Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite

Octubre de 2024

No. CVLS-10-2024

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 y la plataforma unificada de trámite 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.
9. Análisis de la Estadística 311 del Centro de Atención Ciudadana de la AIG
10. Análisis de los Datos de Queja en el 311 del Centro de Atención Ciudadana de la AIG.
11. Análisis de los Resultados del 311 del Centro de Atención Ciudadana (AIG).

Conclusiones

Introducción

La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado el uso del Buzón electrónico, 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 . 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 Sugerencia.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de 61 **correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 32
- Solicitudes 24
- Invitaciones 2
- Quejas 2
- Sugerencia 1

Gráfica No. 1
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores

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

Consulta

En su mayoría, las consultas recibidas corresponden a información sobre los diferentes servicios de la universidad, siendo los principales:

- El pasado mes de octubre, sobre el proceso de admisión, cuyas preguntas más frecuentes fueron:
  - ✓ La fecha tope para la inscripción.
  - ✓ Aclarar las dudas sobre el tiempo en que prescribe una prueba de admisión después de hacerla y aprobarla y no poder ingresar por alguna situación.
  - ✓ Los requisitos, el proceso y el costo de la prueba de admisión.
  - ✓ Lugar dónde pueden entregar los boletines o créditos para la prueba de admisión.
  - ✓ Requisitos para ingresar a la Escuela de Aviación y Logística y si la universidad ofrece becas para esta carrera.
  - ✓ Sobre el plan de estudio de la carrera de Técnico en Ingeniería Civil y sobre la carrera de Administración de Empresas.
  - ✓ Sobre cómo ver los resultados de las pruebas de admisión.
  - ✓ Las opciones de los extranjeros para ingresar a la UTP.
  - ✓ Fechas para realizar pago de primer ingreso en la caja del Centro Regional de Panamá Oeste.
  - ✓ Dónde pueden obtener el temario para estudiar la prueba de admisión.

Por lo antes descrito, la unidad del Sistema de Ingreso Universitario (SIU), brindó respuestas eficiente con respecto a la fecha límite para matricularse en la prueba de admisión, indicándoles a los futuros estudiantes de la universidad que el 16 de octubre era la fecha tope para inscribirse.

Consultas

En cuanto a la prescripción de la prueba de admisión el personal del SIU le informó al joven aspirante a ingresar a la UTP, que este examen tiene vigencia de dos años y si al pasar este tiempo no se ha matriculado debe volver a hacer el proceso de admisión.

En lo que se refiere a la entrega de los boletines, el Personal del SIU, les indicó a los jóvenes candidatos a ser estudiantes de la UTP, que sus boletines podían ser enviados por el correo electrónico cuya dirección es: siu.panamá@utp.ac.pa .

Por su parte, sobre los requisitos para ingresar a la Escuela de Aviación y Logística y si brindan becas para esta carrera, el personal de esta unidad les informó que no disponen de becas para ninguna de las carreras que ofrece la escuela de aviación, y en cuanto a los requisitos y costo de la misma, le adjuntaron un brochure con la información.

Sobre la obtención del plan de estudio de técnico en ingeniería civil y de la carrera de administración de empresas, del SIU le facilitaron el número de teléfono de la facultad de Civil y el link de la página web para que pueda buscar la información y le brindaron la dirección de Instagram de esa facultad. Sobre la carrera de Administración de Empresas le informaron que la UTP no la dicta.

Con respecto a las opciones de ingreso de un extranjero a la UTP, de Secretaría General le informaron que como extranjero se le asigna un número que utilizará como identificación mientras estudia en la universidad y que las opciones pueden ser dos, la primera puede ser a través de convalidación de créditos si viene de otra universidad y le adjuntaron la información y el formulario de solicitud de convalidación, y que la otra opción es a través de la prueba de admisión, pero que este año realizaron dos convocatorias y ya pasaron.

Consultas

En referencia a la fecha de pago del primer ingreso en la caja del Centro Regional de Panamá Oeste, la Secretaría Académica de este centro le indicó que se atenderían los días 16 y 17 de octubre.

