y Expo Betta Asia. Está en trámite en la dirección de Relaciones Internacionales.
- La joven Katherine Muñoz de la empresa Global Business Corporation, está invitando a la UTP a participar en la Cumbre Empresarial que se llevará a cabo en Costa Rica, en el Hotel Barceló, para que la universidad reciba un Galardón denominado “Business Management Awards” 2024. La directora de Relaciones Internacionales indicó que recibieron la invitación y que para darle seguimiento deben dirigir la invitación al actual rector de la universidad, el Dr. Omar Aizpurúa Pino y enviárselas a su correo a la dirección electrónica [mabel.delcid@utp.ac.pa](mailto:mabel.delcid@utp.ac.pa) con copia a Marta González y que quedan en espera de la nota corregida.
- El comité organizador del equipo 3er Lara, del Simposio Latinoamericano y del Caribe de Evaluación de Riesgo de la Universidad de Costa Rica, extendió invitación a dicho simposio y fue atendido por la directora de Relaciones Internacionales y les señaló que difundirán la información para este congreso.
- El Sr. Adam Miller del Central Prestige Award 2024, invitó a la universidad a participar de las nominaciones de los premios Prestigio Centroamerica 2024-2025, este correo está en trámite en la dirección de relaciones internacionales.
- La editorial Iberoamerican Progress, invitó a la universidad a ser proveedor del apartado del “**MINSA 55 años Fortaleciendo la salud**” como parte de la memoria de bienvenida al presidente de Panamá, José Raúl Mulino. Está en trámite en Dicomes.





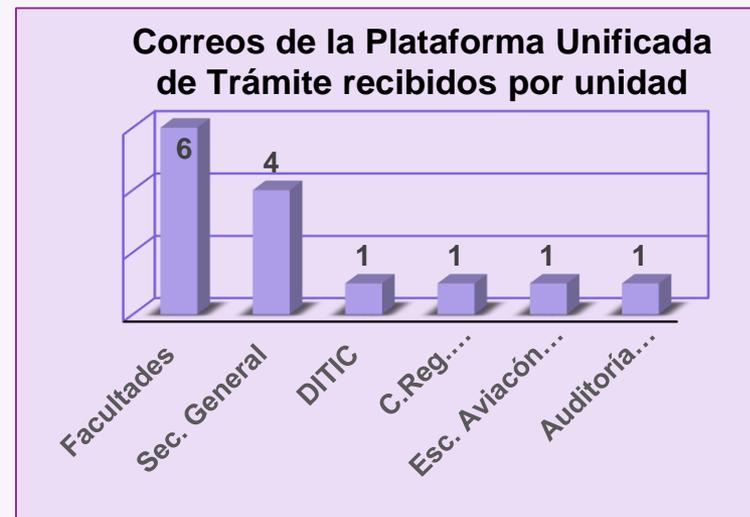
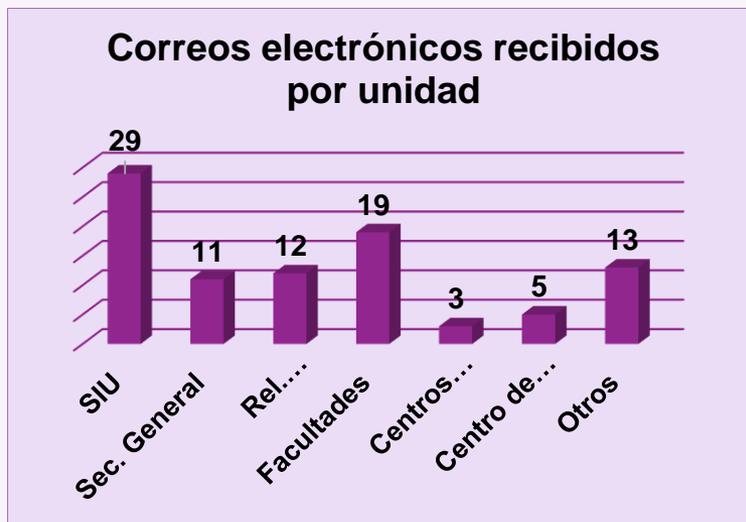
## Queja

