Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección de Auditoría Interna y Transparencia

Departamento de Ética, Transparencia y Valores

Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite.

Abril 2025
No. CVLS-02-2025

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. Estadística del buzón electrónico.
2. Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes y Sugerencias en el Buzón 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. Estadística de los resultados del correo electrónico.
6. Estadística de la plataforma unificada de trámite.
7. Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes y Quejas en la plataforma unificada de trámite.
8. Estadística de los resultados de la plataforma unificada de trámite.

Conclusiones

Introducción

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, “La Ley de Transparencia y Acceso a la Información”, la oficina de Ética, Transparencia y Valores, de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia de la Universidad Tecnológica de Panamá, presenta el informe sobre el Buzón Electrónico y la Plataforma Unificada de Trámite, correspondiente al mes de enero de 2025.

Es importante señalar, que la Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado el uso del Buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite, ambos de forma digital, 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. Esta herramienta es una de las 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, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa mientras que a la plataforma unificada de trámite, pueden entrar a la dirección: https://buzon.utp.ac.pa/

Objetivo

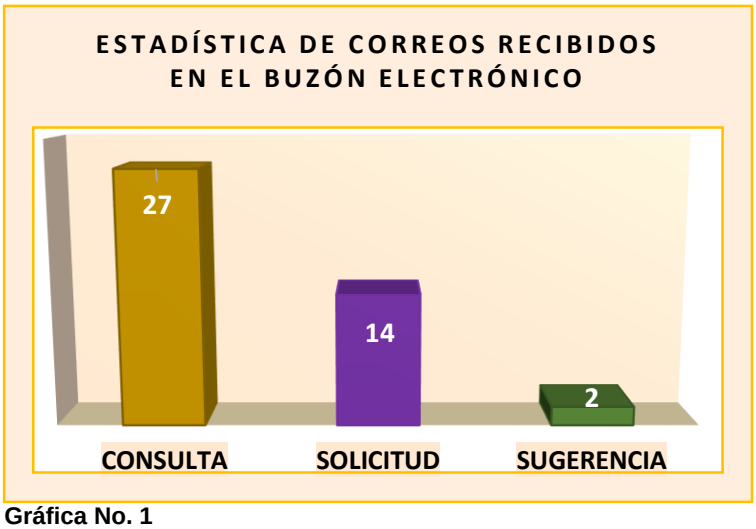
Evidenciar el cumplimiento de la normativa, además de habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas 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. Estadística del Buzón Electrónico

Las estadísticas analizadas de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico a nivel nacional, se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes y Sugerencias.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **43 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

Consulta	**27**
Solicitudes	**14**
Sugerencia	**2**



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

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

Consulta

Gran parte de las consultas recibidas en este mes y que fueron frecuentes, corresponden a información de algunos servicios que brinda la UTP, tales como los costos y las matrículas para las inscripciones del primer ingreso del año 2026, también preguntaron si dictan carreras de forma virtual, que si en la universidad tienen en venta el libro de Contabilidad de Paz. Sobre los cursos de inglés y sus requisitos, el costo de los créditos y del diploma de técnico. Asimismo, consultan a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DITIC), que hacen con un correo que les está llegando a las direcciones de los usuarios del correo institucional y que no se parece seguro, igual, preguntan qué si en el Centro Regional de Colón dictan la Maestría en Logística y Operaciones con especialización en Centro de Distribución, entre algunas otras más y que presentamos a continuación:

- ✓ En cuanto a los precios de matrícula y las fechas de admisión, el Sistema de Ingreso Universitario (SIU) indicó que la primera convocatoria de las matriculas para las inscripciones del 2026 inician a partir del 17 de marzo al 23 de julio del 2025, que el costo es de B/.30.00 y que pueden ver cualquier información adicional en las redes sociales. También compartieron el flyer de Primer Ingreso del Siu para mayor explicación.

- ✓ Sobre las carreras que se dictan de manera virtual del Sistema de Ingreso Universitario (SIU), les indican que la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales, tienen las siguientes carreras virtuales: -Técnico en Informática para la Gestión Empresarial y –Técnico en Ingeniería con especialización en Informática Aplicada a la Educación.