Con respecto al lugar donde pueden obtener el temario para estudiar la prueba de admisión del SIU le facilitaron la dirección electrónica para que entraran en admisión en la página web y luego a la derecha en un recuadro de colores entraran y donde dice Informe sobre la Prueba, abajo encontrarían el temario.

- Con respecto a otro tema de consulta, a mediados del mes de octubre, un aspirante a estudiante de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales preguntó:
- ✓ Dónde podía retirar los documentos que entregó en primer ingreso, por lo que de la Secretaría Académica de la facultad le pidieron su número de cédula y luego de verificar le indicaron que como no ha cursado ninguna asignatura puede hacer el retiro de los documentos en la misma facultad.
- Mientras que un estudiante regular preguntó acerca de una certificación de estudio:
- ✓ Cómo puede obtener una certificación de estudio donde indique que fue estudiante de la facultad de ingeniería industrial, por lo que de Secretaría General le indicaron que si obtuvo notas en el primer semestre 2024, puede solicitar el historial académico o créditos.

Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas el pasado mes, en su mayoría correspondían a solicitudes de información, cita para reuniones virtuales con empresas internacionales, ayuda en el correo electrónico; siendo estas las principales y que podemos mencionar:

- ✓ La empresa Ideaborn Proyect-España, solicitó una reunión virtual con la Dirección de Relaciones Internacionales para tratar el tema de una capacitación para mejorar la evaluación del desempeño en el sistema judicial; por lo que la directora de Relaciones Internacionales le comunicó que podían programar la reunión virtual para reunirse a las 8 am hora de Panamá del día 10 de octubre o a las 8:30 am hora de Panamá del 14 de octubre pasado.

- ✓ Por otro lado, del Ned College de Irlanda, pidieron una reunión con la UTP para expandir las oportunidades de intercambio y crear nuevas experiencias a sus estudiantes y a los de la UTP; por lo cual, la dirección de Relaciones Internacionales atendió el correo y le agradeció el interés de establecer lazos de cooperación en esta casa de estudio y les agendó la fecha para el pasado 9 de octubre a las 8:30 am hora de Panamá y les remitió la invitación a la reunión por teams y les mandó el link.

- ✓ Asimismo, el Centro Habitat de la India pidió reagendar una reunión virtual con la UTP, y la directora de Relaciones Internacionales les dijo que podían agendarla para el pasado 11 de octubre en horario de 8:30 a 9:30 am hora de Panamá, y además les envió el enlace por team, y les confirmó haber recibido la carta de la Asociación (LOA) y que la someterían a consideración del rector encargado y del director de Asesoría Legal, y si el rector encargado daba su visto bueno, entonces con gusto le enviarán la carta de acuerdo firmada y sellada y que la coordinadora de acuerdos internacionales de la dirección, le daría seguimiento al trámite.

Solicitudes

- ✓ Por su parte, la empresa Zaqa-Logotipo pidió la verificación del título de Licenciatura en Ingeniería Geológica de German José Higuera Vidal, por lo cual, la Secretaría General revisó el expediente del egresado e informó que este joven es graduado de la UTP y obtuvo el título de Licdo. en Ingeniería Geológica, tal como consta en el diploma #3633-8-22, expedido el 23 de noviembre de 2022.

- ➢ Cabe destacar que en la Dirección de Recursos Humanos atendió con prontitud los correos recibidos:

- ✓ De algunos aspirantes para trabajar en esta casa de estudios, quienes enviaron sus hojas de vida y en la dirección de Recursos Humanos, las tramitaron enviándolas al Depto. de Reclutamiento y Selección para ser captadas y actualizadas en la base de dato.

- ➢ Mientras tanto, algunos futuros estudiantes de la universidad pidieron apoyo para inscribirse en la prueba de admisión porque presentaron problemas para matricularse, y el personal de la dirección del Sistema de Ingreso Universitario les orientó:

- ✓ Ya que les salía error en el paso #6 en el sistema de matrícula cuando iban a guardar su contraseña, por lo que el personal del SIU les indicó que podía ser porque demoraban mucho tiempo realizando la inscripción y que debían intentarlo nuevamente a ver si el sistema lo acepta y si no es así, que pasaran presencialmente a las oficinas del SIU para ayudarlos.