- Estudiante de admisión a primer ingreso se molestó porque realizó su proceso de inscripción en el sistema y al revisar luego dicho sistema solo le aparece su nombre y número de cédula, pero su información no aparece completa ni visible y dice que él realizó todos los pasos, por su parte, el personal del sistema de ingreso universitario le pidió el número de cédula para verificar y le dijo que revisó el sistema y aparece que no completó la información porque se pudo haber excedido del tiempo y cuando es así, el sistema no registra la información y que debe volver a hacer todo de nuevo.
- Un estudiante para primer ingreso se disgustó porque cuando pagó su examen de admisión preguntó si debía entregar los créditos del colegio y le dijeron que ya no lo estaban aceptando y unos días después unos compañeros de colegio han venido a la universidad a matricularse y le han aceptado los créditos y a algunos los boletines de la escuela para los puntos del bono académico. Está en trámite en las oficinas del SIU.
- Una estudiante de la facultad de ingeniería civil se queja porque ha presentado inconvenientes en la plataforma Moodle hace varios días para entrar, pero la misma plataforma no le permite, ya que aparece como que no tuviese cuenta en esta herramienta, por lo que el personal de Ditic le dio el contacto con Digitec para que se comunique con ellos que son quienes manejan esta plataforma.
- Una estudiante de la Facultad de Ingeniería Civil manifestó su inconformidad con el trato del profesor Eddy con los estudiantes, dice que es grosero, que no da clase, etc. La asistente del decano atendió el correo y lo iba a pasar al decano para investigar.



### 3. Gráfica de los correos electrónicos y plataforma unificada de trámites recibidos por la 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 **106** incidencias, distribuidas en (**92**) correos en el Buzón Electrónico, (**14**) correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



**Gráfica No. 3**

**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

## 5. Análisis de los Resultados del correo electrónico

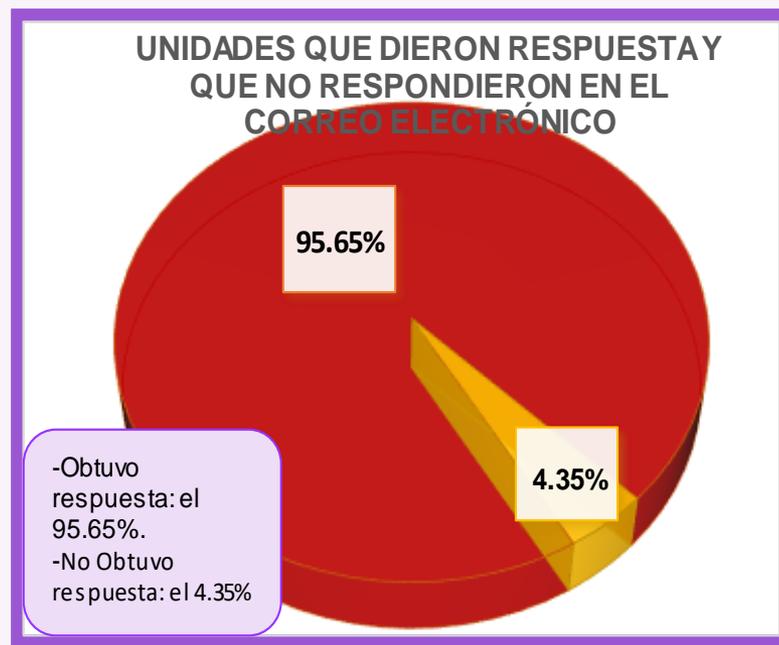
**La Gráfica No.4**, hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades en el correo electrónico.