- ✓ En lo que se refiere al libro de Contabilidad del autor Paz, segunda Edición, la Librería notificó a los estudiantes que sí cuentan con este libro y tiene un costo de B/.28.00 (veintiocho balboas con 00/100), y que el horario de atención de la librería es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:45 p.m.

- ✓ Sobre un correo que no parece seguro y está entrando a las direcciones del correo institucional, DITIC, les comunicó a los usuarios que la Universidad nunca pide información sensible ni personal.

- ✓ En cuanto a la Maestría en Logística con especialización en Centro de Distribución, en el Centro Regional de la UTP en Colón, informaron que sí se ofrece dicha maestría y le facilitaron el correo de la coordinadora de postgrado para que se comunique directo y brindaron toda la información que el usuario preguntaba.

Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas, las mismas se relacionaron a – petición de apoyo con la contraseña del correo institucional, - ayuda para inscribirse en el curso de inglés, - captar las hojas de vida de diferentes usuarios en la base de datos de Recursos Humanos de la universidad. – empresas que solicitan estudiantes para hacer prácticas profesionales o pasantías, - información sobre carreras que no dictan en la UTP, y también solicitaron información en los procesos de admisión para extranjeros, - Petición de verificación de pago; ya que realizó un pago por una cantidad y de su tarjeta le cobraron más; entre otros.

- A continuación, presentamos algunas respuestas a solicitudes:

- ✓ El Departamento de Soporte de Correo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DITIC), atendió los correos que solicitaron ayuda con la contraseña y les informó a los usuarios o estudiantes inactivos que se contacten con la secretaría académica de la facultad para que los activen y le den su contraseña y puedan entrar al sitio de matrícula. Asimismo, les

manifestaron que luego de activarlos en el sistema entren a sus respectivas cuentas y configuren sus datos de contactos para el auto restablecimiento de la contraseña.

- ✓ El Centro de Lenguas informó que para el curso de inglés solo tienen disponible el nivel I Online.

- ✓ La dirección de Recursos Humanos indicó que el Departamento de Reclutamiento y Selección de esta dirección captará la hoja de vida en la base de datos de la unidad.

- ✓ Se le contactó a la empresa Internacional con las autoridades encargadas de las prácticas de las distintas facultades que tienen estudiantes y egresados de las especialidades que ellos requieren para que los orienten de acuerdo con el reglamento de práctica profesional o pasantías.

- ✓ En lo que se refiere a las carreras que no dictan en la UTP (diseño gráfico, farmacia), el Sistema de Ingreso Universitario (SIU), les informó que la UTP no dicta estas carreras, que las ofertas académicas que ofrece son ingenieriles, técnicos en ingeniería y licenciaturas en tecnología.

- ✓ La Secretaría General atendió el correo de extranjeros y les informó sobre los cursos de admisión para primer ingreso y les compartieron un link donde está la información del programa de admisión y las pruebas, además le adjuntaron los requisitos que necesitan los extranjeros para la asignación del número de identificación y poder inscribirse. Igualmente, les informó que los documentos los pueden enviar por correo electrónico, pero que el pago de la prueba y la misma es presencial y que contacten con el Centro de Lenguas donde puede consultar si puede tomar clases de español para mejorar el idioma.

- ✓ De la Dirección de Finanzas atendió el correo y le indicaron al estudiante que verificaron y se percataron que la cajera cobró mal; pero que al sobrante se le confeccionó una nota de crédito a su favor para ser utilizado cuando disponga.

Sugerencias

De las sugerencias realizadas podemos mencionar las siguientes:

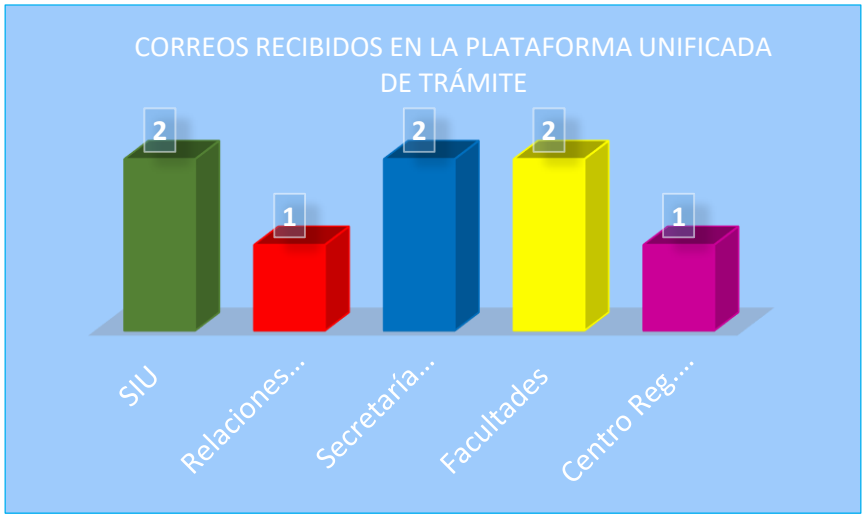
- ✓ Actualizar el directorio telefónico de la UTP, y
- ✓ Que capaciten al personal del cafetín que está dentro de la Cafetería principal en el edificio #1, ya que el personal no sabe usar bien la máquina de hacer capuccino.

- Por lo antes descrito, del personal de DITIC, comunicó que la plataforma del directorio telefónico fue creada por DITIC pero que la información que se muestra proviene de las diferentes Bases de Datos de la Dirección de Recursos Humanos, ya que ellos cuentan con información académica y personal y que en todas las unidades hay un colaborador se encarga de actualizar la información y que caso que no haya una persona en la unidad que esté encargada, debe solicitar el permiso al jefe del Depto. de Personal.

- Con respecto al personal de cafetería, nos comunicaron hicieron pruebas y se percataron que la máquina no acepta la instrucción porque el personal retira de inmediato el dedo del sensor al realizar la mezcla de los productos y le hizo la observación a la funcionaria para que no se repita el incidente. También informaron que el personal sí ha sido capacitado para utilizar los equipos y brindar el servicio de manera apropiada.

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

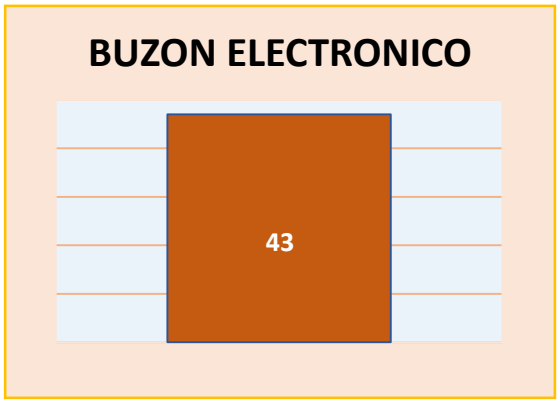
Estas gráficas muestran la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



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

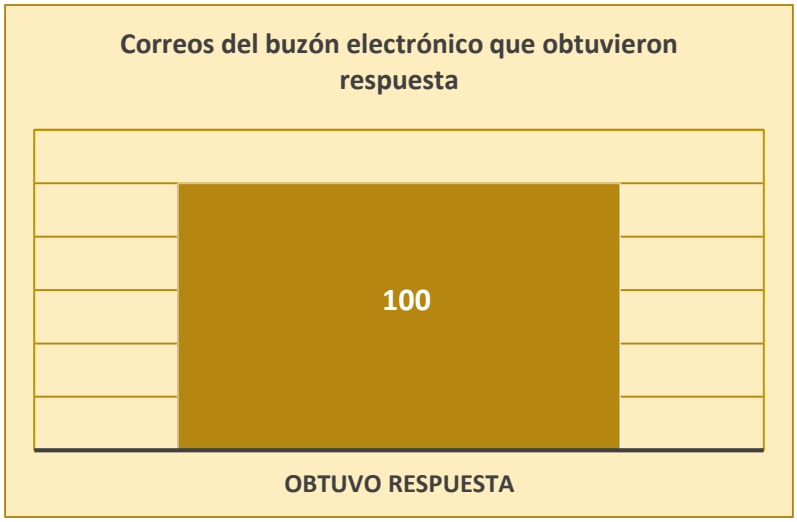
4. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

Gráficas No. 4: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en abril un total de **51** incidencias, distribuidas en **(43)** correos en el Buzón Electrónico, **(8)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



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

5. Estadística de los Resultados del correo electrónico.



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

Hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades en el correo electrónico.