Solicitudes

- Otra petición de apoyo la hizo un aspirante a estudiante del Centro Regional de Chiriquí:

  - ✓ Quien solicitó ayuda con su correo universitario porque perdió su contraseña de teams y no podía acceder; por lo cual, el personal que le atendió en el centro le indicó que enviara un correo electrónico a la dirección de isaac.gonzalez@utp.ac.pa para que le dieran la asistencia y pudiese ingresar a la plataforma.

- También hubo solicitudes de información de cursos de lenguas ofertados por la universidad; por lo que los colaboradores del Centro de Lenguas atendieron con rapidez y brindaron pronta respuesta. Entre los correos podemos destacar:

  - ✓ Peticiones de información sobre los cursos de inglés del Centro de Lenguas y el personal de este centro les envió los requisitos para entrar al curso de inglés, además de informar la modalidad, el horario de estudio, los costos para el público en general y para los estudiantes y colaboradores de la UTP. , también les señaló que deben tener dispositivos como celular, computadora, o Tablet.

Invitaciones

- Sobre este punto, contactamos a la dirección de Relaciones Internacionales y le hicimos llegar dichas invitaciones para que la tramitaran, las mismas son las que mencionamos a continuación:

- ✓ La Universidad de Suresh Gyan Viliar extendió una invitación a la Universidad Tecnológica de Panamá para que le colabore con programas de transferencia de créditos y que se integren en sus programas académicos para que hayan oportunidades globales de investigación e intercambio cultural a estudiantes y profesores. La directora de Relaciones Internacionales confirmó de recibido y agradeció el interés de esa universidad en establecer colaboración en programas de transferencia con esta casa de estudios y les informó que iban a transferir la invitación a la oficina del rector.

- ✓ La organización del Comité Laras 2024, invitó a la universidad al Simposio Latinoamericano y del Caribe de Evaluación de Riesgo en Costa Rica y la directora de Relaciones Internacionales y les manifestó que procederán a difundir la invitación.

Queja

- Los motivos principales de las quejas son en relación a recargos en el pago de matrícula de una maestría y al uso de insumos (vasos) en la cafetería. A continuación detallo dichas inconformidades:

- ✓ Se recibió una insatisfacción por el cobro de recargo en el pago de una matrícula de maestría, el estudiante considera que el cobro fue excesivo; por lo cual, este reclamo está siendo atendido e investigado en la dirección de Finanzas para tramitar la respuesta.

- ✓ En cuanto a la queja presentada a la cafetería por el uso inadecuado de vasos de foam para líquidos calientes; la administradora de esta unidad le manifestó que para café grande se compran vasos #12 biodegradables, pero que están en espera que salga la requisición confeccionada para tramitar dicha compra de vasos y que como alternativa han tenido que adquirir vasos de foam para servir el café grande, mientras sale dicha requisición.

