UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMA

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

Depto. de Ética, Transparencia y Valores

Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite.

Enero 2025
No. CVLS-01-2025

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 e Invitación en el Buzón Electrónico.
3. Gráfica de los correos electrónicos y la plataforma unificada de trámite recibidos por unidad.
4. Gráficas de los correos de entrada en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámites por sexo y por empresas.
5. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.
6. Estadística de los resultados del correo electrónico.
7. Estadística de la plataforma unificada de trámite.
8. Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la plataforma unificada de trámite.
9. 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

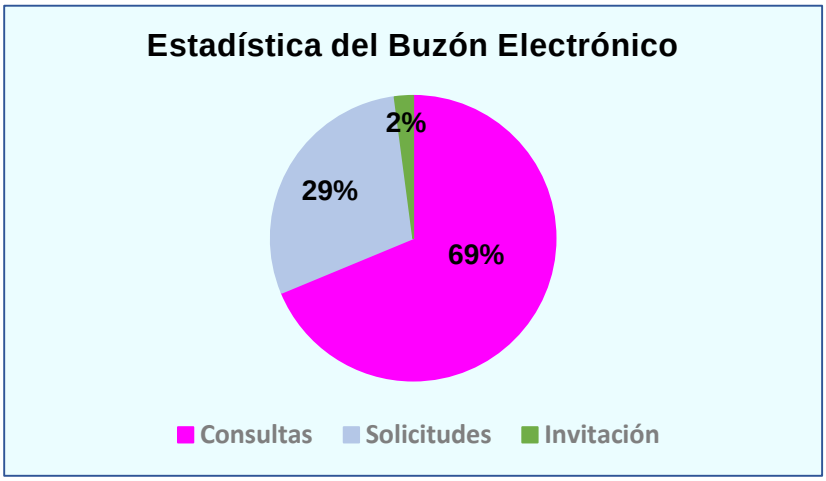
Evidenciar el cumplimiento de la normativa, además de habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas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

El total de correos del Buzón Electrónico es de **48 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta **33**
- Solicitudes **14**
- Invitación **1**



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

2. “Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes e Invitación en el Buzón Electrónico.”

Consulta

Gran parte de las consultas recibidas corresponden a información sobre algunos servicios que brinda la UTP en admisión, sobre las fechas de graduación, sobre las fechas de inscripción de la prueba psicológica, sobre el pago de las matrículas, acerca de las certificaciones de estudios, sobre el puntaje de la prueba para entrar a carreras de ingeniería, sobre los cursos de idioma, sobre homologación de título siendo los principales:

- El pasado mes de enero las preguntas más frecuentes fueron:

  - ✓ Las fechas de graduación de verano, por lo que de la Secretaría General les enviaron un link donde pueden ver las próximas fechas de graduación. Dicho link es: http://utp.ac.pa/actividades-de-ceremonia-de-graduacion

  - ✓ La fecha para la inscripción de la prueba psicológica. El Sistema de Ingreso Universitario (SIU) indicó que si es estudiante de la primera convocatoria debe acercarse a sus oficinas para que le inserten una factura y pueda pagar en caja y si es estudiante de la segunda convocatoria debe ir directamente a la caja de la institución.

  - ✓ Sobre las inscripciones para el curso del idioma inglés. El Centro de Lenguas les envió los requisitos para entrar al curso, indicándoles el costo de la prueba de ubicación y la modalidad como se realiza que es Online, además de los horarios. Igualmente, le hizo saber los precios por nivel para el público en general y para los estudiantes y administrativos de la universidad, explicándoles que el precio lo puede pagar dividido en tres cuotas.

- ✓ Cómo obtener certificaciones de constancia de matrícula y las acreditaciones de la creación de la universidad como dice el numeral C para realizar el pago de matrícula de un extranjero. La Secretaría General le atendió e indicó que las constancias de matrículas las puede solicitar por el sistema de matrícula o bien presencialmente en la Secretaría General. También le envió un link donde encontrará las leyes que crean la Universidad.