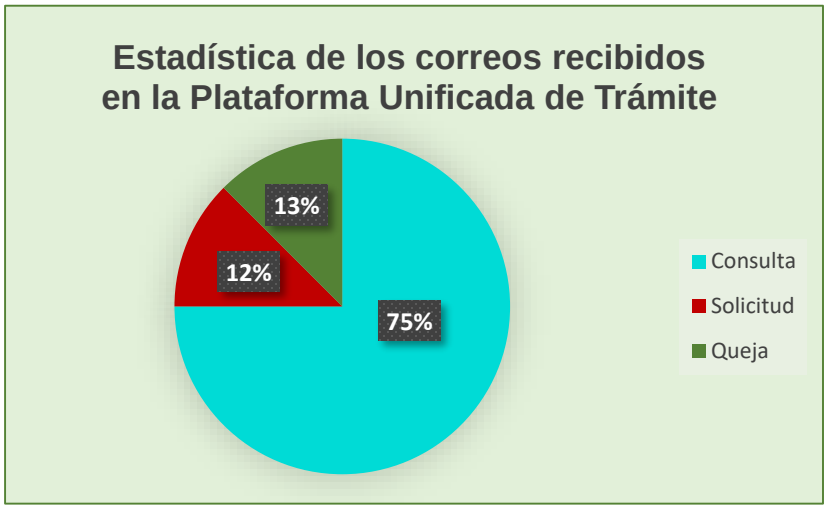
Correo electrónico: 100%
Obtuvieron respuesta el 100%

Plataforma Unificada de Trámite

6. Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

Las estadísticas analizadas de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consulta, Solicitudes y Queja.** El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **8 correos recibidos**, que listamos a
continuación:

Consulta	**6**
Solicitud	**1**
Queja	**1**



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

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

Consulta

La consulta recibida corresponde a información sobre pago de matrícula. A continuación, el correo señalado:

- ✓ Un estudiante extranjero pregunta sobre la convocatoria para los de intercambio o movilidad entrante para cursar el semestre o hacer su pasantía de investigación, por lo que la Dirección de Relaciones Internacionales le brindó ayuda en el proceso de aplicación a la UTP y le informó que tiene dos opciones: - Una es que puede realizar el semestre académico; y la otra es - Hacer una pasantía de investigación y recibir las clases simultáneamente. También le dijo que pueden reunirse por team para conversar del tema entre el 5 al 9 de mayo en horas de la mañana.

- ✓ Preguntan sobre la maestría en docencia superior y de la Facultad de Ciencias y Tecnología le compartieron un link donde puede ver la información, aunque le comunicó que actualmente no hay convocatorias disponibles.

- ✓ Un estudiante externo consultó sobre las carreras que ofrece la UTP, y del Sistema de Ingreso Universitario le facilitaron el link de la página web de la universidad para que revise las carreras que se ofrecen y le envío el flyer de las convocatorias para que se inscriba y los cursos que están a su disposición, si así lo desea y también le envió el calendario de admisión.

- ✓ Preguntaron sobre el proceso de convalidación de las materias para la licenciatura en Ingeniería Química, siendo de la Licenciatura en Química de la Universidad de Panamá, y la Secretaría General le atendió y explicó que puede aspirar a ingresar a la UTP cumpliendo los requisitos establecidos y enviarlos al correo de la Secretaría para verificar que estén completos y con respecto al punto 3 de los requisitos referente al programa analítico o folleto con los temas desarrollados en cada

asignatura y como es un documento extenso para escanear puede enviar el de una asignatura para verificar que cumple con los requisitos. Luego de revisar los documentos se le asigna una cita para presentar la documentación físicamente y no se recibirán documentos sin previa cita. En cuanto a las solicitudes de ingreso por convalidación para el segundo semestre 2025, tienen como fecha límite la recepción hasta el 7 de julio; si llega después de esta fecha, estará sujeto a la decisión del coordinador que evaluará si es posible el ingreso, ya que se entrega fuera de plazo.

