



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



**UTP se une al Servicio
del Centro de Atención Ciudadana**



Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite.

Julio 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.



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

	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 unidad.	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.	10
8. Gráfica de estadística de los resultados del correo electrónico.	11
9. Gráfica de Estadística de la plataforma unificada de trámite.	12
10. Gráfica de tiempo de respuesta en días de las unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.	13
11. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la plataforma unificada de trámite.	13
12. Gráfica de Estadística de los resultados de la plataforma unificada de trámite.	18
13. Conclusiones	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 mayo 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.

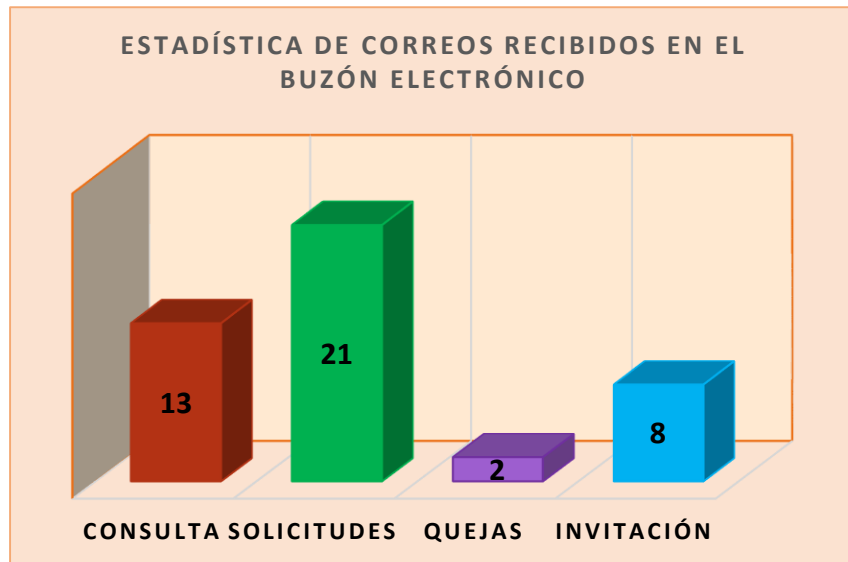
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>

2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **44** 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 **44 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

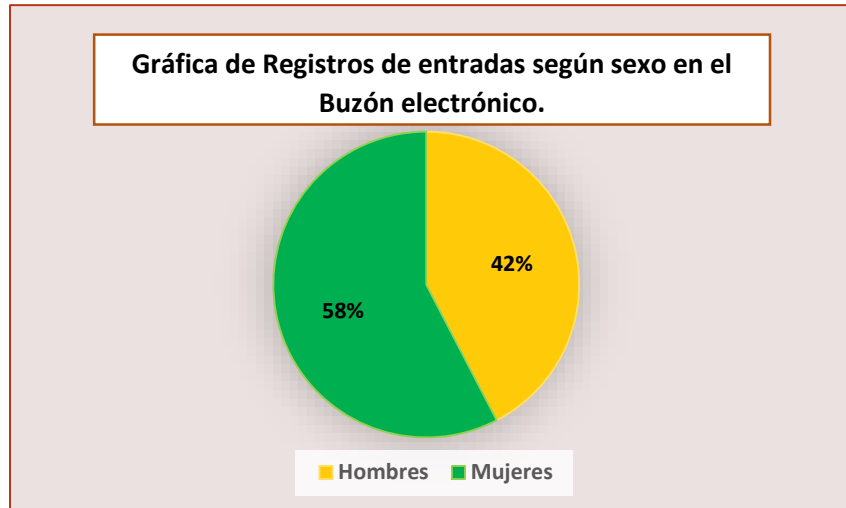
Consulta	13
Solicitudes	21
Quejas	2
Invitaciones	8



