



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 Plataforma Unificada de Trámite
Junio de 2024
No. CVLS-06-2024



**UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DE PANAMÁ**

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

- Consulta **21**
- Solicitudes **30**
- Invitaciones **3**
- Quejas **5**



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 sobre el calendario académico para el proceso de admisión. El personal del Sistema de Ingreso Universitario les manifestó que las matrículas o inscripciones para la prueba de aptitudes académicas (PAA) 2025, estarán abiertas hasta el 24 de julio y le adjuntaron el calendario.
- Usuarios externos preguntan sobre carreras de ciencias espaciales, astronomía y de animación digital. Del Sistema de Ingreso Universitario, les señalan que estas carreras en que se encuentran interesados no se dictan en la universidad, pero que la carrera de software le puede ayudar en el desarrollo de programas digitales, en lo que es la más parecida a la de animación digital.
- Por su parte, algunos estudiantes de primer ingreso consultan cómo se ajusta la foto al inscribirse, por lo que del sistema de ingreso universitario les atendieron y les explicaron que deben tomarse la foto y guardarla en galería, luego deben entrar a la aplicación Paint y halar la foto, luego la reduce a 100 pixeles y nuevamente la guarda en galería y cuando se va a inscribir, entonces sube la última foto que guardó y la agrega en el sistema de inscripción.
- También preguntaron si el Centro de Lenguas expide certificaciones de los cursos de inglés, por lo que de este laboratorio se les señaló que ellos realizan las pruebas Versant, y que si esa le funciona se le expide, pero si quiere el Toefl debe ser directamente con Ets Toefl.

Consultas

- Usuarios externos quieren saber si la universidad dicta cursos de inglés los sábados y cuales son los requisitos y si aceptan jóvenes de 15 años en adelante, por lo que el personal del Centro de Lenguas les indicó que sí se aceptan jóvenes de quince años, y también les hizo llegar los requisitos para ingresar al curso de inglés. Igualmente, le señalaron la cantidad de niveles que tiene el curso y que cada nivel se aprueba de 60 a 100 puntos. Asimismo, les manifestaron que deben realizar una prueba de ubicación y le informaron el costo de la prueba. También le indicaron el tiempo de duración de cada nivel y que es de 45 horas cada uno. Asimismo, les comunicaron los horarios que ofrecen en los turnos diurnos y nocturnos y que las modalidades pueden ser semanal de manera híbrida u online, o los sábados de forma presencial u online y que las clases tienen un tiempo de duración de 8 semanas.
- La Sra. Luciana Cantalapidra de la Empresa HR Service, pregunta que si se puede mover al estudiante Jorge Pitti de la Facultad de Ingeniería Industrial de esta universidad, que está realizando una pasantía de práctica profesional en esta empresa, a una posición en México, pero no lo pueden mover hasta que tenga los permisos de migración aprobados. Se envió el correo a la facultad de ingeniería Industrial con el Ingeniero Luis Blanco-Coordinador de la carrera de Ingeniería Industrial, y les manifestó que no hay un reglamento o procedimiento para realizar la práctica profesional, ya que es una actividad complementaria a la formación del estudiante y para realizar dicha práctica, el chico debe estar matriculado en el semestre que desarrolle la misma, pero en el caso del joven Pitti, no aplica este procedimiento ya que él optó por las materias de maestría como opción al trabajo de graduación.