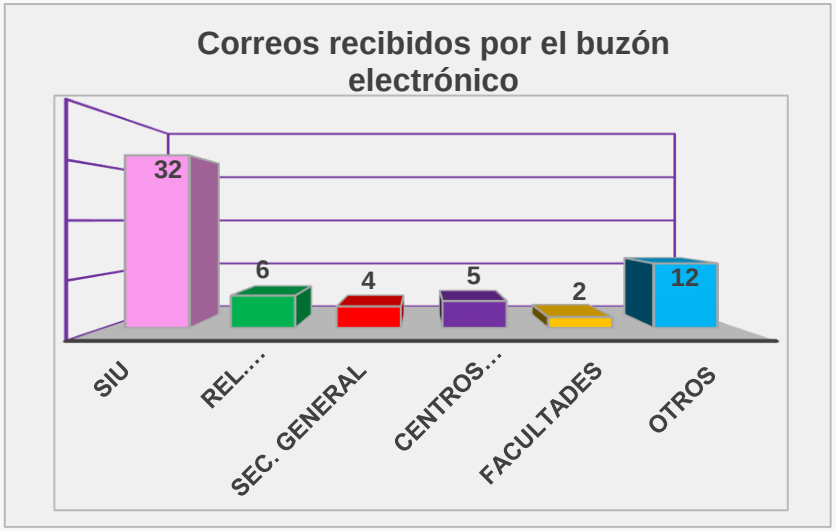
Sugerencia

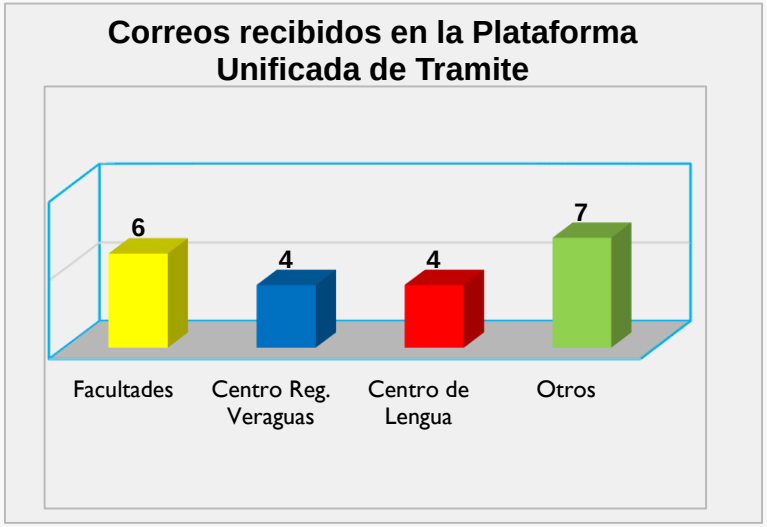
- La sugerencia registrada fue dirigida a la VIAD y a Mantenimiento y a continuación la señalamos:

- ✓ Un peatón que circulaba por la acera de salida de la UTP por el área del Centenial, se cayó y a pesar de saber que este espacio no forma parte de la universidad, sugirió que se gestione con las autoridades de Bethania o el MOP, para que limpien dicha área, ya que por lo limoso que está el piso, puede ocasionar una caída a otra persona como le pasó a ella; por lo cual, se dirigió este correo a la VIAD y a la Dirección de Mantenimiento y comunicaron que verificarán para realizar los trámites que correspondan.

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.

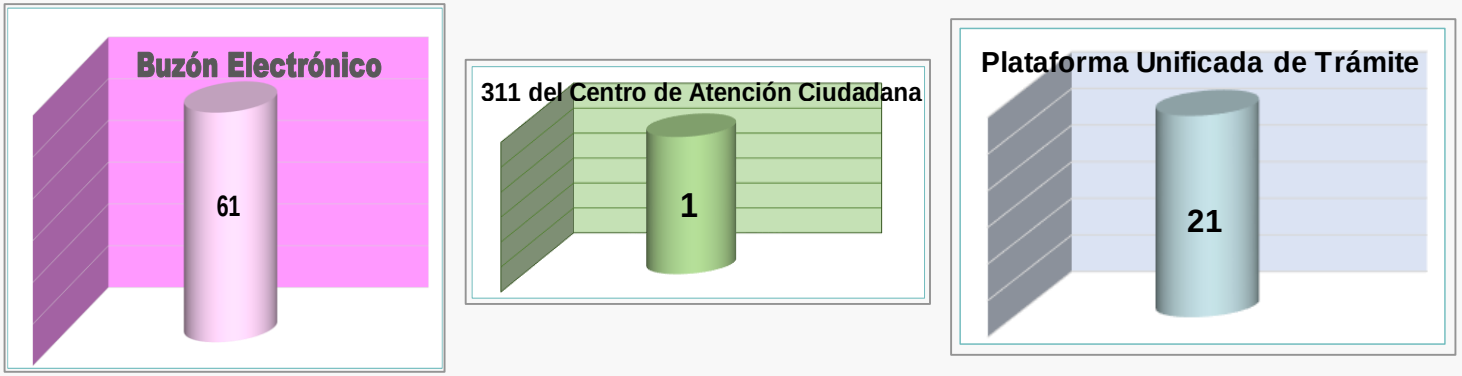




Gráfica No. 2
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

4. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

Gráfica: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en abril un total de **83** incidencias, distribuidas en (**61**) correos en el Buzón Electrónico, (**21**) correos en la Plataforma Unificada de Trámite, (**1**) 311 del Centro de Atención Ciudadana.



