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.
(buzondesugerencias@utp.ac.pa) y (htpps://buzon.utp.ac.pa)

Agosto 2025

No. CVLS-02-2025

Preparado por: Licda. Guadalupe Zurita G.

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.

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

Páginas

1. **Introducción** 1

2. Estadística del Buzón Electrónico 2

3. Gráfica de los Registros de entradas según Sexo en el Buzón Electrónico. 3

4. Gráfica de los correos electrónicos y la plataforma unificada de trámite recibidos por las unidades. 3

5. Gráfica de tiempo de respuesta de las unidades que atendieron correos de buzón electrónico. 4

6. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas e Invitaciones en el Buzón Electrónico. 5

7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite. 9

8. Gráfica de estadística de los resultados del correo electrónico. 10

9. Gráfica de Estadística de la plataforma unificada de trámite. 11

10. Gráfica de tiempo de respuesta en días de las unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite. 12

11. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la plataforma unificada de trámite. 12

12. Gráfica de Estadística de los resultados de la plataforma unificada de trámite. 18

13. Conclusión 19

Introducción

En cumplimiento de la normativa establecida en la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, sobre “La Ley de Transparencia y Acceso a la Información”, el Departamento de Ética, Transparencia y Valores, de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia de la Universidad Tecnológica de Panamá, presenta como una herramienta de transparencia el informe sobre el Buzón Electrónico y la Plataforma Unificada de Trámite, correspondiente al mes de agosto 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 un instrumento de transparencia, puesto a disposición de los usuarios de esta casa de estudios con la finalidad de evaluar la calidad y mejoras de los procesos y los servicios ofrecidos por esta institución educativa, de tal manera que pueden expresar su opinión de conformidad o insatisfacción de los servicios brindados en el ámbito administrativo, académico, docente, y de investigación.

El informe detalla las consultas, solicitudes, quejas, invitaciones y sugerencias.

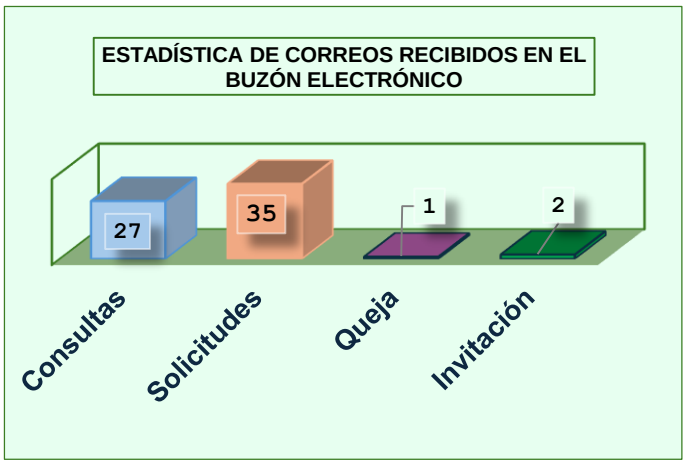
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: **buzondesugerencias@utp.ac.pa** y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: **https://buzon.utp.ac.pa/**

2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **65** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes, Quejas e Invitaciones.**

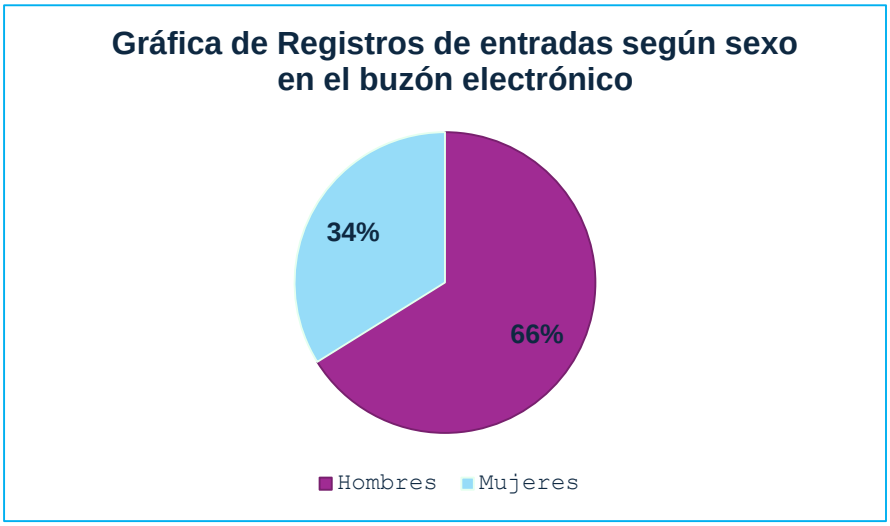
El total de correos del Buzón Electrónico es de **65 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