- ✓ Igualmente, preguntaron cómo adquirir un historial académico, por lo que de Secretaría General le atendieron y le informaron que puede hacer la solicitud a través del sistema de matrícula llenando el formulario y reenviándolo por el correo de Secretaría General junto con el comprobante de pago. Asimismo, lo puede solicitar presencialmente. El historial académico de egresado estará listo en cinco días hábiles; mientras que los inactivos ocho días hábiles.

- ✓ Traslado de un centro regional al campus central de la UTP por lo que de los centros regionales que fueron consultados, les informaron que si está en la Ciudad de Panamá se acerque a la Facultad y en la Secretaría Académica solicite el trámite y si está en el Centro Regional, que pase a la Secretaría Académica del mismo para que le ayuden. También les indicaron que deben completar el proceso antes del 15 de febrero.

- ✓ Si son enviados por correo los resultados de la prueba de admisión, por lo que, de la Dirección del Sistema de Ingreso Universitario le informaron que no se les envían por correo los resultados, que debían entrar a su perfil de estudiante con su número de cédula y su contraseña para ver los resultados de la prueba PAA.

- ✓ La fecha en que inicia el curso de francés. El Centro de Lenguas comunicó que no se están brindando cursos de francés.

- ✓ Los costos y requerimientos para la carrera de aeronaves con especialización en motores y fuselaje. La Escuela de Aviación y Logística comunicó al joven interesado en ingresar, que las ofertas académicas las puede ver en la página web, en el link: www.utp.ac.pa y que el calendario de admisión se estará publicando en abril en el mismo sitio de admisión para que pueda inscribirse en línea, además le envió el plan de estudios y los costos actualizados de la carrera, así como el folleto de la Escuela de Aviación y Logística y el desglose de los costos de matrícula. Le informó que el puntaje de la prueba de admisión es mínimo 900 puntos y que el examen de inglés, mínimo es de 90 puntos. El proceso de admisión es a través del Sistema de Ingreso Universitario (SIU).

- ✓ Cuáles son los pasos que se debe seguir para hacer práctica profesional como opción a tesis. La Secretaria Académica de la Facultad de Ingeniería Mecánica le informó al estudiante que puede encontrar el procedimiento de las opciones de graduación en el link: https://fim.utp,ac.pa/secretaria-academica o llamar al teléfono 560-3087 o 3088.

Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas, la mayoría correspondió a verificación de título académico otorgado por la UTP para vacantes de empresas, sobre captación de hoja de vida en base de datos de Recursos Humanos para vacantes disponibles en la UTP; asimismo, sobre solicitud de información de maestría en logística, sobre las inscripciones, modalidad y costos de los cursos de inglés. También pidieron información de programas disponibles para continuar estudios relacionados con el título actual, igualmente, pidieron información de carreras que no dicta la UTP, y solicitudes de empresas de estudiantes para realizar prácticas profesionales; entre otros.

- De las solicitudes más constantes podemos mencionar:

- ✓ Empresas que piden verificar información de educación y título de egresado para vacante. La Secretaría General atendió las mismas y les manifestó que deben suministrar el número de cédula de identificación del egresado, un documento firmado por la persona que autoriza que se facilite la información académica y cualquier otro documento que sea necesario. Asimismo, le proporcionó a una de las empresas que sí cumplía con los requisitos la información del título académico del egresado de acuerdo a lo que consta en su número de diploma expedido en mayo del 2018.

- ✓ Información de cursos para el Toefl. El Centro de Lenguas le informó al usuario que por el momento no se está brindando el curso de preparación del Toefl.

- ✓ Captación de hojas de vida en base de datos de la Dirección de Recursos Humanos. Estas fueron atendidas y captadas en el Departamento de Reclutamiento y Selección de esta dirección.

- ✓ Información de maestría en Logística. La Secretaría Académica de la Facultad de Ingeniería Industrial comunicó que, sobre la información de la Maestría en Logística, la misma fue brindada por la unidad de Educación Continua de dicha facultad.

- ✓ Información de programas disponibles para continuar estudios relacionados con el título actual. La Secretaría General dio la información completa indicando que debe enviar el título y créditos universitarios para revisar si aplican por ingreso o por convalidación. Asimismo, le informó que, en caso de aplicar al proceso de homologación o equivalencia de materias, cuando tenga todos los requisitos debe remitirlos por correo electrónico para revisarlos si están completos y si es así, se le asigna una cita para la entrega formal. Finalmente, le informaron que los costos, horarios, etc., puede verlos en la página web de la UTP.