**Correo electrónico:**

**Obtuvieron respuesta el 95.65%**

**No respondieron 4.35%** = SIU (3)  
Relaciones Int.= (1)

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



**Gráfica No. 4**

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



## Plataforma Unificada de Trámite

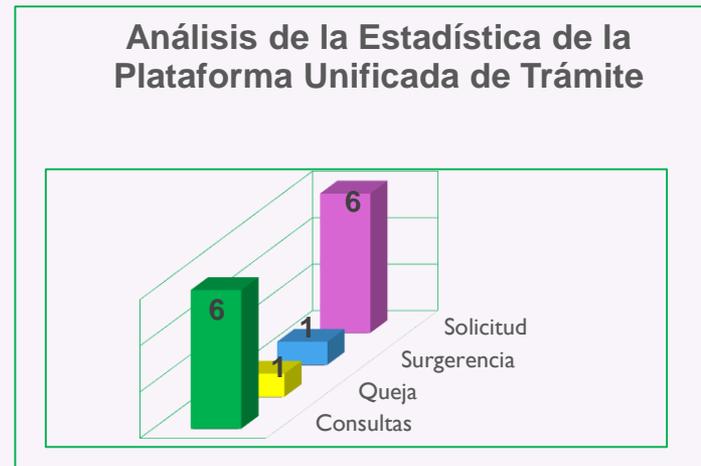


## 6. Análisis de la Estadística de la Plataforma unificada de Trámite.

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 **14 correos recibidos**, que listamos a continuación:

- Sugerencia      **1**
- Quejas            **4**
- Consulta         **4**
- Solicitudes      **6**



Gráfica No. 5

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



## 7. “Análisis de los Datos de Sugerencia, Consultas, Solicitudes y Quejas de la plataforma”

### Sugerencia

- Un egresado de la Fac. de Ingeniería en Sistemas Computacionales sugiere a las autoridades de la facultad que preparen profesionales y realicen diplomados y certificaciones que adiestren en materia de ciberseguridad, ya que el mundo está cambiando, transformándose digitalmente en los bancos y otros negocios y hay la necesidad de capacitar y orientar a los profesionales de esta área como lo hacen otras universidades privadas como la Latina y la UIP, que ofrecen este tipo de programas de forma virtual. Él como egresado de la UTP y trabaja en un banco se ha percatado y ve a esta universidad como resagada y en su sugerencia reitera la necesidad de mejorar. El decano de esta facultad de sistemas le atendió y agradeció la sugerencia y además le informó que la universidad cuenta con una carrera en Ciberseguridad y también le manifestó que están trabajando en la preparación de diplomados y cursos de capacitación para temas relacionados con informática forense, inteligencia artificial y seguridad informática como respuesta a muchas solicitudes que les ha llegado de diferentes esferas, tanto académicas como de la industria.





## Queja

- Un estudiante del Centro Regional de Veraguas presentó su descontento por la falta de techo, el horario en la cancha y sobre la organización de las ligas deportivas en el centro; por lo que el Profesor Saavedra del Centro regional de Veraguas le atendió e indicó que:
  - a. Al igual que el año 2023, la construcción del techo para la cancha y la construcción de duchas para los estudiantes, le informamos que la UTP Veraguas incluyó entre los proyectos de infraestructura la construcción de una nueva cancha Techada con gradas, baños y duchas, pero estamos a la espera de la evaluación y posterior aprobación de estos proyectos, siguiendo el procedimiento de la Universidad Tecnológica y dependiendo del presupuesto asignado por el Gobierno Central a nuestra Universidad.
  - b. Que el horario de uso de la cancha es de 8 am a 9:00 pm, de esta forma se satisface a la mayoría de los estudiantes del centro y señaló que espera que los jóvenes estudiantes no confundan el cumplimiento de las funciones de los Sres. Seguridad y le pide comprensión porque el Centro solo cuenta con dos seguridad para el tamaño del mismo.
  - c. Por lo de la organización de ligas deportivas, la sub-dirección de Vida Universitaria siempre incluye todas las asociaciones estudiantiles y gracias a ello, las ligas deportivas cuentan con una mayor participación estudiantil, por ejemplo:
    - Fútbol-226 participantes
    - Voleibol-109 participantes
    - Softbol-156 participantes
    - Rally deportivo de aniversario-111 participantes

Por todo lo explicado, el centro cuenta con alrededor 1,000 estudiantes matriculados, se muestra el interés de ellos en participar, y el coordinador de deportes es el responsable de organizar y dar cumplimiento a todas las actividades deportivas. Igualmente, el Profesor Saavedra le preguntó al joven que en que liga deportiva él está porque el nombre de él no aparece en los reportes.