Consulta	**27**
Solicitudes	**35**
Quejas	**1**
Invitaciones	**2**



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

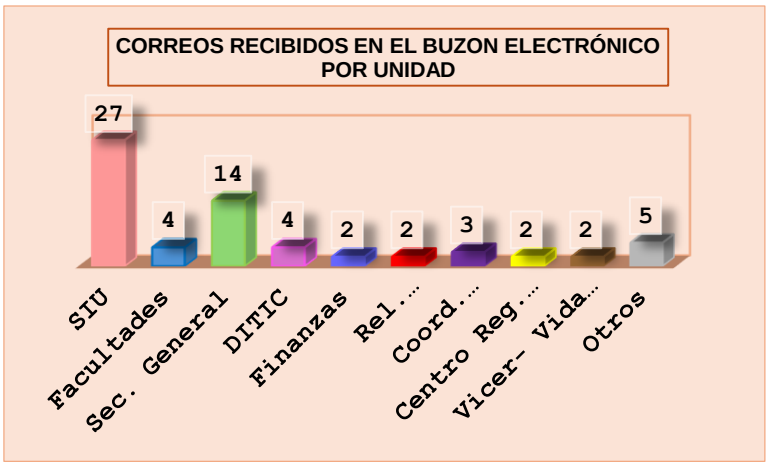
3. Gráfica de los Registros de Entradas Según Sexo en el Buzón Electrónico