- ✓ Información de carreras que no dicta la UTP como Gastronomía, Contabilidad, Cosmetología, el Sistema de Ingreso Universitario informó que la Universidad Tecnológica de Panamá no dicta estas carreras, que las ofertas académicas que ofrece son ingenieriles,

técnicos en ingeniería y licenciaturas en tecnología. Que las carreras descritas, la dictan en la Universidad de Panamá.

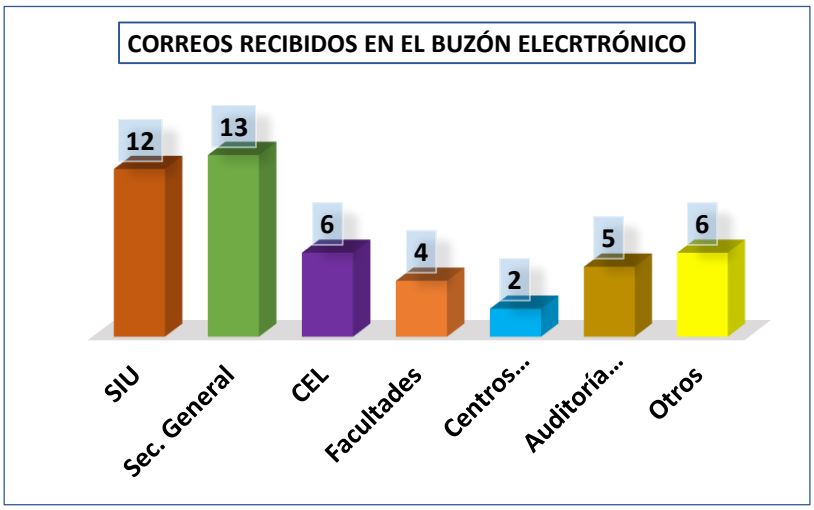
- ✓ Empresas que solicitan estudiantes para práctica profesional como opción a tesis en áreas de Ingeniería Industrial, Recursos Humanos, Negocios Internacionales y administración; fueron atendidos por la Facultad de Ingeniería Industrial y le comunicaron que se contacten con la dirección de Educación Continua, y le facilitaron sus números de teléfonos y correo electrónico para que les indiquen los pasos a seguir.

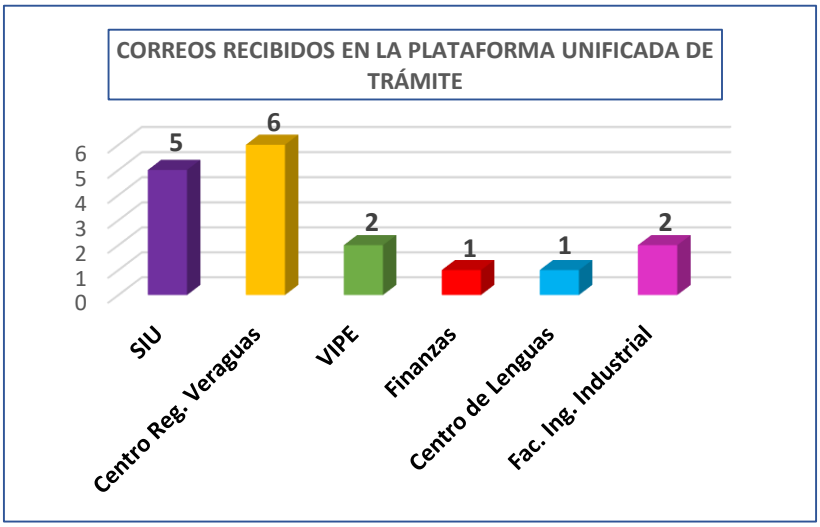
Invitación

- ✓ La invitación obtenida fue para que los estudiantes de la UTP, participen en el **AI de Conectivity Hackaton**, organizada por iniciativa de Lab Lab, que es una plataforma de innovación a través de la Inteligencia Artificial, de la UNICEF y la UIT. La Dirección de Relaciones Internacionales atendió la invitación e informó que los responsables, la Licda. Jennifer Spence y el Licdo. Clemente Rodríguez coordinarán con la Sra. Jovanna Slupezewska de la empresa Partier &Marketing at New Native Lab Lab, una reunión virtual.