Consultas

- Un joven de secundaria preguntó si la universidad dicta la carrera de Computación o que si es ofertada el próximo año. El personal del Sistema de Ingreso Universitario le respondió y le manifestó que ya esta carrera cerró hace algunos años y no la van a volver a abrir.
- Algunos jóvenes de colegio secundario, consultan el costo que tiene el curso de verano, por lo que personal del Sistema de Ingreso Universitario les informa que el precio de este curso es de B/.32.20 (treinta y dos balboas con veinte centavos).
- Estudiante consulta cómo se usa la plataforma unificada de trámite del buzón y fue atendido por personal del Depto. de Ética, Transparencia y Valores y se le informó los pasos que debe seguir el usuario para utilizar dicha plataforma.
- Estudiantes de primer ingreso preguntan dónde es va hacer la prueba de admisión para la carrera de Aviación, por lo que una colaboradora de la Escuela de Aviación y Logística dio información al respecto y les comunicó que la prueba es en la sede UTP en Tumba Muerto y que si necesita hacer algún cambio llame al teléfono 560-3073 o 3074.
- Extranjero consulta cuál es la posibilidad de estudiar en la UTP, es ingeniero eléctrico y vive en Canadá, a este correo le atendió el personal de Secretaría General y le preguntaron al usuario que si los estudios que tiene son a nivel universitario, que si no son universitarios debe ingresar como estudiante nuevo y realizar las pruebas de admisión y le dijeron que dependiendo de la respuesta que dé, entonces le indican los requisitos de ingreso, que esperan se comuniquen directo a Secretaría General.



Solicitudes

- El Profesor Joaquín Ramírez Buentello, de la Universidad Maduro de México, requirió el contacto de la unidad correspondiente para hacer un convenio de intercambio con la UTP. La directora de Relaciones Internacionales, Mgtr. Mabel Del Cid, le informó que pueden agendar una reunión virtual para atender su solicitud, también le pidió al Sr. Ramírez Buentello, varias opciones de horario en el turno matutino.
- La empresa Distribuidora Lewis pidió organizar una feria de libros para los estudiantes, y el equipo de la Librería le comunicó que se reunieron con el Director de la Librería, el Profesor Ostía y consideraron que la feria no es pertinente para la librería, ya que la UTP vende libros de la Distribuidora Lewis, pero si gustan aumentar su catálogo en la librería le pueden agendar una cita con el director y confirmar en el correo de daritza.guardia@utp.ac.pa
- Por su parte, las Aldeas Infantiles pidieron apoyo para difundir campaña de Un Millón de Amigos, enfocados en niños y adolescentes. Se contactó con la unidad de Dicomés, y ellos a su vez, enviaron a las personas encargadas en rectoría sobre estos tipo de temas y le facilitaron el correo de las personas y el número de teléfono para que se contacten.
- Varios usuarios externos enviaron hojas de vida solicitando que fuesen tramitadas y aceptadas, por lo cual, la Dirección de Recursos Humanos recibió las hojas de vida y les informó a los usuarios que se enviaría al Depto. de Reclutamiento para ser captadas.





Solicitudes

- Diferentes empresas extranjeras solicitan verificar calificaciones y titulación de egresados de la UTP., para vacantes de trabajo, por lo que de la Secretaría Gral., primero indicó que deben presentar una autorización de la persona y posteriormente extendieron la información solicitada, el título obtenido por los egresados, los números de diplomas y el índice académico de cada uno.
- Un usuario externo pide contactar a alguna unidad de la universidad que tramite las normas ISO de una compañía. Le atendieron de la Secretaría General y le comunicaron que la UTP está certificada bajo la norma ISO 9001:2015, a través de la empresa Bureau Verite. También le informaron al usuario que la universidad no certifica a otras empresas o compañías, que las empresas certificadoras deben cumplir con unos requisitos de la norma.
- Algunos estudiantes que van a primer ingreso piden información sobre la fecha de la segunda convocatoria para hacer el examen de admisión. El personal de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario le adjuntaron el calendario del proceso de admisión para el periodo 2024-2025.
- Un usuario externo solicita información sobre la carrera de negocios internacionales, por lo que un personal de la Facultad de Ingeniería Industrial le indica que puede encontrar información en la página web en la dirección: www.fii.utp.ac.pa y luego en la sección de ofertas académicas encontrará el plan de estudios (materias o asignaturas), la descripción de la carrera, el tiempo de duración que se estima cuatro años en licenciatura y cinco años en la ingeniería, que tiene oportunidad de hacer prácticas profesionales y pasantías. También le informó que la universidad dicta las clases por semestre y para ingreso universitario el Sistema de primer ingreso puede darle el procedimiento a seguir y le explicó que la modalidad de las clases son presenciales y no virtual.