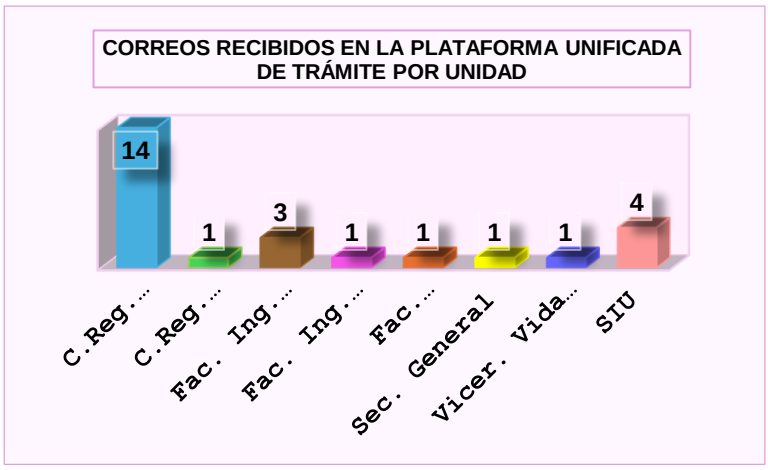


Gráfica No. 2
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

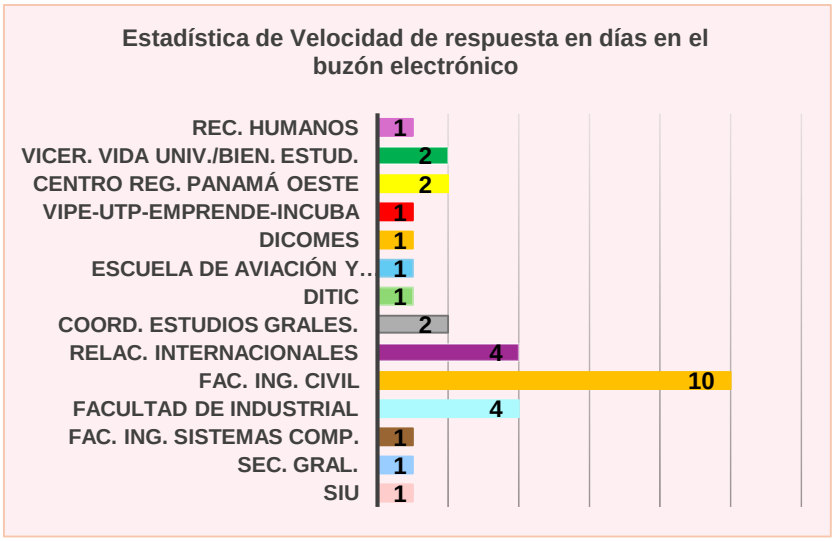
Estas gráficas muestran la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.





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

5. Gráfica de Estadística de Velocidad de respuesta en días en el buzón electrónico



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

Según el tiempo establecido en el Manual de Procedimiento del buzón electrónico, son dos días hábiles para responder, y en este mes la mayoría de las unidades atendieron las incidencias en el tiempo establecido en el manual.

6. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas e Invitaciones en el Buzón Electrónico.

Consulta

- ✓ **SIU**:
  - Sobre horario de una carrera de Sistema (cibernética).
  - Cuándo inicia el proceso de admisión.
  - Cuál es el nombre del coordinador de estudios generales.
  - Si se puede pagar inscripción en banca en línea.
  - Requisitos, costo y cuánto es la matrícula de primer ingreso.
  - Preguntan los jóvenes de primer ingreso sobre costo de carreras.
  - Sobre costos y pago de la prueba de Admisión.
  - Consulta que si los sábados están abiertas las cajas para pagar matrícula de admisión o lo pueden hacer en línea por banca en línea
  - Sobre entrega de resultados de la prueba del PAA y cómo verlos.
  - Preguntan cómo es el cálculo de los puntos obtenidos de los bonos por los boletines.

Respuesta:
Todas las consultas fueron atendidas por la dirección del SIU, ofreciendo información específica.

- ✓ **Secretaría General**
  - Dónde y cómo pedir los créditos universitarios.
  - Si los pagos de créditos se pueden hacer por banca en línea o en caja.
  - Retiro de créditos de secundaria que reposan en la universidad.
  - Sobre cómo participar en la ceremonia de graduación.
  - Un estudiante quiere saber cómo hace para que le tramiten su título intermedio, que ya terminó sus materias.

Respuesta:
Las respuestas fueron brindadas por el personal de Secretaría General.

- ✓ **Facultad de Ing. Industrial**
  - Estudiante pregunta qué puede hacer porque se perdió la llave de su casillero.

Respuesta:
La facultad de Ing. Industrial brindó la respuesta al estudiante.

- ✓ **Coordinación de Estudios General**
  - Si es posible cursar asignaturas en distintos grupos de acuerdo al plan de estudio.
  - Contactar al coordinador de estudios generales.

Respuesta:
El coordinador de estudios generales, Profesor Manuel Castillero informó lo referente a las consultas realizadas.

- ✓ **Centro Regional de Panamá Oeste**
  - Un usuario externo pregunta cuáles son las carreras que se dictan en este centro.

Respuesta:
La secretaria académica del centro regional le adjuntó la oferta académica.

Solicitudes

- ✓ **SIU**
  - Estudiantes para primer ingreso piden captar boletines para el bono de primer ingreso.
  - Solicitud de calendario de primer ingreso y costo para la segunda convocatoria para la prueba de admisión.
  - Estudiantes externos piden ayuda por problemas en el sistema de matrícula para la segunda convocatoria.
  - Estudiantes de primer ingreso piden ayuda porque no puede incluir su colegio de procedencia en el momento de matricularse, ya que no existen en el listado.

Respuesta:
Las solicitudes de los jóvenes de primer ingreso a la UTP fueron atendidas correctamente.