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.

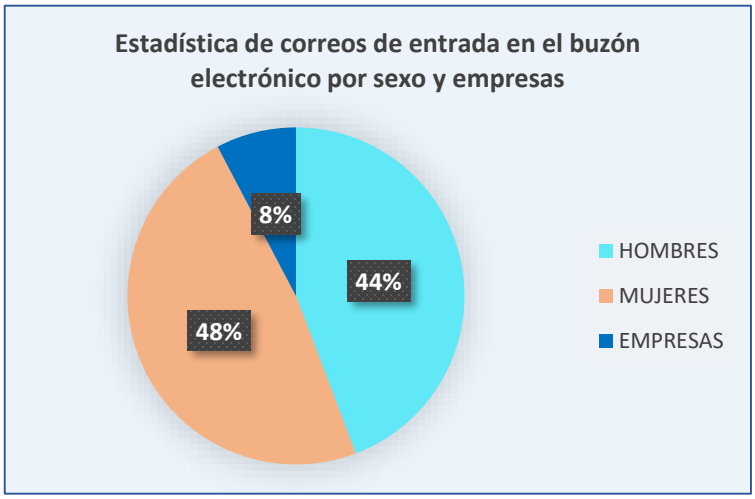


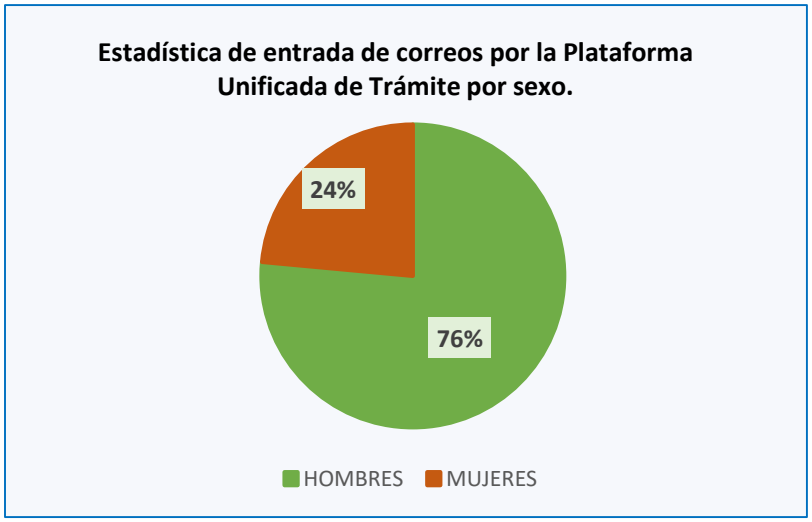


Gráfica No.2
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

4. Gráficas de los correos de entrada en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámites por sexo y por empresas.

Estas gráficas muestran la totalidad de los correos que entraron al buzón electrónico de la Universidad Tecnológica de Panamá por sexo y empresas.