Invitaciones

- La Sra. Sonia Quijada de la Fundación Fundesteam, extendió una invitación a estudiantes universitarios para que participen en las olimpiadas de Robótica, por lo que se remitió el correo al Vicerrector de Vida Universitaria y de este despacho enviaron el mismo a la Dirección de Servicio Social, quienes le hicieron llegar un formulario de solicitud de servicio social firmado por el Ingeniero Alex Matus-Vicerrector, donde autoriza el apoyo de estudiantes voluntarios de Bocas del Toro y Chiriquí para la convocatoria de voluntarios y se comunicaron con la Sra. Quijada de la fundación y le informaron que ya el formulario fue remitido y le agradecieron que para futuras solicitudes le envíen el formulario firmado a tinta al correo de Servicio Social de la Vicerrectoría cuyo enlace es: <https://utp.ac.pa/dirección-de-servicio-social-universitario> .
- El Dr. Oscar García de la empresa Global Business Corporation, hizo llegar una invitación a la Cumbre Internacional de Empresarios en Costa Rica, donde se le otorgará un galardón denominado “Business Management Award ‘24; este correo fue enviado a la Dirección de Relaciones Internacionales y de esta unidad le atendieron e informaron que deben corregir el nombre del rector actual, y se le dio el nombre y le comunicaron que después que corrijan el nombre del rector en la nota, entonces, la envíen a la dirección: rectoria@utp.ac.pa con copia a Mabel Del Cid.
- La universidad (Princeton University International) invitó a los estudiantes a participar e inscribirse en la Conferencia Internacional de Princeton’s Business del 8 al 10 de noviembre, en Nueva York, por lo que se envió el correo a la Dirección de Relaciones Internacionales e informaron de esta unidad que las jóvenes Jennifer Spencer y Paulette López le darán seguimiento a la invitación.



Queja

- Una colaboradora de la unidad de Finanzas se quejó porque dice que la técnico de enfermería, la Sra. Burke trata mal a las personas que van en busca de atención a la clínica universitaria y que nunca hay cupo para ser atendidos. En relación a esta queja, tuvimos conocimiento que la misma fue atendida en la Vicerrectoría de Vida Universitaria por el Vicerrector de Vida Universitaria.
- Un usuario anónimo se quejó porque a su hija que estudia Ingeniería Civil, la Profesora Elia Pérez de la Facultad de Ciencias y Tecnología, no es adecuada en su forma de enseñar, en su método de corregir los exámenes, en la discriminación, por no entregar a tiempo los resultados o notas de los parciales, además de intimidar y presionar durante los parciales y quiz a los estudiantes; por lo que el decano de la facultad señaló que ya habían recibido de varios estudiantes esta inconformidad y el decano encargado de ese momento que él no se encontraba, envió una nota a la Facultad de Ciencias y Tecnología para que atienda el caso, ya que la profesora es de esta facultad. También el decano manifestó que no se puede compartir detalles del caso con personas anónimas o que no formen parte de la institución.
- Una colaboradora de la institución se quejó porque las escalera y el ventanal frontal del edificio del Laboratorio del CEI en tumba muerto han acumulado mucha suciedad y esto da mala imagen al personal del laboratorio y a sus clientes; por lo que este correo fue atendido por el director del Centro Experimental de Ingeniería.