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

5. Análisis de los Resultados del correo electrónico.

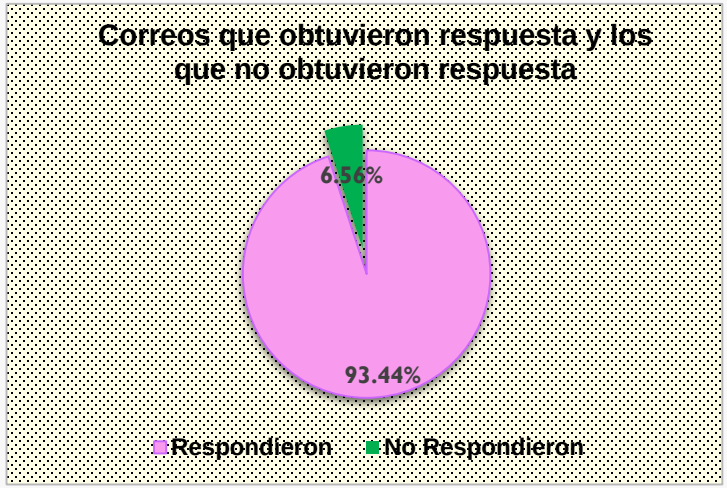
La Gráfica No.4, hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades en el correo electrónico.

Correo electrónico:

Obtuvieron respuesta el 93.44%

No respondieron 6.56%
Relaciones Internacionales = (1)
Sec. General = (1)
Finanzas = (1)
SIU = (1)

Nota: estas son las unidades tienen en trámite los correos pendientes.



Gráfica No. 4
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

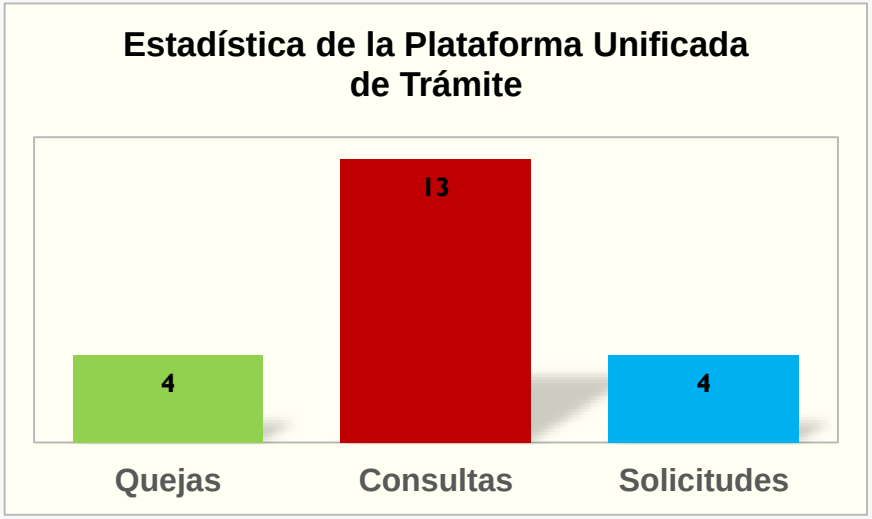
Plataforma Unificada de Trámite

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: **Quejas, Consulta, Solicitudes, Sugerencia y Felicitaciones.**

El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **21 correos recibidos**, que listamos a continuación:

- Quejas **4**
- Consulta **13**
- Solicitudes **4**



Gráfica No. 5
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

Queja

Las inconformidades presentadas en esta plataforma tienen relación al trato del personal administrativo, docente y de estudiantes del Centro Regional de Veraguas y las mismas han sido atendidas de inmediato por las autoridades de dicho centro. Cabe señalar, que los estudiantes han utilizado la forma de exponer sus insatisfacciones de manera anónima y las respuestas han sido enviada a sus correos y subidas a esta plataforma unificada de trámite, pero las direcciones creadas por estos estudiantes no permiten que las respuestas les llegue porque el correo envía un mensaje de error de Microsoft y no pasan. A continuación hacemos referencia a los mensajes recibidos como quejas:

- ✓ De acuerdo a los estudiantes el Coordinador de deportes del Centro Regional de Veraguas fue irrespetuoso verbalmente con los estudiantes de la liga de futbol.