- ✓ **Secretaría General**
  - Solicitud de verificación de información académica para vacante de empresas.
  - Petición de ayuda para convalidar y confrontar documentos para aplicar como estudiante de la UTP.
  - Solicitud de contenido de materia y de créditos oficiales.

Respuesta:
La Secretaría General ha brindado enviado los pasos que deben seguir las empresas para solicitar información de educación de estudiantes y de graduandos.

- ✓ **Recursos Humanos**
  - Captar hojas de vida en base de datos.

Respuesta:
La unidad de selección y reclutamiento de Recursos Humanos indicó que se actualizó la base de datos.

- ✓ **Finanzas**:
  - Estudiante pide que le actualicen su pago de matrícula
  - Estudiante solicita ayuda porque le aparece un saldo pendiente.

Respuesta:
En Finanzas le informaron al primer estudiante que puede pasar a la dirección a retirar el comprobante de pago y al segundo estudiante le comunicaron que verificaron en el sistema y ya no le aparece saldo pendiente.

- ✓ **Facultad de Ciencias y Tecnología**
  - Captar hoja de vida en base de datos de docente.

Respuesta:
De la facultad informaron que debe acercarse personalmente a Secretaría Académica a llenar un formulario para ingresar a la base de datos.

- ✓ **Fac. Ingeniería Industrial**
  - Estudiante pide ayuda porque en la plataforma de matrícula indica que no ha entregado. los documentos de ingreso.

Respuesta:
En la facultad le respondieron y lo guiaron para que actualice su perfil de estudiante.

- ✓ **Dicomes**
  - Usuario externo solicitó fotografías de la obra Cultural Funiber.

Respuesta:
De la unidad le informaron al usuario que le estarán enviando el material solicitado.

- ✓ **DITIC**
  - Estudiantes piden ayuda con el restablecimiento de la contraseña del correo institucional.

Respuesta: Soporte de correo atendió las peticiones y les indicó que ya fueron tramitadas las solicitudes y que las nuevas contraseñas temporal están en el perfil de cada uno.

- ✓ **Fac. Ing. Civil**
    - Un estudiante le pide al decanato que si pueden reconsiderar que él continúe su carrera de ingeniería ya que tiene tres condicionales.

Respuestas:
La secretaria académica de la facultad le recomienda al estudiante que haga una nota al decano donde exponga la situación y la entregue en el decanato.

Queja

- ✓ **Centro Reg. de Panamá Oeste**
    - Un estudiante hizo un cambio de sede y cuando fue a matricularse no se reflejaba el cambio.

Respuesta:
La secretaria académica del centro regional le dio toda la información del envío del expediente a la sede en la ciudad de Panamá.

Invitación

- ✓ **Vicerrectoría de Vida Universitaria**

    - Encuentro Nacional de Danza, extendió invitación a la obra Dos Estaciones para el 27 de agosto en el Teatro Balboa.

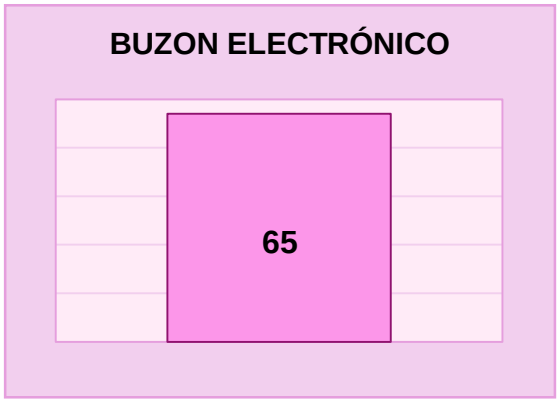
Respuesta:
Fue atendido por la Dirección de Cultura de la Vicerrectoría de Vida Universitaria.