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores

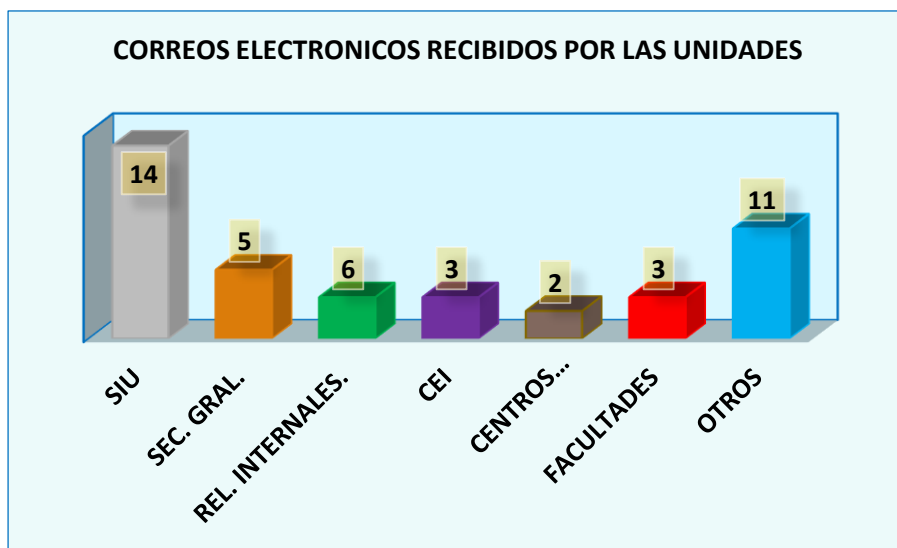
3. Gráfica de los Registros de Entradas Según Sexo en el Buzón Electrónico

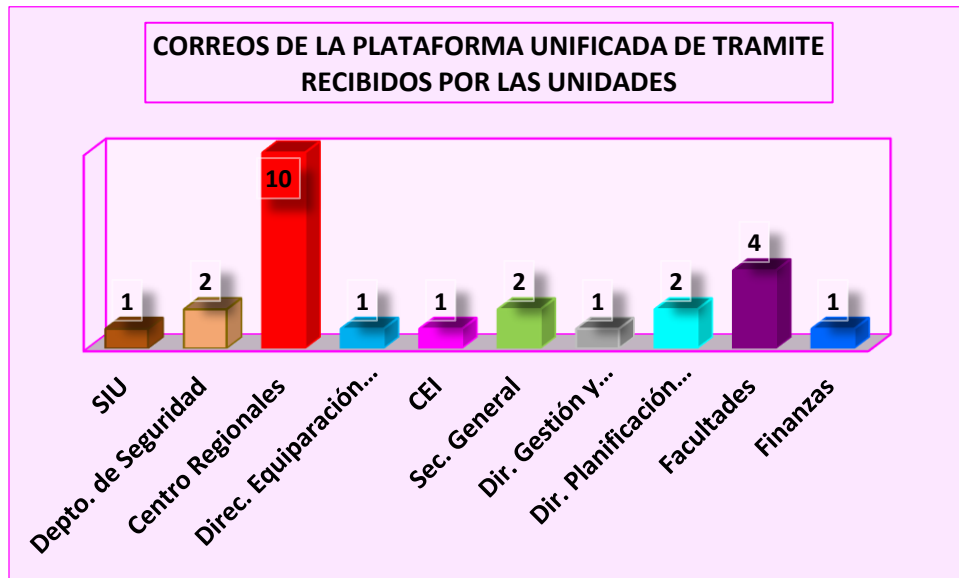


Gráfica No. 2
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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.