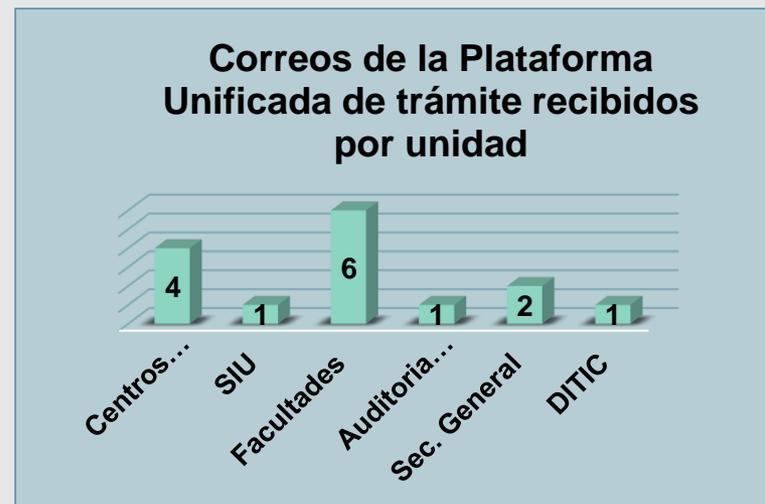
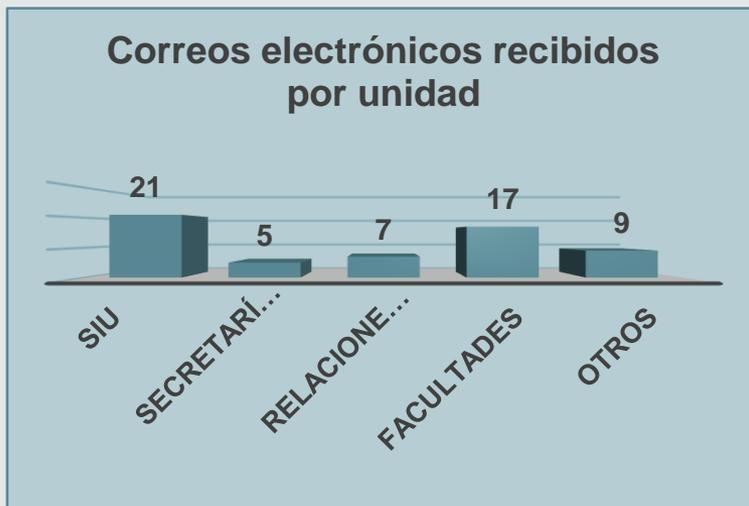
Queja

- 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.
- Un estudiante de 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 de forma visible, por lo que fue atendida por un personal del Sistema de Ingreso Universitario y le pidió su número de cédula para verificar la información. Finalmente, el personal del SIU atendió directamente a la estudiante.



3. Gráfica de los correos electrónicos y plataforma unificada de trámites recibidos por la Unidad

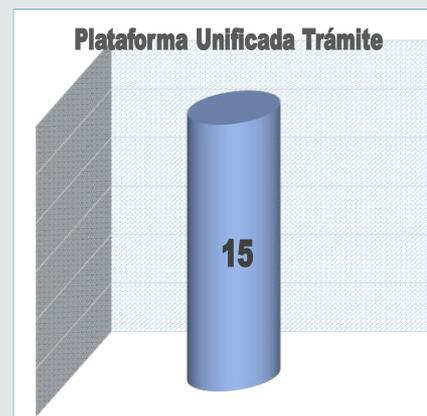
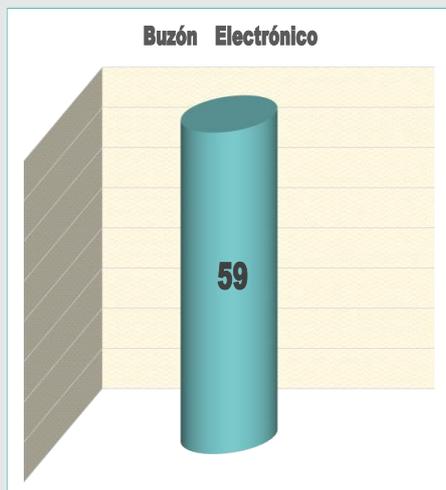
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