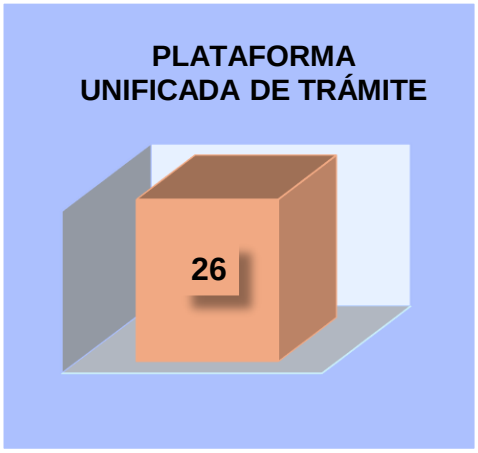
- ✓ **Dirección de Gestión y Transferencia del Conocimiento (VIPE)**
    - Senacyt, envió invitación a convocatoria para emprendimientos innovadores a Panamá Innova 2025.

Respuesta:
La directora agradeció la información y confirmó la visita del personal de Senacyt y los orientó y asesoró en cómo llenar el formulario y atendieron las consultas de los emprendedores e investigadores

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

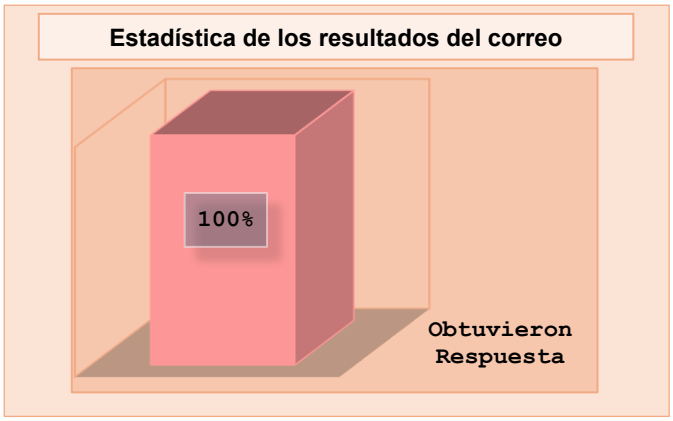
Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en julio un total de incidencias, distribuidas en **(65)** correos en el Buzón Electrónico, **(26)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.





