



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.**

**Febrero 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 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 y Quejas 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](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa) mientras que a la plataforma unificada de trámite, pueden entrar a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>

## **Objetivo**

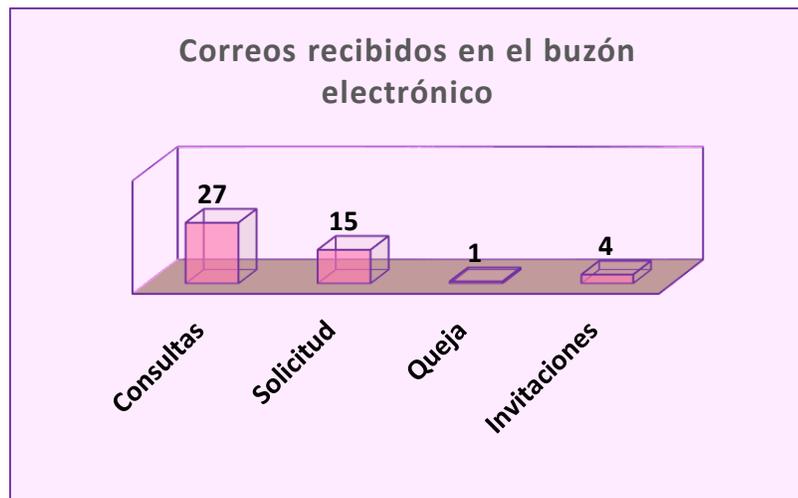
Evidenciar el cumplimiento de la normativa, además de habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas 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 **47 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta **27**
- Solicitudes **14**
- Queja **1**
- Invitaciones **4**



**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 en este mes y que fueron frecuentes, corresponden a información de algunos servicios que brinda la UTP, sobre las nuevas inscripciones para el primer ingreso, también acerca de las ofertas académicas que ofrece la universidad, sobre el diplomado en literatura, cambios de carrera, cambio de sede universitaria, los requisitos, costos, etc., del curso del idioma inglés; entre algunas otras más y que presentamos a continuación:

- ✓ El Sistema de Ingreso Universitario (SIU) indicó que las matriculas para las inscripciones del año 2026 inician a partir del 17 de marzo al 23 de julio del 2025 para la primera convocatoria y que puede ver cualquier información en las redes sociales.
- ✓ Sobre las ofertas académicas que ofrece la universidad, el Sistema de Primer Ingreso (SIU), les compartió el enlace donde pueden encontrar las carreras que brindan en esta casa de estudios tecnológico superiores.
- ✓ En cuanto al diplomado en literatura, la dirección de Extensión de la VIPE, informó que este diplomado está proyectado para el mes de mayo 2025 y que después publicarán información sobre los costos y cronograma, además que la modalidad será virtual y el tiempo de duración es de 160 horas, 3 meses y 3 días a la semana y que la versión de este diplomado es la # XXIV.
- ✓ Acerca de los cambios de carrera, las facultades explicaron que deben comprar el formulario de cambio de carrera en cualquier caja de la institución y que el costo del mismo es de B.1.00 (un balboa con 00/100), luego lo llena y lo entrega en la Secretaría Académica de la facultad.

- ✓ Sobre un cambio de sede de un centro regional al campus central en la ciudad de Panamá, del centro le indicaron que es posible hacerlo, pero que los horarios dependen de la coordinación de la facultad en el campus central.
- ✓ El Centro de Lenguas envió los requisitos, costos, forma de pago, modalidad de las clases (semanal y sabatino), el horario, la fecha de inscripción, el material didáctico y el calendario del curso.
- ✓ Algunos usuarios externos realizaron consultas sobre distintas carreras, tal como diseño gráfico y enfermería y se le informó que la UTP dicta carreras ingenieriles, técnicos en ingeniería y licenciaturas en tecnología, que puede consultar sobre estas ofertas académicas en la Universidad de Panamá.
- ✓ También preguntaron sobre la fecha límite para realizar los pagos de matrícula, por lo que de la dirección de Finanzas le comunicaron que el calendario académico indicaba que la fecha de pago era del 13 de enero al 13 de febrero y que si no se realizan los pagos antes del vencimiento, se le aplicaría un recargo del 25% sobre el valor facturado.

## Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas, las mismas se relacionaron a - verificación de título académico otorgado por la UTP para vacantes en empresas, - captar las hojas de vida de diferentes usuarios en la base de datos de Recursos Humanos de la universidad. - También un colegio secundario pidió visitar las instalaciones de la UTP e igualmente el Observatorio Astronómico. - Empresas nacionales que solicitaron contactar en las facultades a estudiantes para realizar prácticas profesionales, - Solicitud de información sobre carreras que no dictan en la UTP. - Coordinación de taller de capacitación con el Ministerio de Mi Ambiente; entre otros. A continuación, presentamos algunas solicitudes:

- ✓ Empresas que piden verificar 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; mientras que por los otros dos, la unidad de Secretaría General, les suministró a las empresas la información solicitada ya que cumplían con los requisitos para extender información como el título académico del egresado, según consta en su número de diploma.
- ✓ Captar 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.
- ✓ En cuanto a la visita del colegio secundario a las instalaciones de la UTP y el observatorio astronómico, el director del Sistema de Ingreso Universitario (Siu), les atendió y les consultó dónde está ubicado el colegio; ya que no cuentan con transporte para trasladarlos al observatorio; pero que con mucho gusto les pueden hacer el recorrido en las instalaciones del campus universitario.
- ✓ 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.
- ✓ Información de carreras que no dicta la UTP como Diseño de Interiores y farmacia, 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.
- ✓ La dirección de Cambio Climático del Ministerio Mi Ambiente, pide que se coordine con ellos una presentación sobre este tema, por lo que de la Vicerrectoría de Investigación, Postgrado y Extensión

(VIPE), encargó a la Dra. Haydee Osorio para que atienda este tema y se contacte con el ministerio en mención para coordinar.

## Queja

En este mes se presentó una inconformidad por parte de un estudiante del Centro Regional de Veraguas, pero la misma fue atendida por el profesor coordinador de la Facultad, según nos explicó el director del centro.

- ✓ Según el estudiante no comprende por qué demoran tanto en registrar la calificación de la práctica profesional, y el director del centro indicó que al conversar con el coordinador de la facultad le informó que el profesor asesor tuvo dificultad con el correo institucional, por lo que le había impedido realizar el registro oportuno, pero lo había tramitado de forma manual, pero que a la mayor brevedad posible registrarán la calificación.

## Invitaciones

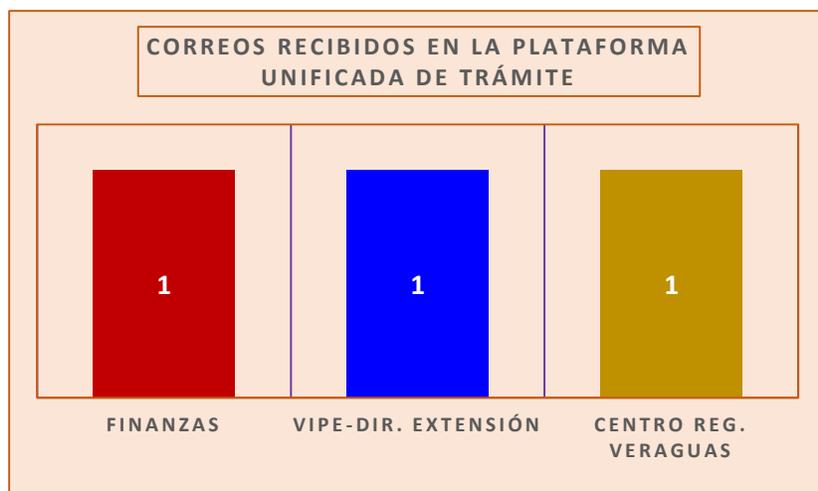
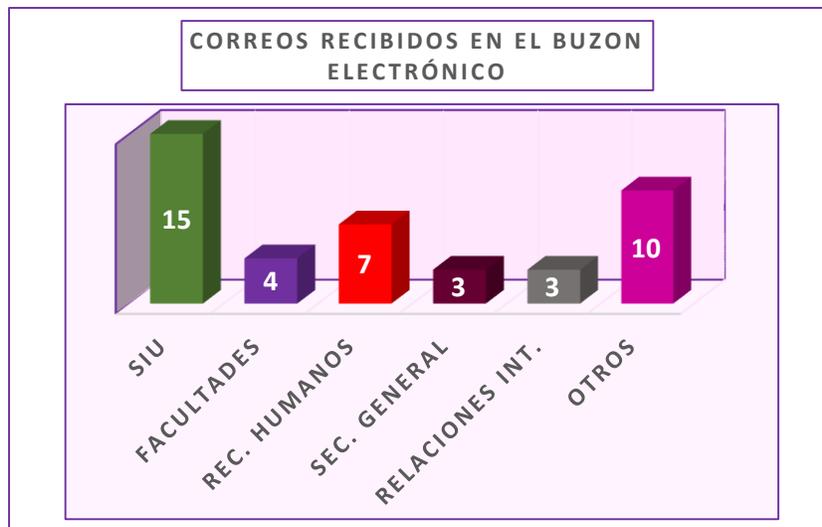
En cuanto a las invitaciones recibidas podemos mencionar las siguientes:

- ✓ La Red de Docentes, Transdisciplinario de México extendió una invitación por separado al director del Centro Regional de Veraguas y una a la directora del Centro Regional de Chiriquí, para invitarlos al IV Congreso de Educación. Cada director de centro regional atendió la invitación por separado e informó que compartieron la invitación con los docentes y la comunidad universitaria.
- ✓ El comité organizador de Labtinoamérica invitó a la Universidad a participar en el evento virtual Ciudad Futura del 24 al 31 de marzo, compartiendo ideas y experiencias en planificación y gestión urbana. Por su parte, el decano de la facultad de ingeniería civil, encargó a la Dra. Casilda Saavedra a que verifique y colabore para participar en el evento.