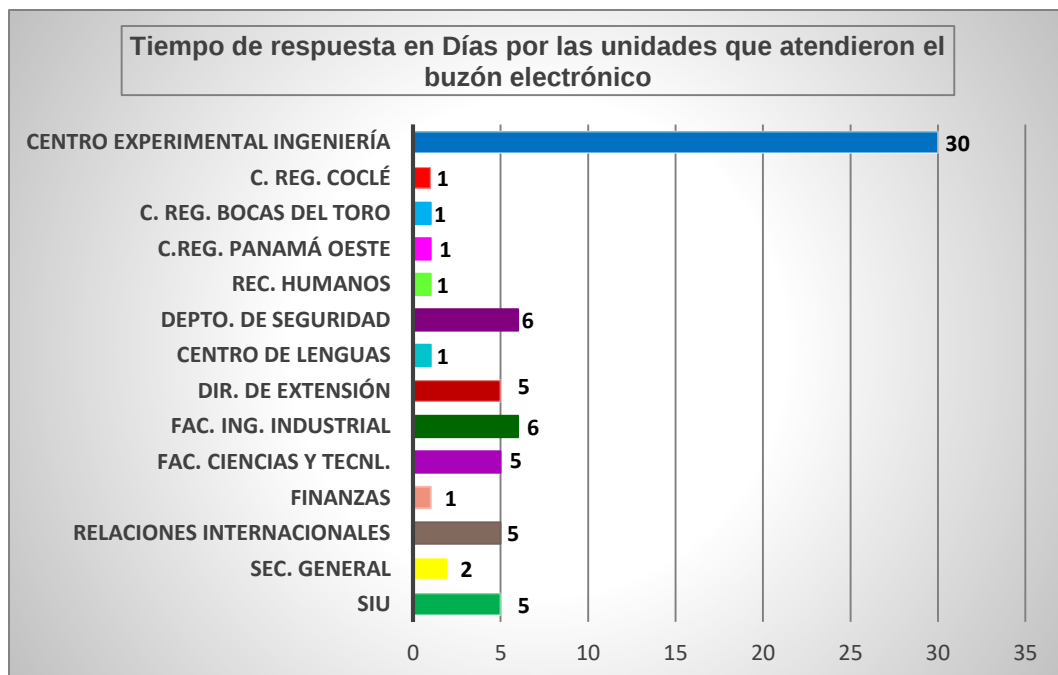




Gráfica No 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

5. Gráfica de Tiempo de respuesta de las Unidades que atendieron correos de 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 aunque hubo pocas unidades que atendieron los correos en el tiempo, seguiremos recordando a las unidades que estén más atentos con el tiempo establecido y responder las incidencias en un periodo más corto.

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

Consulta

✓ SIU:

- Obtener guía de estudio para prueba de admisión.
- Cuándo inicia el proceso de admisión.
- Dictan carrera los sábados y cuál es el requisito de ingreso.
- Se puede inscribir en segunda convocatoria sin pagar la primera convocatoria.
- Requisitos, costo y cuánto es la matrícula de primer ingreso.
- Cómo inscribirse en admisión por la página web.
- Cómo va el trámite de traslado del Centro de Bocas del Toro a la sede Panamá.
- Sobre el curso de familiarización y reforzamiento para hacer la PAA.

Respuesta:

Todas las consultas fueron atendidas por la dirección del SIU y le brindaron la información que pedían.

✓ Secretaría General

- Sobre el trámite de revisión final.
- Retiro de créditos de secundaria que reposan en la universidad.

Respuesta:

Las respuestas fueron brindadas por el personal de Secretaría General.

✓ **Facultad de Ing. Industrial**

- Cambio de sede.
- Cambio de Turno de día para la noche.

Respuesta:

La facultad de Ing. Industrial brindó las respuestas requerida por los estudiantes.

✓ **Centro Regional de Bocas del Toro**

- Cambio de sede de un centro a otro.

Respuesta:

Del Centro regional enviaron la respuesta completa al estudiante.

Solicitudes

✓ **SIU**

- Tramitar los boletines de IV y V año de secundaria para bono de la PAA.
- Cambio de fecha en el examen de admisión.

Respuesta:

Las solicitudes de los jóvenes aspirantes a ingresar a la UTP fueron atendidas.

✓ **Secretaría General**

- Solicitud de verificación de educación para vacante de empresas.

Respuesta:

La Secretaría General ha brindado ampliamente los pasos a seguir para requerir información de educación de estudiantes y de graduandos. Igualmente, ha otorgado certificación de educación de graduados que cumplieron con los requerimientos para recibir las constancias.

✓ **Centro de Lenguas**

- Usuario externo pide información sobre la prueba de ubicación y el proceso de matrícula.