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

8. Gráfica de Estadística de los Resultados del correo electrónico.



Gráfica No.6
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: 65

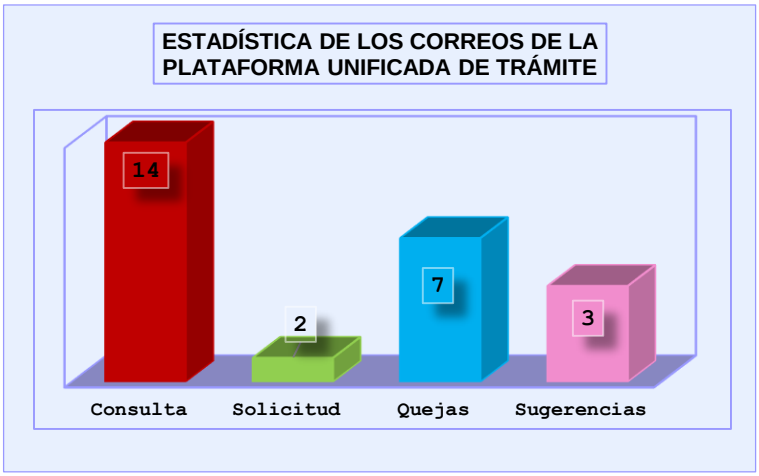
Obtuvieron respuesta el 100%

Plataforma Unificada de Trámite

9. Gráfica de Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

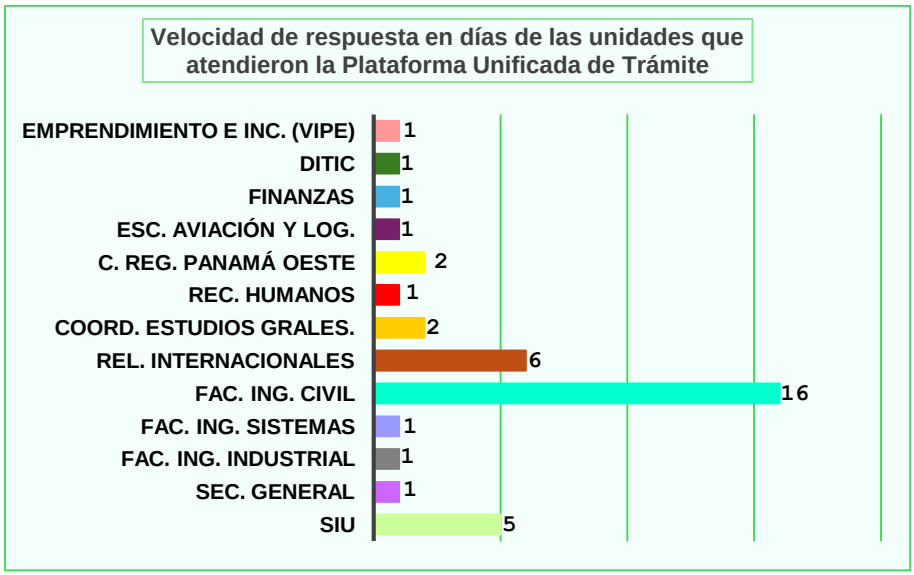
Las estadísticas analizadas de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consulta, Solicitudes, Queja y Sugerencia.** El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **26 correos recibidos**, que listamos a continuación:

Consulta	**14**
Solicitud	**2**
Queja	**7**
Sugerencia	**3**



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

10. Gráfica de Velocidad de respuesta en días de las Unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.



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

11. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la Plataforma Unificada de Trámite

Consulta

✓ **Centro Regional de Veraguas**.

- Un usuario desea saber cómo se puede patrocinar el congreso Coicit.
- Estudiantes preguntan dónde pueden ver los horarios del segundo semestre 2025.
- Estudiante pregunta sobre la habilitación de los estacionamientos en el núcleo.
- Un estudiante pregunta acerca de los requisitos para participar en la imposición de casco.

Respuesta:
El Centro Regional de Veraguas atendió todas las consultas y les brindó respuesta específica y completa en cada tema.

- ✓ **Secretaría Gral.**
    - Un egresado pregunta cómo puede obtener copia oficial de su título apostillado.

Respuesta:
Secretaría Gral., envió los pasos y extendió una respuesta completa de lo que debe realizar que incluso después del trámite en la universidad lo lleve al Ministerio de Relaciones Exteriores para realizar la apostilla.

- ✓ **Centro Regional de Colón**
    - Un estudiante consulta dónde puede encontrar información de Vida Universitaria.

Respuesta:
Del Depto. de Vida Universitaria del Centro Reg. de Colón, le atendió y contestó la subdirectora de vida universitaria que entre en autoridades y verá el nombre de la subdirectora de Vida y que en la sección de estudiantes encontrará los servicios que ofrece el depto., tales como Deportes, Cultura, Psicología, Bienestar Estudiantil, etc.

- ✓ **SIU**
    - Aspirante para ingresar a la universidad desea cómo puede cambiar de sede al inscribirse en la segunda convocatoria.
    - Jóvenes de primer ingreso preguntan sobre los resultados de la prueba de admisión.
    - Preguntan cómo pueden pagar la prueba de admisión en la segunda convocatoria porque el sistema no se lo permite.

Respuesta:
Del Sistema de Ingreso Universitario (SIU), les informaron a los jóvenes que deben acercarse a las oficinas para que le inserten una nueva factura y puedan pasar a caja a pagar. También les indicaron que entren a su perfil de estudiante y allí verán los resultados.

- ✓ **Dirección de Extensión**
    - Empresa Tecnofactory pregunta si le pueden agendar una cita para una reunión de acercamiento para trabajar en conjunto con la propuesta del Banco Interamericano de Desarrollo.

Respuesta:
La Dirección de Extensión le envió el contacto con CIDITIC para que conversen con ellos y le agenden la cita.

- ✓ **Relaciones Internacionales**
    - Usuario externo desea saber sobre voluntariados internacionales, de qué trata el voluntariado, si es solo para estudiantes de la UTP y cuál es la edad máxima para participar.