- ✓ La Escuela de Verano Ginsen en Francia, extendió una invitación a que los jóvenes se inscriban en esta escuela, por lo que se envió el correo a la dirección de relaciones internacionales y el correo está en trámite.

### 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.

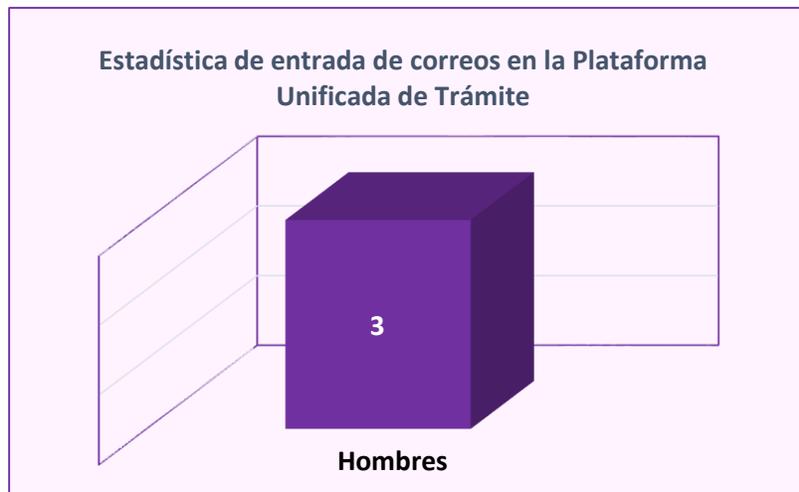
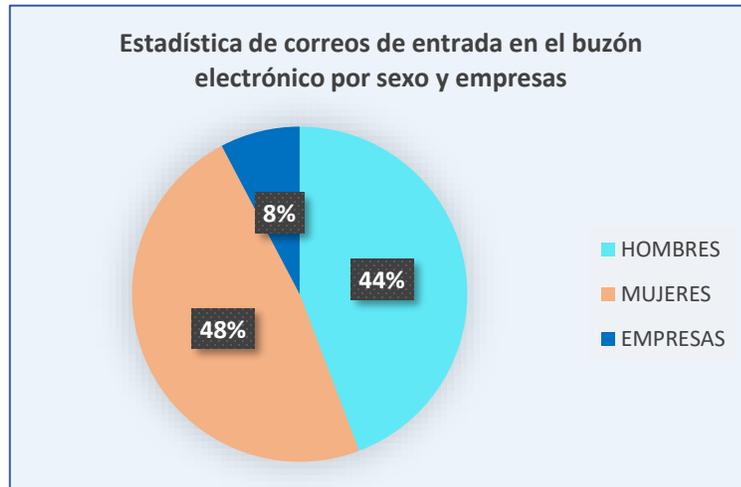


Gráfica No.2

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.

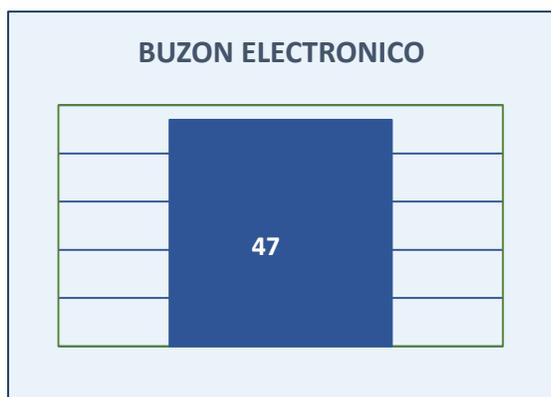


Gráfica No.3

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 febrero un total de 50 incidencias, distribuidas en **(47)** correos en el Buzón Electrónico, **(3)** 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 90%**

### **No respondieron 10%**

Relaciones Internacionales = (3)

SIU = (1)

DITIC = (1)