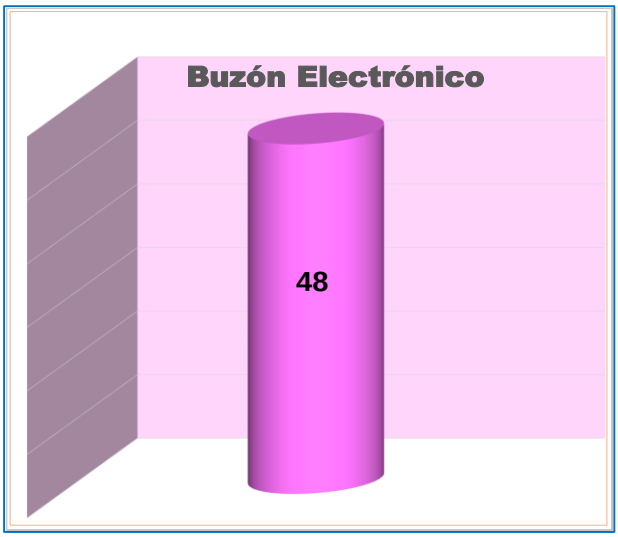


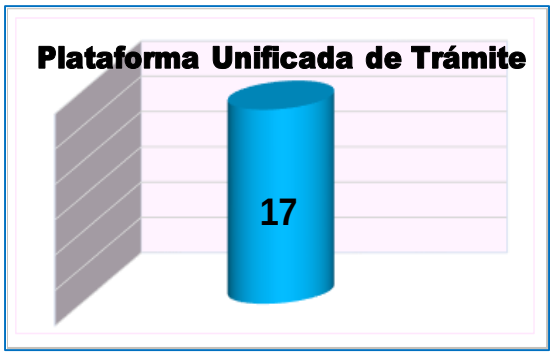


Gráfica No.3
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores

5. 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 enero un total de **65** incidencias, distribuidas en **(48)** correos en el Buzón Electrónico, **(17)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.





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

6. Estadística de los Resultados del correo electrónico.

La Gráfica No.5
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:

Obtuvieron respuesta el 98%

No respondieron 2%
Relaciones Internacionales = (1)

Nota: esta unidad tiene en trámite el correo pendiente.

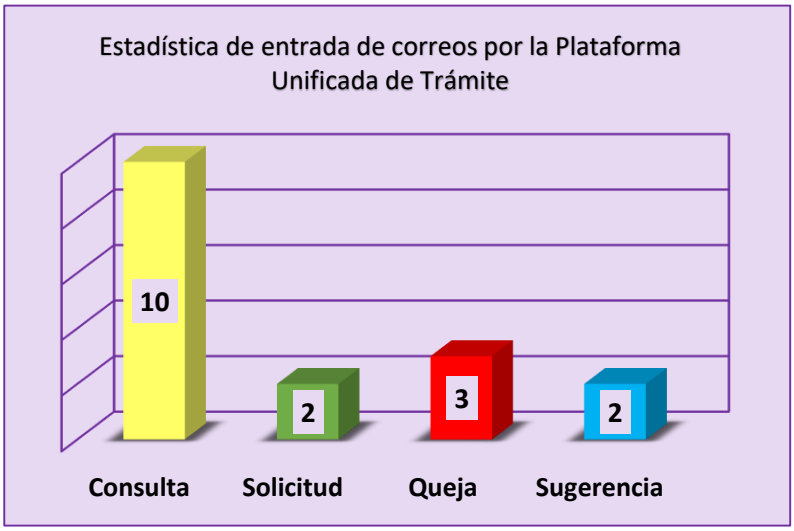
Plataforma Unificada de Trámite

7. 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, Quejas y Sugerencia.**

El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **17 correos recibidos**, que listamos a
continuación:

Consulta	**10**
Solicitudes	**2**
Quejas	**3**
Sugerencias	**2**



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

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

Consulta

Las consultas recibidas corresponden a información sobre servicios. Entre los correos recibidos podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Cuándo es la apertura de inscripción para la prueba de admisión para el periodo, 25-2026, el Sistema de Ingreso Universitario informó que aún no están abiertas dichas inscripciones y que se está en espera del nuevo calendario el SIU.

- ✓ Preguntaron si el curso de verano para estudiantes de primer ingreso es obligatorio, por lo que de las oficinas del Sistema de Ingresos Universitario informaron que sí es obligatorio y que debieron matricular las asignaturas IVEU, Pre cálculo y Matemáticas; dependiendo de la carrera para reforzar conocimientos, en cualquier caso, al final obtendrá la calificación (P) de pase o (x) de Reprobado.

- ✓ Cuáles son las distintas carreras de Sistemas Computacionales. El Departamento de Ética, Transparencia y Valores le indicó que se comunique al Sistema de Ingreso Universitario a los teléfonos 560-3525 o 560-3505 o escriba a la dirección electrónica siu.panama@utp.ac.pa o bien entre a la página web de la universidad al sitio www.utp.ac.pa y entre en admisión y allí le abren las distintas facultades y entre en oferta académica.