Respuesta:
La Dirección de Relaciones Internacionales atendió el correo e indicó que la convocatoria fue solo a estudiantes de la UTP y que ya cerró y le envió un enlace para que vea los detalles del voluntariado.

- ✓ **Facultad de Ciencias y Tecnología**
    - Una usuaria pregunta cuáles son los requisitos para ser docente y dónde envía la hoja de vida.

Respuesta:
De la Secretaría Académica le dieron respuesta completa sobre todo lo que debe seguir para llenar y entregar en la facultad.

- ✓ **Fac. Sistemas Computacionales**
    - Desean saber los requisitos, costos, etc., de las maestrías que se dictan en la facultad.

Respuesta:
De la facultad le atendieron y brindaron los requisitos, las modalidades, costos y también le compartieron los enlaces para que puedan encontrar más detalles de la información de las maestrías.

- ✓ **Fac. Ing. Civil**
    - Consultan sobre la apertura del programa de maestría de Ingeniería Ambiental, fechas e inicio de clases.

Respuesta:
La Secretaria Académica le transfirió a educación continua de la facultad y allí le suministraron la información preguntaba.

Solicitudes

- ✓ **Centro Regional de Veraguas**
    - Un estudiante ha pedido que fumiguen en el centro ya que hay muchos mosquitos.

Respuesta:
Indican de la Dirección del Centro que se ha coordinado con el Ministerio de Salud una fecha para fumigar y era el 15 de agosto.

- Un estudiante pide que se hagan estacionamientos para bicicletas y motos.

Respuesta:
De la dirección del centro le informan al estudiante que ya el Depto. de Mantenimiento tiene el material y ha programado elaborar el bicicletero; mientras que los estacionamientos para moto, se ha planificado un espacio en la construcción de los estacionamientos techados y ya tienen el material para hacerlos.

Quejas

- ✓ **SIU**
    - Una estudiante de primer ingreso presentó su insatisfacción porque solo pudo matricular una materia y había cupos para otras, pero el sistema no le permitió matricular.

Respuesta:
Del sistema de ingreso universitario le indicaron a la estudiante que se comunique con el coordinador de estudios generales y le explique para que cuando se realice el retiro e inclusión, incluya las materias que le faltan y el coordinador le apruebe la inclusión.

- ✓ **Centro Regional de Veraguas**
    - Un estudiante está insatisfecho porque el coordinador de civil renunció en el período de matrícula y no lo informaron y no saben con quién se conversa para que los ayuden.

Respuesta:
El director del centro respondió señalando que la renuncia del coordinador de Facultad, se procedió notificar formalmente a la Rectoría para que se realice el trámite para nombrar al nuevo coordinador y le habiliten los perfiles para acceder al sistema de matrícula y atienda las solicitudes de los estudiantes; por lo cual, puede acercarse a la dirección o subdirección académica para ayudarle.

- Estudiante del centro manifiesta que en los centros de Chiriquí y Bocas del Toro están fumigando y en Veraguas nada.

Respuesta:
De la dirección del centro le informaron al joven que el 15 de agosto hubo una jornada de fumigación en todo el centro regional por parte del Ministerio de Salud.

- El profesor no sabe utilizar las pantallas interactivas que instalaron en los salones y baja la pantalla vieja y usa el proyector viejo.

Respuesta:
De la Sub-dirección académica del centro regional informó se realizó un seminario de uso de las mismas y adicional se realizó un video tutorial básico para el mejor uso de las mismas y se les compartió a los docentes.

- Estudiante de la noche se siente olvidado porque no programaron actividades de aniversario para la noche.

Respuesta:
De la Administración del Centro Regional de Veraguas, brindaron respuesta, señalando el tema de la contención del Gasto como estrategia del gobierno y se decide realizar dos celebraciones una al mediodía y una en la tarde para cubrir, incluso el turno nocturno. Esperan el otro año poder celebrar el aniversario nuevamente en los 3 turnos.

- Un estudiante presentó su inconformidad porque indica que pregunta cuándo comenzarán a construir el techo de la cancha y la cancha de voleibol y nadie sabe.

