



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
mayo de 2024
No. CVLS-05-2024**

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. 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.

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.

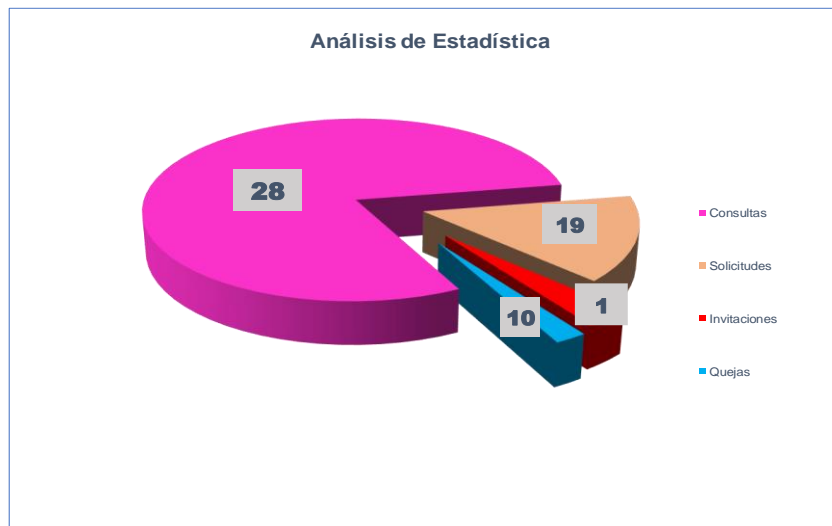


1. Análisis de la Estadística

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

- Consulta 28
- Solicitudes 19
- Invitaciones 1
- Quejas 10



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

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.

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

Consultas

- Un usuario externo quiere saber si en la universidad se dicta el postgrado en refrigeración, por lo que de la Secretaría Académica de la Facultad de Ingeniería Mecánica les señalaron que esta carrera en pregrado si la dictan a nivel de licenciatura pero que como postgrado no tienen estos estudios.
- 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 que si terminó sus estudios secundarios en un tiempo menor a 5 años puede entrar a la universidad, y de la Secretaría General le respondieron que primero debe presentarse al Ministerio de Educación y consultar los requisitos para tramitar el reconocimiento de estudios secundarios que provienen del extranjero y acercarse también con las calificaciones de todos sus estudios y solicitar una certificación de reválida de estudios secundarios, luego Meduca, evaluará la documentación y si es el caso que cumple con los requisitos exigidos por ellos le emite la certificación donde le reconocen sus estudios de secundaria.
- Una estudiante de colegio secundario consulta acerca del procedimiento para la prueba de admisión para entrar a Técnico en Despacho de Vuelo, por lo que de la Escuela de Aviación, le explicaron que para entrar a la carrera debe aprobar los exámenes de admisión (PAA) con 900 puntos y el de inglés con 120 puntos y que todo el trámite se hace en el SIU, le adjuntaron el folleto de la EAL y el plan de estudio y costo de la carrera. También le dieron el link donde está la información de las inscripciones.



Solicitudes

- El Dr. Ekta de la Universidad NIILM-India, solicitó una reunión para conversar sobre propuestas de intercambio de estudiantes entre las dos universidades, por lo que de la Dirección de Relaciones Internacionales atendieron e informaron que se encargarán de darle respuesta.
- Igualmente, el Dr. Sajid Hussain, pidió contactarse con el rector para reunirse y tocar temas sobre posibles oportunidades de colaboración entre la UTP y la Universidad de Ingeniería y Tecnología de Dawood-Karachi y su Depto. de Ing. Materiales y Metalurgias, por lo que fue atendido por la Dirección de Relaciones Internacionales y nos indicaron que se encargarán de contactarlo con la rectoría.
- 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 Dicomex, y ellos a su vez, enviaron a las personas encargadas en rectoría de este 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 indicaron 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.





Invitaciones

- La empresa Trend and Training con sede en Francia, a través de la Sra. Yulia Datsko, extendió una invitación a giras internacionales de corta duración a Malasia del 29 septiembre al 5 de octubre y del 10 al 16 de noviembre a Emiratos Árabes Unidos, para los profesionales universitarios. La Dirección de Relaciones Internacionales atendió el correo e indicó que contactará a la empresa con Rectoría para que reciban la invitación y de este despacho superior confirmaron recibido y que van a dar tramite al correo.





Queja

- Algunos estudiantes presentaron su preocupación porque aún les sale en el sistema que tienen saldos pendientes y ya han realizado sus pagos, pero no se les refleja porque no han sido actualizados en dicho sistema y muchos requieren sus paz y salvo para gestionar algún trámite. Se investigó en la Dirección de Finanzas y comunicaron que se revisaron los casos y se reconocieron los pagos, por lo que solicitaron al Depto. de Contabilidad que procesaran estos pagos para acreditarlos en los próximos días.
- Un estudiante de primer ingreso señaló que al verificar sus datos en la página web para su inscripción en línea, le salen incorrectos y no le deja finalizar la inscripción, por lo que en la unidad del Sistema de Ingreso Universitario le informaron que debe acercarse personalmente a la dirección para que les ayuden.
- Una docente presentó una inquietud porque dice que los estudiantes están haciendo mal uso de los estacionamientos de los profesores, en especial en el edificio #4, en el horario nocturno. Manifiesta, que si existe la posibilidad de establecer un control con tarjetas, al igual que en los otros edificios ya que están utilizándolos. Se le remitió el correo a la Vicerrectoría Administrativa y ya prestaron atención a este hecho y hay un personal de seguridad en el área de los estacionamientos disponibles para los profesores.