- ✓ Sobre el diplomado de Higiene y Salud Ocupacional, el costo y la fecha. Este correo fue atendido por la Coordinación de Extensión de la Facultad de Ing. Industrial y le adjuntaron un link para que descargue el formulario de inscripción a dicho diplomado. El link es https://edu-fii-utp-ac.pa/formulario-de-contacto-ads-dhso

- ✓ Cuál es el estado de la prueba de ubicación; por lo que Centro de Lenguas, le solicitó el número de cédula para poder buscarlo y darle información, pero el joven no se comunicó directamente al correo del buzón y tampoco llamó al CEL.

- ✓ Dónde pueden consignar o pagar para solicitar un certificado de un curso de inglés que realizó en el 2019. El Centro de Lenguas le indicó que debe enviar un correo a la dirección: cel@utp.ac.pa con sus datos completos.

- ✓ Pregunta cómo se hace cuando el estudiante no pudo presentar la prueba psicológica. Del Sistema de Primer Ingreso le indican que debe acercarse a las oficinas de la Dirección de Psicología con la Licda. Inair Saturno a más tardar el miércoles 29 de enero.

- ✓ Un investigador del Centro Regional de Veraguas consulta a qué se debe un descuento que le realizaron en el Depto. de Planilla y el subdirector administrativo le atendió e informó que los descuentos realizados el 12 y 26 de diciembre de 2024, que sumaron B/.80.04 (ochenta balboas con 04/100), se debió a las ausencias sin justificar de los días 16 y 17 de julio del 2024, ya que fueron registradas extemporáneamente por el colaborador.

- ✓ Consultan los costos del diplomado de gestión Literaria. Este correo fue atendido por la Dirección Nacional de Extensión de la VIPE y le explicaron que la convocatoria se lanzará por redes sociales de la universidad (Facebook-instagram), a partir de abril de 2025. Igualmente, señalaron que el afiche de información general de la capacitación.

Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas, podemos señalar que una parte correspondió dar respuesta, al Centro Regional de Veraguas y la otra a la Dirección Nacional de Finanzas.

- ✓ Un estudiante solicita que les presten los Implementos Deportivos, ya que los viejos están dañados, por lo que el director del Centro Regional de Veraguas explicó que los nuevos implementos

deportivos que se compraron para cambiar los que se tenían y que dentro de ellos se contempló una nueva mesa de ping pong.

- ✓ Un estudiante pide que se revise el Sistema de pago de matrícula porque realizó el pago dos veces y le sigue reflejando la deuda; por lo que de la Dirección de Finanzas lo atendieron e informaron que los pagos han sido recibidos y pronto se lo acreditarán como un saldo a su favor a través de una nota de crédito para que pueda utilizarlo en cualquier momento que realice un pago.

Quejas

Las inconformidades presentadas en esta plataforma pertenecen al Centro Regional de Veraguas. A continuación, hacemos referencia a los mensajes recibidos:

- ✓ En el Centro Regional de Veraguas los estudiantes están incómodos porque dicen que los profesores no tienen calidad de persona, por lo cual, el coordinador de facultad del centro regional envió respuesta formal a través de una nota a la dirección del Centro y señaló que es de interés brindar una atención académica y administrativa acorde a las necesidades, y expresa que continuarán con el compromiso de dar seguimiento a todas las actividades con fin de contribuir a elevar los estándares académicos que siempre han caracterizado a la Universidad Tecnológica de Panamá.

- ✓ Explica un estudiante que tienen problemas para hacer la práctica profesional y enredos con los seguros; razón por la cual el director del centro dijo que el Profesor Elvis Castillo dio respuesta formal a través de una nota la cual adjuntó y donde indica que ciertamente cada servicio está descrito con la accesibilidad correspondiente y las direcciones electrónicas. Los Coordinadores de Facultad, Directivos y docentes en general mantienen horarios de atención presencial para trámites estudiantiles, de acuerdo a sus responsabilidades en la docencia y en la investigación. Reiteró disponibilidad que tienen para

atender las inquietudes de los estudiantes y brindarle la orientación que esté a nuestro alcance.