Respuesta:

El Centro de Lenguas brindó información completa sobre los resultados de la prueba de ubicación y sobre el proceso de matrícula e informó el grupo donde quedó ubicado.

✓ Centro Experimental de Ingeniería

- Piden evaluación de barras de acero para realizar pruebas.
- Estudio sobre medición de decibeles y análisis de frecuencias en Hertz, ya que afectan zona residencial.

Respuesta:

Fueron atendidas en primera instancia por el director del CEI y posteriormente por los jefes de Deptos., quienes ampliaron la respuesta.

✓ 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:

- Piden ayuda porque no se le imprimió el recibo de pago en un kiosco.

Respuesta:

En Finanzas le informaron que puede pasar a la dirección a retirar el comprobante de pago.

✓ 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.

✓ **Dirección de Extensión**

- Coordinar reunión con la UTP para hacer convenio.
- Coordinar reunión con UTP para reunión sobre IA.
- Contactar a UTP para alianza educativa.

Respuesta:

Las empresas fueron atendidas por esta dirección y explicaron que deben enviar nota al despacho superior indicando los proyectos y alianzas que muestran en la solicitud y le adjuntaron una nota modelo para que les sirva de referencia para presentar dichos proyectos.

Quejas

✓ **Rectoría**

- Incurrir en la falta de ética.

Respuesta:

Se le envió la queja a Asesoría Legal y están trabajando en la misma para dar respuesta.

✓ **Depto. de Seguridad**

- Afectación de un estudiante en el vidrio de la ventana de su carro, ocasionando que le hurtaran en horas de la noche.

Respuesta:

El Depto. de Seguridad atendió el correo y le indicó al estudiante que pase a las oficinas de seguridad en el Sótano del edificio 3 para revisar las cámaras de seguridad y reportes para que ponga la denuncia.

Invitaciones

✓ **Relaciones Internacionales**

- Extensión de Invitación para participar en mesa sectorial de acuicultura e internacionalización.
- Invitación a la rectora, Dra. Laguna al Ethos Académico en la Universidad de Amberes, Bélgica.

- Invitación a convocatoria al premio Mujer Innovación.
- Extensión de invitación al congreso internacional de estudios críticos, empresa y educación en contextos emergentes CIESE-2025 (Instituto de Educación Superior del Litoral).
- Invitación a congreso internacional de investigación 2026 en México.
- Invitación al segundo congreso Latinoamericano y Caribeño de Investigación-COLASI-25 (Universu Editores-Red Académica Internacional).

Respuesta:

La directora de Relaciones Internacionales atendió todas las invitaciones y señaló que están revisando y verificando si la universidad tiene relación con los temas de las distintas invitaciones.

✓ **Centro Regional de Coclé-Dinace (Dirección de Ciencias Espaciales)**

- Invitación a que la UTP participe en el Supernova Fest Santiago 2025.

Respuesta:

De la Dinace agradecieron la invitación e informaron que lamentablemente no podrían participar en el evento.

✓ **Centro Experimental de Ingeniería**

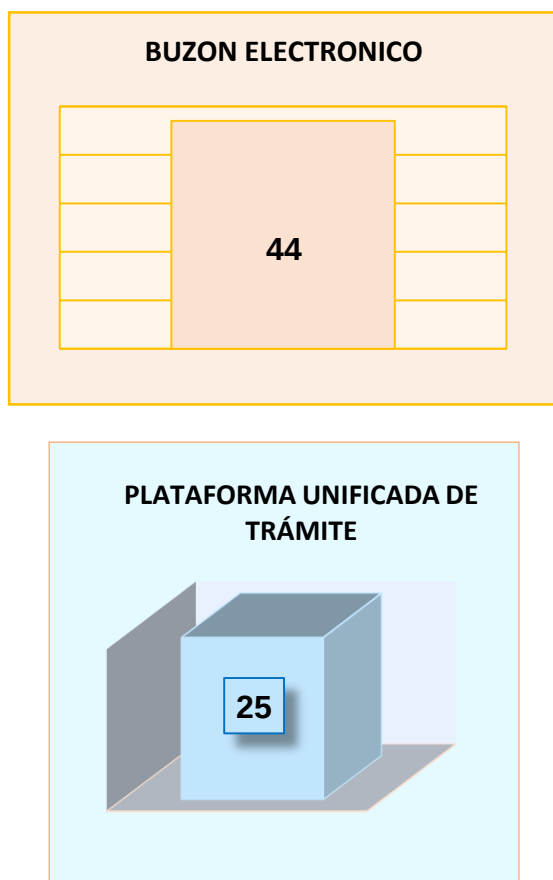
Invitación para inscribirse en la ronda del programa de ensayos de aptitud para barras de Acero, "Peamco.SAS.