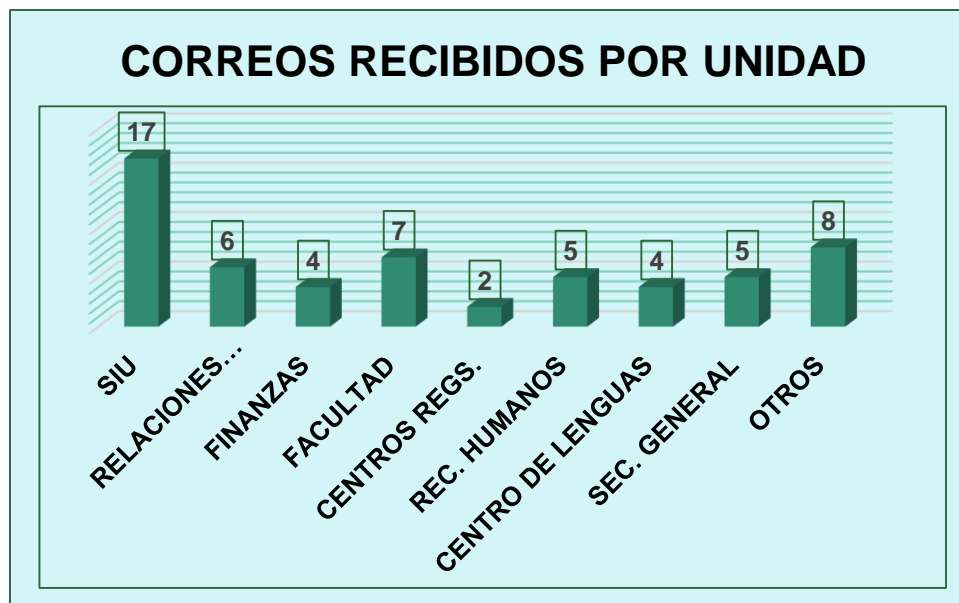
Queja

- Una docente de la Facultad de Ciencias y Tecnología se encuentra preocupada por los constantes robos que están ocurriendo de día y de noche a los estudiantes en la parada frente a la universidad y que no hay ningún guardia o policía que esté para salvaguardar la vida de los estudiantes. Por lo descrito se envió el correo a la VIAD y nos manifestaron que se tramitó enviando el mismo al Vicerrector Administrativo y a la Dirección Administrativa para su consideración.



3. Correos Electrónicos recibidos por Unidad

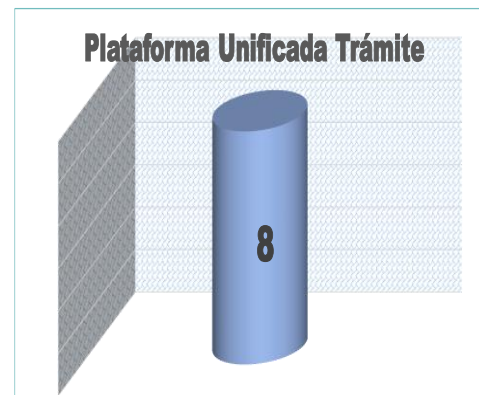
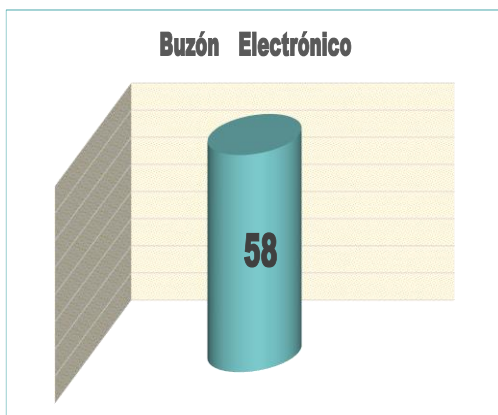
Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



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 **66** incidencias, distribuidas en **(58)** correos en el Buzón Electrónico, **(8)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No. 3

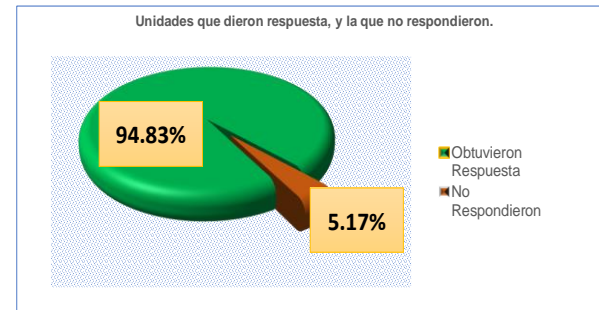
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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 94.83%
No respondieron 5.17% = SIU (1)
Fac. Ciencias y Tecnología = (1)
Fac. Sistemas Computacionales = (1)

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 **94.83% de las respuestas**, que se enviaron a los correos de los diferentes enlaces y el **5.17 %** de los correos están en trámites por las unidades.





CONCLUSIONES

1. En este mes no ha habido participación ciudadana en los buzones físicos de la sede del campus central Dr. Víctor Levi Sasso, ni en las extensiones de Tocumen y Howard y tampoco en los centros regionales, por lo cual, hemos considerado que por el poco uso de los buzones físicos, estamos promoviendo en las redes sociales y en el correo institucional a través de mensajes de lista, el uso de la herramienta digital como es el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite.
2. Por lo descrito en el párrafo anterior, nos reunimos con la Dirección de Comunicación Estratégica para que a través de las redes sociales invitemos a la comunidad universitaria a que utilicen los medios digitales como el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite con mayor regularidad para presentar sus consultas, insatisfacciones, solicitudes, etc., debido a que los buzones físicos se retirarán por el poco uso.
3. En mayo en la nueva plataforma unificada de trámite de la UTP, se recibieron ocho (8) solicitudes, las cuales han sido atendidas y concluidas por parte de cada unidad respectiva.





Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”