**Nota:** esta unidad tiene en trámite los correos pendientes.

## Plataforma Unificada de Trámite

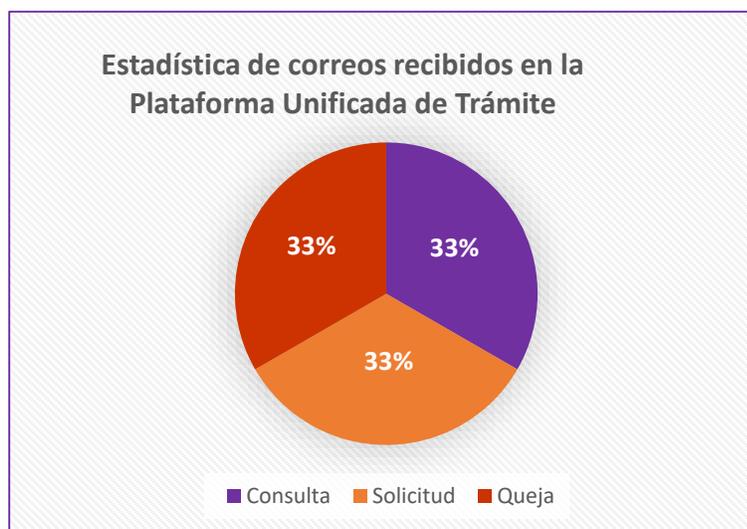


## 7. Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

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	1
Solicitudes	1
Quejas	1



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

## 8. 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 preguntó cuándo es la fecha del pago de matrícula y cuánto es lo que debe pagar. En la Dirección de Finanzas le brindaron la información, ya que el joven se acercó a sus oficinas.

### Solicitudes

La solicitud recibida fue dirigida por la unidad de la VIPE, donde solicitan información sobre el Proyecto FID16—140 titulado Efecto de luces en la calidad nutricional, crecimiento y desarrollo de la lechuga en ambientes controlados.”

- ✓ Un extranjero solicita información del proyecto FID16-140, ya que considera que los efectos son innovadores en la mejora de cultivos y sus resultados y recomendaciones de esta investigación puede ser de gran valor para fortalecer el desarrollo de proyectos agroecológicos en la región.

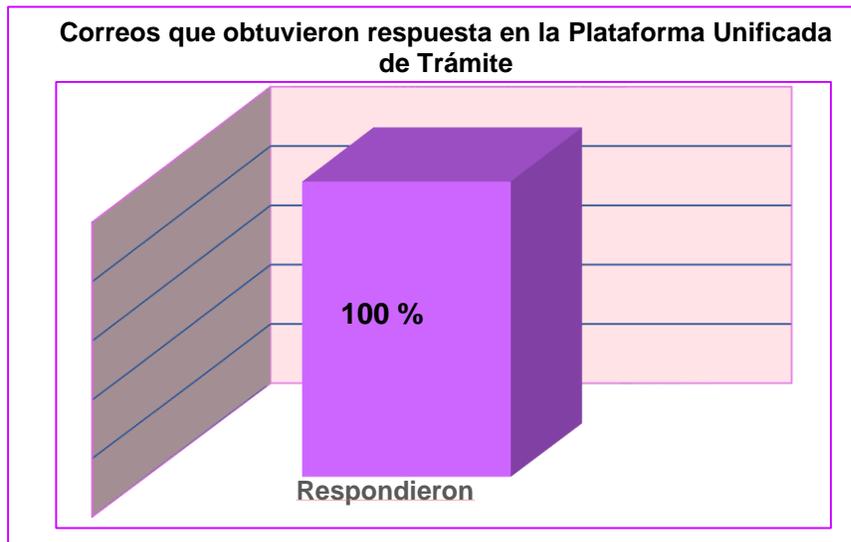
### Quejas

Las inconformidades presentadas en esta plataforma pertenecen al Centro Regional de Veraguas. A continuación, hacemos referencia al mensaje recibido:

- ✓ En el Centro Regional de Veraguas un estudiante explica que hay problemas para hacer la práctica profesional en el centro, ya que a veces no le dicen al estudiante el procedimiento y siempre hay un problema en la adquisición de los seguros, y el coordinador de la facultad no atiende; razón por la cual el director del centro

regional indica que el coordinador de facultad indica, que cada servicio está descrito con la accesibilidad correspondiente y las direcciones electrónicas para consulta en la página web de la universidad. Los Coordinadores de facultad, directivos y docentes en general mantienen horarios de atención presencial para trámites estudiantiles, de acuerdo a sus responsabilidades en la investigación y en la docencia. Finalmente, reiteró la disposición para atender cualquier inquietud.

## 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, no fue muy utilizada en este mes, solo se recibió tres (3) solicitudes, de las cuales el **100%** fue atendido.
3. El Centro Regional de Veraguas fue el centro en el que presentó la queja y fue atendida y resuelta por la unidad.
4. Las entradas de correos por sexo y por grupo colectivo tramitadas y de mayor uso en las herramientas digitales fueron hombres y de esas seis (6) corresponden a empresas.

*Gracias*

**“La prevención reduce riesgos y fortalece la  
transparencia”**