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 **59** incidencias, distribuidas en (**59**) correos en el Buzón Electrónico, (**15**) 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 94.92%

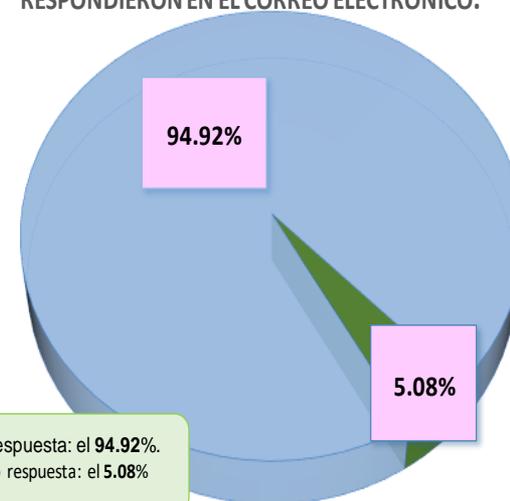
No respondieron 5.08% = SIU (1)

Fac. Civil = (1)

Sec. General = (1)

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

UNIDADES QUE DIERON RESPUESTA, Y LA QUE NO RESPONDIERON EN EL CORREO ELECTRONICO.



-Obtuvo respuesta: el 94.92%.

-No obtuvo respuesta: el 5.08%

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 **15 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

- Una emprendedora que participó en el evento de Emprende Fest en el Centro Regional de Veraguas, recomendó que todos los eventos de emprendedores deben ser organizados en Veraguas y el Dr. Christian Pinzón Trejos, de la Sub-dirección de Investigación del Centro, le atendió y manifestó que le agradaba que hubiese disfrutado de la actividad y le animó a seguir participando y agradeció su sugerencia, pero le comentó que lastimosamente la UTP es una institución comprometida con la inclusión y la integración de todas las regiones del país y que el objetivo del evento es proporcionar una plataforma que proyecte a los emprendedores y sus creaciones, impactando positivamente en todas las regiones donde tengamos presencia, y así enriquecer la experiencia del público y de los emprendedores.





Quejas

- Un estudiante del Centro Regional de Panamá Oeste ha presentado tres veces su disgusto porque se encuentra en su proceso de práctica profesional para optar por su título de licenciado en ingeniería, se molestó porque manifiesta que debe haber más comunicación entre el coordinador de carrera con y los colaboradores de la facultad, ya que hay mucha burocracia y esto perjudica a los estudiantes porque los documentos son rechazados, ya que cuando se arregla un asunto que indican y lo vuelven a revisar hay otro tema que corregir, no hay una comunicación eficiente y clara y la consecuencia es que afecta al estudiante. Hay muchos obstáculos encontrados para hacer una pasantía.
Por lo anterior descrito, le atendió la Licda. Iris de Revisión Final en Secretaría Gral., y le informó que aún no ha llegado la solicitud para una revisión final pero en lo que puedan ayudarle con mucho gusto le atenderán para orientarlo. Por su parte, la Licda. Sara Herrera del Centro Reg. de Panamá Oeste e indicó que se reenvió el correo a la Facultad de Ing. en Sistemas Computacionales en la Ciudad de Panamá y que les dijo que deben llamar al joven para señalarles las correcciones del anteproyecto de la práctica profesional porque aún no se habían comunicado, mientras que la Sra. Sindy de la facultad dijo que están esperando que la Asesora Marlen y el estudiante los contacten porque los llamaron desde el 20 de junio.
- Mientras que el estudiante Samuel Tulloch se queja porque el wifi siempre está lento o caído y no pueden acceder, por lo que se envió este correo a DITIC y está en trámite.