- ✓ Un estudiante informa que hay mucho desorden con los muebles en el taller de soldadura por lo que el sub-director del centro regional explica que el apilamiento de sillas, mesas, pupitres y otros activos deteriorados que se encuentran en dicho taller, están en proceso de descarte, el cual conlleva a identificar los activos para descarte por parte del personal de auditoría de Bienes Patrimoniales de UTP y luego personal de auditoría de la oficina de bienes patrimoniales del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) y de la Contraloría General de la República de Panamá, deben ir a verificar uno a uno cada activo para descarte. Estamos haciendo ingentes esfuerzos por dar velocidad a estos procesos, pero ya no depende de nosotros como UTP.
  El Subdirector informa que de manera paliativa están trasladando estos activos de descarte al patio trasero, para evitar algún accidente de nuestros estudiantes en el taller de soldadura.

Sugerencias

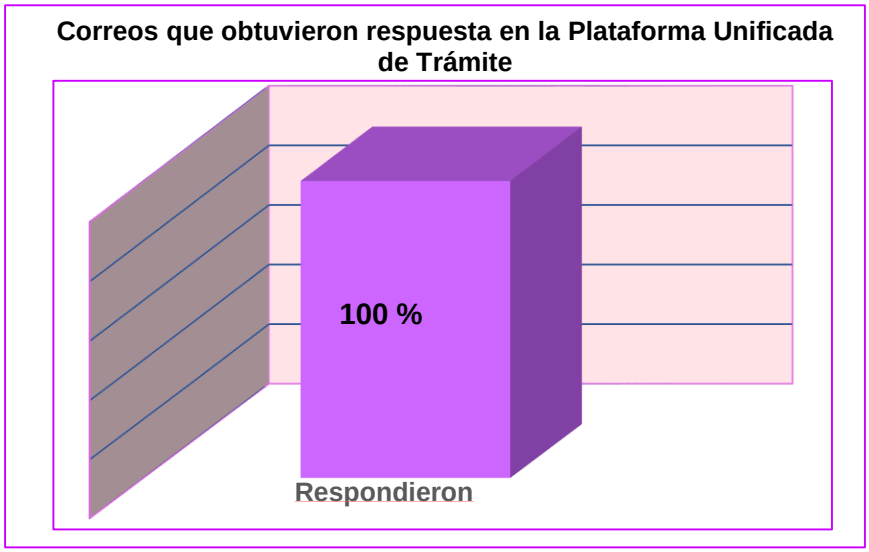
Con respecto a las sugerencias recibidas podemos mencionarlas a continuación:

- ✓ Se tomen iniciativas para que la información de maestría de las facultades de Ing. en Sistemas Computacionales y en la de Ingeniería Industrial, sean entregadas el mismo día. Este consejo fue atendido por la Dirección Nacional del Sistema de Estudios de Postgrado en la Vicerrectoría de Investigación, Postgrado y Extensión y confirmaron de enterado el correo y que le iban a dar respuesta al estudiante.

- ✓ Un estudiante regular le dice a los nuevos estudiantes que en el Centro de Veraguas, no se matriculen en Civil porque los profesores no apoyan las actividades académicas, por lo cual el director del Centro Regional de Veraguas informó que el Profesor al que el estudiante se refiere atendió el correo y dijo que, como egresado de la UTP, sabe que la vida estudiantil involucra

vicisitudes y desde sus capacidades humanas como equipo de trabajo, procuran ofrecer atención integral a los estudiantes. También señaló que tengan la seguridad de que continuaremos dando seguimiento a sus requerimientos, para contribuir al desarrollo académico y nos mantenemos a disposición para atender sus dudas o recibir mayor información referente a los procedimientos académicos y administrativos que rigen a nuestra Universidad.

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



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

Plataforma Unificada de Trámite:

- Obtuvieron respuesta del **100%**

CONCLUSIONES

1. Este mes hubo participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico y la plataforma unificada de trámite.

2. La plataforma unificada de trámite de la UTP, fue muy utilizada en este mes, en especial por el Centro Regional de Veraguas y el SIU. Se recibieron diecisiete (**17**) solicitudes, de las cuales el **100%** fue atendido.

3. El Centro Regional de Veraguas fue el centro que más quejas presentó en la plataforma unificada de trámites, pero todas fueron atendidas y resueltas.

4. Las entradas de correos por sexo y por grupo colectivo tramitadas y de mayor uso en las herramientas digitales fueron hombres y cuatro empresas.

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”