- ✓ Consultan que, si puede obtener sus créditos obtenidos en el 2000 en la carrera de técnico en ingeniería eléctrica, por lo que Secretaría General revisó el expediente del estudiante y le dijo que se dieron cuenta que ha estado en tres carreras (que dio 5 asignatura en técnico en ingeniería eléctrica y Electrónica, además, además dio 10 asignaturas en Técnico en programación y análisis y 2 asignaturas en Licenciatura en Desarrollo de Software) y luego le adjuntaron un formulario para que hiciese la solicitud del historial académico, le dijeron que puede solicitar el historial por carrera o seleccionar historial completo donde se verán todas las notas y no le indica ni el índice ni las carreras en que ha estado, solo las notas obtenidas. El costo de estos créditos es de B/.10.00 (diez balboas con 00/100). En la solicitud debe indicar la sede donde va a retirar y realizar el pago en la caja de la universidad.

- ✓ Un usuario externo desea saber si la carrera de Gestión de la Producción Industrial es la misma de la Licenciatura en Tecnología Industrial, por lo que de la Facultad de Ing. Industrial informaron que ya habían brindado respuesta al interesado.

Solicitud

La solicitud recibida fue dirigida por la unidad del SIU, donde solicitan información para entrar a la UTP, por lo que a continuación detallamos las respuestas:

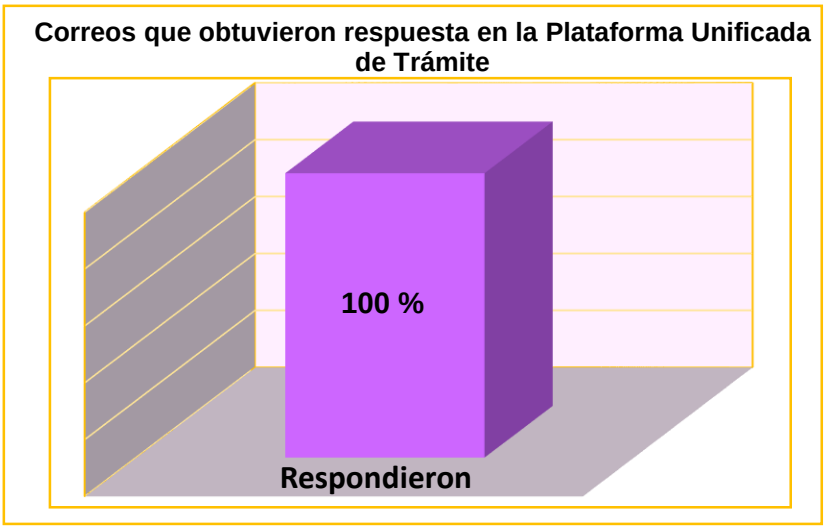
- ✓ La Dirección de Sistema de Ingreso Universitario (SIU), atendió al joven estudiante y le envió un flyer con la información de la prueba y con la convocatoria para que se matricule.

Queja

La inconformidad presentada en esta plataforma pertenece al Campus Central Víctor Levi Sasso. A continuación, hacemos referencia al mensaje recibido:

- ✓ Un estudiante del campus central indica que el cuadro de softball está descuidado y lleno de paja, que lo inspeccionen y le den mantenimiento, por lo que de la Vicerrectoría de Vida Universitaria manifestaron de parte del Vicerrector de esta unidad, que comprenden la preocupación que tuvo el estudiante al visitar el campo de softball y aseguraron que se realizará el mantenimiento adecuado de las áreas deportivas y que se efectuará la limpieza; de tal manera que se tomarán las medidas necesarias para evitar que vuelva a ocurrir este hecho.

8. Estadística de los Resultados de la Plataforma Unificada de Trámite



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

Plataforma Unificada de Trámite:

- ❖ Obtuvo respuesta del **100%**

CONCLUSIONES

1. Este mes hubo poca participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico y la Plataforma Unificada de Trámite.

2. Todos los correos electrónicos y de la Plataforma Unificada de Trámite fueron atendidos en su totalidad por las unidades.

3. El correo electrónico fue utilizado mayormente por los hombres en un 55.81%, y las mujeres en un 44.19%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 75% de hombres utilizaron esta herramienta y el 25% fueron mujeres.

Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”