- ✓ Asimismo, señalan que el Coordinador de deportes del Centro Regional de Veraguas quiso cobrar multas a estudiantes de la liga de futbol.

Se realizó una reunión que estuvo integrada por el director del centro regional, el director de Bienestar Estudiantil del centro y los estudiantes jefes de los equipos y se les recordó a cada estamento, que deben tener una buena convivencia y al Profesor se le reiteró el respeto y tolerancia que debe practicar.

Consulta

Las consultas recibidas corresponden información referente a los servicios que brinda la universidad, de igual forma al proceso de admisión y a los cursos de lengua que se dictan. Entre los correos recibidos podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Si la UTP realiza pruebas en sus laboratorios de cromatografías líquidas con emparejamiento de iones y acopilada a espectómetro de masas.
- ✓ El tiempo para que prescriba la prueba de admisión.
- ✓ Requisitos, fecha de matrícula, costo, edades para curso de verano 2025 para niños.
- ✓ Requerimientos de maestría para la docencia superior y para ser docente de inglés en la UTP.
- ✓ Dónde se puede consultar la tesis sobre Factibilidad de Queso Crema del egresado Víctor José Morán Ramos.

El Centro Experimental de Ingeniería le informó al Smith Sonians que actualmente no cuentan con la técnica que ellos necesitan ni la capacidad para realizar las pruebas de laboratorios.

El Sistema de Ingreso Universitario le señaló al interesado que la prueba de admisión tiene vigencia de dos años, luego de ese tiempo debe volver a realizar el proceso de admisión.

Consulta

continuación

Del Centro de Lenguas informaron que la inscripción era desde el 1ero. de noviembre hasta agotar los cupos; y que las edades para ingresar son de 9 a 14 años y que el periodo del curso es del 13 de enero al 5 de febrero. Que el horario será de lunes a jueves de 9 am a 12 pm y que el costo es de B/.190.00 para particulares (cien para matrícula y noventa la primera cuota) y le enviaron un link para que llenen el formulario.

La coordinadora de Postgrado de la facultad de Ciencias y Tecnología le compartió un enlace que recopila toda la información referente al programa de maestría en docencia superior y también le informó que actualmente no tienen convocatoria disponible para esta maestría y que a inicios del 2025 se lanzará un nuevo anuncio para la próxima matrícula. También le facilitó el costo por créditos a partir del próximo año, que aumenta a B/.80.00 balboas por crédito. Por otro lado, le señaló que para aplicar como docente de inglés, le compartió los requisitos para entrar a la planta de docentes de postgrado y le informó que los documentos deben ser confrontados con sello de fiel copia del original y que puede realizar la confrontación sin costo en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias y Tecnología, en el edificio 3.

De la biblioteca le informaron que por el momento la tesis no había sido recibida en esta unidad, ya que antes que llegue debe pasar un proceso técnico para ser visible en la comunidad universitaria y puede demorar algún tiempo porque hay formatos que son manipulados de igual forma.

Solicitudes

En este punto se registran las peticiones recibidas de información, captación de documentos y apoyo, entre las solicitudes mencionamos:

- ✓ Captación de hoja de vida como docente en Facultad de Ingeniería Civil.
- ✓ Petición de contacto o número de teléfono con UTP Incuba y la Dirección de Gestión y Transferencia del Conocimiento.
- ✓ Solicitud de contacto con el coordinador de la maestría en matemáticas.
- ✓ Petición de apoyo para inscripción en la segunda convocatoria de la prueba de admisión.

La Secretaria Académica de la facultad de Civil y le comunicó que debe enviar su hoja de vida a la dirección del Profesor Nelson Cedeño-Jefe de Depto. y le facilitó el correo electrónico del profesor Cedeño.

La unidad de la Incubadora UTP, le facilitó al interesado el contacto del número de teléfono (560-3785), del Licdo. Rigoberto Bethancourt, de la unidad de Incuba/Dirección de Gestión y Transferencia de Conocimiento.

Se le facilitó al interesado el contacto del correo electrónico del coordinador de la maestría para que se contacte con él directamente.