## Consulta

- Una egresada de postgrado quiere ingresar a la carrera de Ciberseguridad y preguntó si debe hacer examen de admisión, por lo que la secretaria académica de la facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales le respondió que como ya es graduada de la universidad puede ingresar a la carrera sin realizar examen de admisión y que consulte en el correo de la secretaría académica, los requisitos para ingresar [secac.fisc@utp.ac.pa](mailto:secac.fisc@utp.ac.pa)
- Un extranjero pregunta que si para ingresar a la UTP se necesitan de las pruebas de Icfes de Colombia, y un personal de Secretaría General le respondió que igual que en Colombia tiene que realizar las pruebas de Admisión y aprobarlas para poder ingresar.
- Un estudiante consulta que si quiere cambiar de carrera debe nuevamente hacer el examen de admisión y de auditoría interna se le contestó que si es estudiante regular no tiene que hacer el examen de admisión y que cualquier consulta puede hacerla directamente en la Secretaría Académica de su facultad y que solicite allí mismo el formulario de cambio de carrera.
- Un usuario de primer ingreso pregunta el costo por semestre de la carrera de técnico en Mantenimiento de aeronaves, a dónde se dictan las clases y la forma de pago, por lo que de la Escuela de Aviación y Logística le dieron la información del ingreso, le adjuntaron el plan de estudio y el costo de la carrera y le enviaron un link donde puede ver la información completa.





## Consulta

- Un usuario externo pregunta cuando es el período de matrícula de postgrado, ya que envió su solicitud del día de la convocatoria en la facultad de Ing. en Sistemas y quiere saber si obtuvo el cupo y en la Secretaría Académica le atendieron y contestaron que ya están procediendo a enviar la información a los estudiantes que cumplen con los requisitos.
- Un estudiante de la Facultad de Ing. Civil se retiró de la universidad pero quiere retornar y consulta qué tiene que hacer, que ya el personal de la facultad lo activó en el sistema y de la facultad de ingeniería civil le respondieron que debe acercarse a la ventanilla y solicitar un formulario de matrícula tardía con 50% de recargo y que en el caso que no recuerde su contraseña de correo electrónico o del sistema de matrícula debe enviar un correo a la cuenta [fic@utp.ac.pa](mailto:fic@utp.ac.pa) y adjuntar copia de su cédula y lo invitó a seguir la cuenta de Instagram de la facultad para que esté informado de todos los comunicados y actividades de la misma y que el calendario académico está en el perfil de la página web de la UTP.





## Solicitudes

- Un usuario externo solicita información sobre las matrículas y los exámenes de admisión y si puede ingresar a la UTP por convalidación, ya que viene de la Universidad del Istmo y quiere estudiar en acá, por lo cual, un personal de Secretaría General atendió el correo y le informó que puede aspirar por convalidación, siempre que tenga los documentos completos que le permitan el ingreso y cumpla con los requisitos exigidos. También le informaron que debe enviar los documentos al correo de Secretaría General para que lo revisen y si están completos le dan una cita previa de forma física y que las solicitudes por convalidación son para el año 2025 y que la fecha tope para recibir los documentos es hasta el 17 de enero del 2025 y que las convalidaciones recibidas después de la fecha están sujetas a la disposición que tenga el coordinador para evaluarlas y poder ingresar, ya que son entregadas fuera del periodo establecido y que los estudiantes que aspiren entrar a la facultad de ingeniería Civil e Industria (sede Panamá), previo al envío de los documentos debe remitir solo la carta de solicitud punto #1 de los requisitos y los créditos oficiales para que se realice la evaluación por parte del coordinador de la carrera que aspira ingresar y quien determinará y autorizará si tiene o no materias que le permitan el ingreso.
- Un estudiante que se va a retirar de la universidad pide que le eliminen de su perfil de matrícula su número de cédula y la dirección de su correo electrónico, por lo que el director de la dirección de Tecnología y Comunicación (Ditic), le indicó que debe comunicarse en su facultad para que le tramiten eso que él está solicitando.