Respuesta:
El subdirector administrativo del centro les explicó en una breve respuesta que han realizado todas las gestiones posibles a nivel administrativo, pero por ser proyectos del Estado, existen muchos procesos burocráticos y administrativos que toman demasiado tiempo y/o son afectados por las contenciones del gasto público que hay en la actualidad.

- Estudiante insatisfecho porque por la renuncia del coordinador de carrera y la administración no habían informado a quién habían asignado para que atendiera a los estudiantes y el tema de retiro e inclusión entonces se atrasó.

Respuesta:
La subdirectora académica indicó que el encargado de publicar en Dicomes la información había renunciado y se había deshabilitado el usuario de él, razón por la cual, el nuevo alimentador de contenido de la página web que se habilitó, debía hacer dos capacitaciones de creación de contenido para el sitio web de la UTP, pero están pendientes a la fecha de hacerlas, y que el profesor Even que está asignado por el director del centro, estaba atendiendo en las oficinas con las contraseñas del profesor anterior lo de la matrícula y el retiro e inclusión.

SUGERENCIA

- ✓ **Facultad de Ingeniería Industrial**
  - Un estudiante sugiere al decanato de la facultad que hagan sus esfuerzos en abrir también en otras sedes regionales la carrera de Ingeniería en Mecánica Industrial.

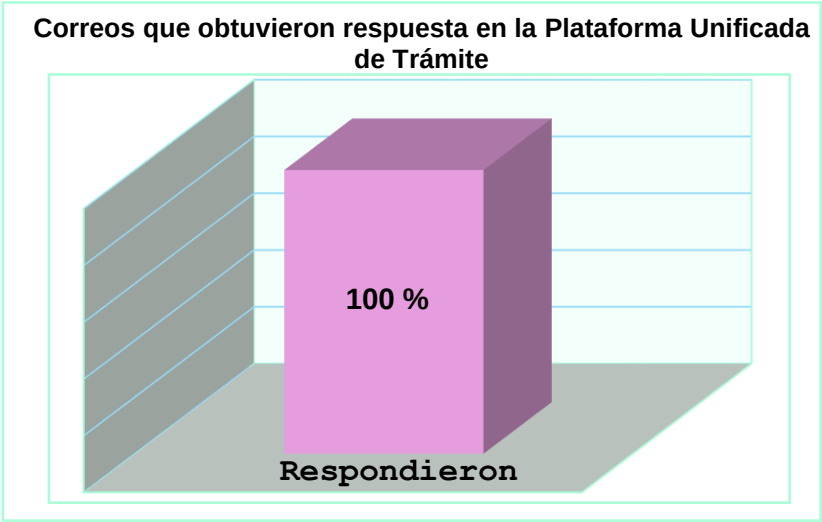
Respuesta:
De la facultad le agradecieron la recomendación y le indicaron que se tomará en cuenta.

- ✓ **Dirección de Servicio Social Universitario**

  - Un joven sugiere que al terminar sus horas de labor social le extiendan una certificación para graduarse, y se le entregue una copia con una lista de proyectos en los que participó, ya que hay becas en las que piden evidencia del voluntariado como experiencia del mismo.

Respuesta:
De la Dirección de Servicio Social señalaron que ellos han digitalizado los trámites, incluyendo los reportes de finalización de horas de labor social y que los estudiantes pueden acceder a la dirección **https://vidauniversitaria.utp.ac.pa/** y obtener este reporte detallado con las distintas actividades de servicio social en las que ha participado y si requiere una carta personalizada puede ir a las oficinas y hacer la solicitud formal, para que el documento sea emitido y firmado por el director de la unidad.

12. Gráfica de 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 más participación ciudadana en los medios digitales.

2. Los correos electrónicos del buzón electrónico y de la Plataforma Unificada de Trámite fueron atendidos en su totalidad por las unidades.

3. El correo del buzón electrónico fue utilizado mayormente por los hombres en un 66%, y las mujeres en un 34%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 65.38%, fue utilizado por los hombres y el 34.62 % fueron mujeres.

Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”