Solicitud

continuación

Del Sistema de Ingreso Universitario le indicaron al aspirante que tiene que acercarse físicamente a las oficinas para insertarle una nueva factura y pueda pasar a la caja a pagar.

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

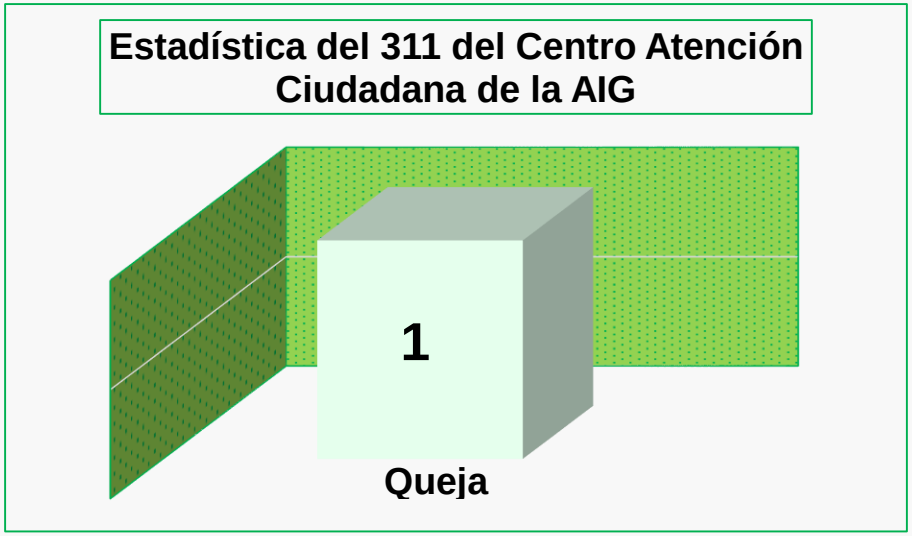
Plataforma Unificada de Trámite:

- Obtuvieron respuesta el 100%

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

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 **Queja.**



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

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

Queja

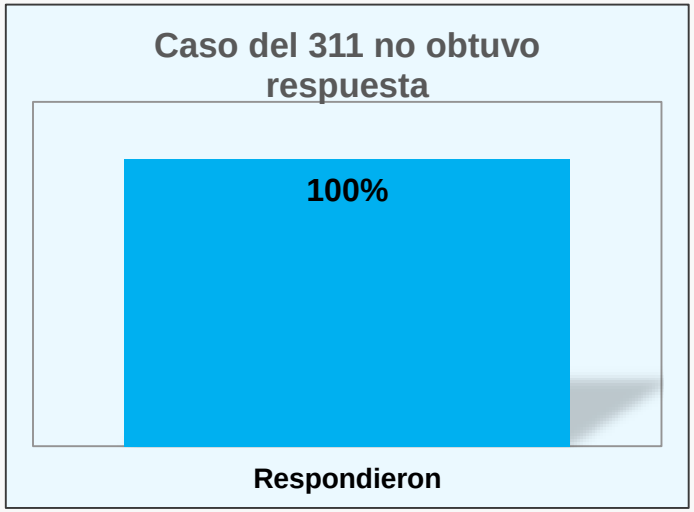
- Un estudiante de maestría considera que se le cobró un recargo que lo encuentra muy excesivo, dice que se retrasó en los pagos, pero aún así manifiesta que es alto el incremento y esto le afecta para recibir su título y pide que le eliminen este aumento. La dirección de Finanzas está investigando para ofrecerle respuesta.

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

Plataforma Unificada de Trámite:

- No obtuvo respuesta el 100%

Nota: La Dirección de Finanzas está tramitando para dar información.



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

CONCLUSIONES

- Este mes recibimos la participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico, la plataforma unificada de trámite y un caso presentado en el 311 del Centro de Atención Ciudadano de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), este caso se encuentra en trámite, ya que se está investigando en la unidad para dar respuesta. Del correo electrónico tuvimos un 93.44% atendidos por las unidades y un 6.56% en trámite por las unidades.

- La plataforma unificada de trámite de la UTP, fue muy utilizada en este mes, en especial por el Centro Regional de Veraguas y se recibieron veintiun(**21**) solicitudes, de las cuales el **100%** fue atendido.

Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”