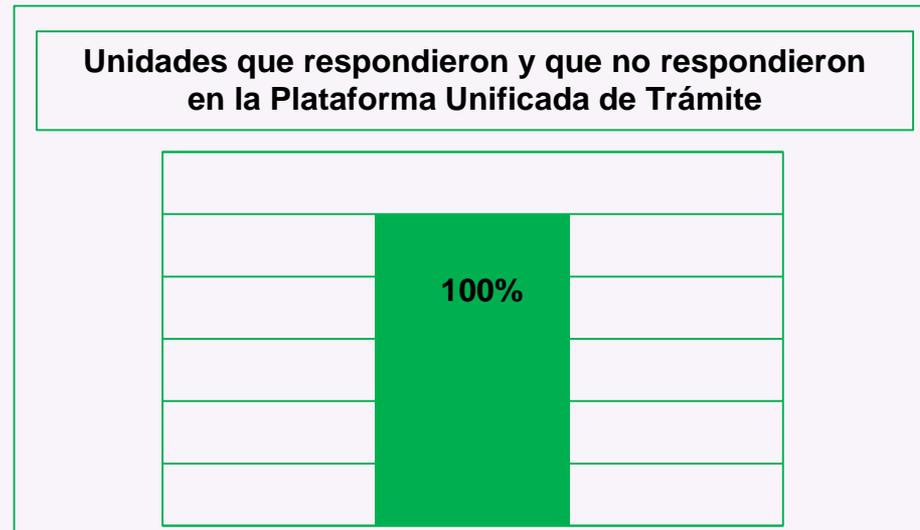
## Solicitudes

- Un usuario externo pide información del Doctorado en ingeniería de proyecto y en la Facultad de Ingeniería Civil le atendió el Vicedecano e informó que este programa de doctorado está suspendido.
- Una estudiante solicitó que la activen en la plataforma de matrícula porque se retiró en el primer semestre pero quiere ver sus notas y las materias que le quedaron pendiente, de Auditoría Interna se le pidió el número de cédula y la carrera y facultad en la que estuvo para enviar el correo, pero la estudiante no dio respuesta y se concluyó el correo ya que estaba por vencer.
- Algunos estudiantes piden sus créditos para una beca en el IFARHU y el personal de Secretaría General les informó que deben hacer su solicitud de créditos por la página de matrícula y que los mismos le llegarán en 24 horas hábiles a su correo institucional con el nombre de plataforma de seguimiento, igual tienen un código QR y la firma electrónica del Secretario General.



## “Análisis de los Resultados de la Plataforma Unificada de Trámite”

Plataforma Unificada de Trámite:  
Obtuvieron respuesta el 100%



Gráfica No. 6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



## Análisis de los Resultados de ambos medios digitales

Se recibió de las unidades administrativas el **95.65% de las respuestas**, que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces y el **4.35 %** de los correos están en trámites por las unidades.

También se recibió respuesta de las unidades administrativas en un **100%** de la plataforma unificada de trámite.





## CONCLUSIONES

1. Este mes hemos recibimos la participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico y la plataforma unificada de trámite. Cabe resaltar, que estamos en la promoción del uso de estos medios en las redes sociales y en el correo institucional a través de mensajes de lista.
2. En julio en la plataforma unificada de trámite de la UTP, se recibieron catorce (14) solicitudes, de las cuales todas fueron atendidas y concluidas, por parte de cada unidad respectiva.





*Gracias*

**“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”**