Consulta

- Un usuario externo pregunta sobre la licenciatura en ingeniería en sistemas y computación, por lo que de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario le atendieron y le enviaron la descripción de la carrera que consultó.
- Otro usuario externo consultó en dos oportunidades seguidas lo referente a la carrera de licenciatura en desarrollo de software, porque no le salen al inscribirse. Dice que solo aparece la de licenciatura en ingeniería de software y la licenciatura de desarrollo y gestión de software, por lo que de la facultad de Ingeniería en sistemas computacionales le atendieron e indicaron que la facultad actualizó la carrera que solicita de desarrollo de software por la de Desarrollo y Gestión de Software.
- También nos consultaron sobre cómo se puede adquirir un plan de estudio de una carrera del año 1994, por lo que un personal de Secretaría General le indicó que puede solicitar el plan por ventanilla en esta unidad en horario de 8:00 am a 4:00 pm; también puede realizar su solicitud por correo electrónico a la dirección: secretaria.general@utp.ac.pa





Solicitudes

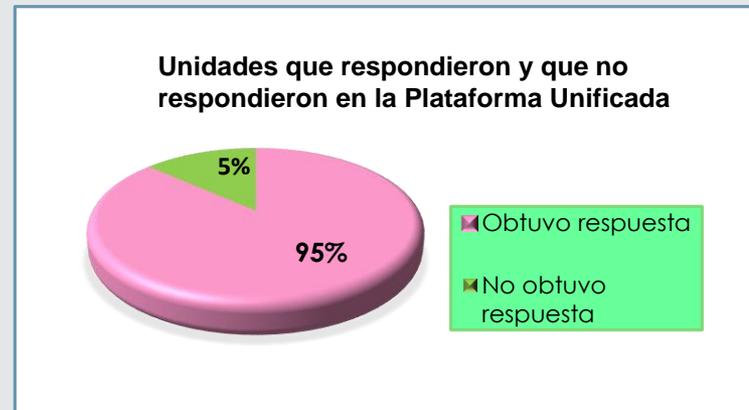
- Una estudiante que se matriculó para primer ingreso en la universidad pidió que como se retira de la universidad se le elimine su perfil de matrícula y su correo electrónico, por lo que se envió el correo a DITIC, y el personal que le atendió le informó que debe solicitar esto a través de una nota formal a la facultad, pero que además, la joven tiene deuda con la universidad de su matrícula.
- Un usuario externo solicitó información sobre el calendario de cursos de autocad, de 3D y de Microsoft Project, y la secretaria académica de la facultad de Civil le atendió y le comunicó que actualmente no están dictando estos cursos que requiere
- Una estudiante solicitó en dos oportunidades seguidas obtener el internet de alguna cosa, asimismo lo escribió y la colaboradora de transparencia le pidió que le aclare más que es lo que requiere para poder apoyarle con la unidad que pueda atenderla, y está en trámite de recibir la información.
- Un usuario externo pide los requisitos para que un extranjero estudie en la UTP, le atendió un personal de Secretaría General y le envió un formulario con los requisitos para que los siga y cuando esté listo con todo lo envíe para continuar con el trámite, entre ellos darle el cupo de extranjería.
- Un estudiante que viene de secundaria consulta sobre la fecha para inscribirse para primer ingreso y personal del Siu le envió el calendario de matrícula.



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

Plataforma Unificada de Trámite:
Obtuvieron respuesta el 95%
No respondieron el 5%
Ditic = (1)

Nota: la unidad tiene en trámite un correo pendiente por concluir la respuesta.



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 **94.92% de las respuestas**, que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces y el **5.08 %** de los correos están en trámites por las unidades.

También se recibió respuesta de las unidades administrativas en un 95% de la plataforma unificada de trámite





CONCLUSIONES

1. En este mes hemos recibimos la participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico y la plataforma unificada de trámite; y ambas han sido atendidas por las diferentes unidades. 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 junio en la plataforma unificada de trámite de la UTP, se recibieron quince (15) solicitudes, de las cuales tres (1) está en trámite para completar la respuesta y doce (14) han sido atendidas y concluidas, por parte de cada unidad respectiva.





Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”