Respuesta:

- La invitación está en trámite en el CEI.

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

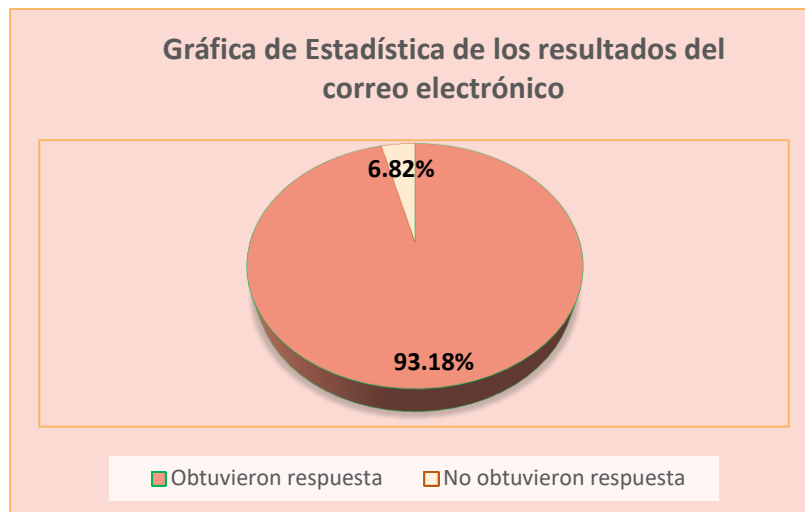
Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en julio un total de incidencias, distribuidas en **(44)** correos en el Buzón Electrónico, **(25)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



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: 44

Obtuvieron respuesta el 93.18%

No obtuvieron respuesta: 6.82%

Centro Experimental de Ingeniería = 1 en trámite
Relaciones Internacionales = 1 en trámite
Rectoría = 1 en trámite

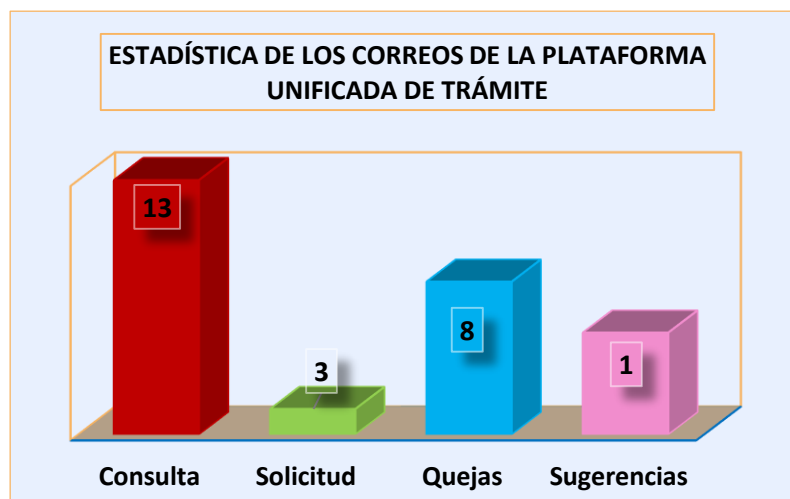
Plataforma Unificada de Trámite



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 **25 correos recibidos**, que listamos a continuación:

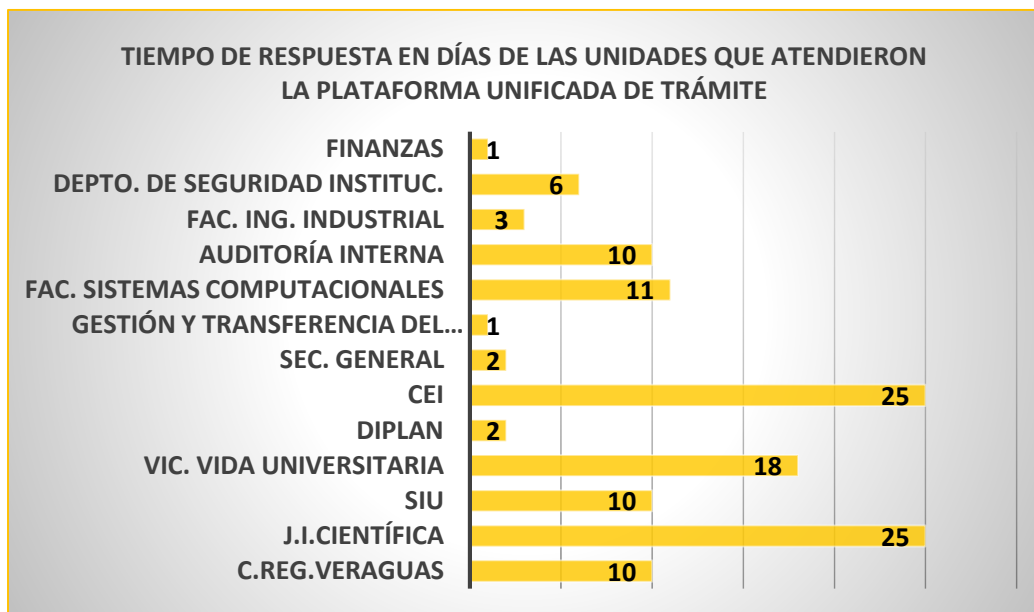
Consulta	13
Solicitud	3
Queja	8
Sugerencia	1



Gráfica No.7

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

10. Gráfica de Tiempo 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.

- Cómo poner una denuncia por difamación.
- Si el día de la Jornada de Iniciación científica es un nueva normal en su horario de clases.
- Sobre los premios para la ceremonia de la liga de futbol para este año.
- Preguntan cuándo inicia la construcción de la cancha techada y la cancha de voleiball.

Respuesta:

El Centro Regional de Veraguas indicó los pasos para presentar la denuncia, y que las clases en la jornada de iniciación científica son normales, pero si hay algún estudiante que presente un proyecto tiene permiso para ausentarse de clases. Sobre si va a haber premiación para la liga de futbol indicaron que sí va a haber premiación para los primeros lugares.

✓ **Secretaría Gral.**

- Extranjero quiere saber los requisitos para ingresar a la UTP.
- Ingreso a la universidad por convalidación de materias.

Respuesta:

De la Secretaría Gral., enviaron los requisitos e indicaciones para ingresar a la universidad por convalidación y también para el ingreso de un extranjero a la UTP y adjuntaron los formularios con los requisitos para los diferentes casos.

✓ **Facultad de Ingeniería Industrial**

- Consulta sobre el Diplomado de Logística y Gestión de Aprovechamiento

Respuesta:

La Facultad de Ing. Industrial brindó respuesta y adjuntó el contenido de estudio con toda la información.

✓ **Centro Regional de Coclé**

- Un usuario externo pregunta si dictan curso de fotografía astronómica.

Respuesta:

La Dirección Nacional de Ciencias Espaciales y el Observatorio Astronómico de la Universidad Tecnológica de Panamá en Coclé, le brindaron respuesta, indicándoles que no dictan un curso formal de fotografía astronómica abierto al público de manera regular y lo invitaron a seguir sus redes sociales donde publican sus actividades y las mismas son: Instagram, Facebook y X: @oaputp

✓ **SIU**

- Un aspirante para ingresar a la universidad desea saber si se debe realizar examen de admisión porque lo hizo en el 2013 pero no ingresó.

Respuesta:

Del Sistema de Ingreso Universitario (SIU), le informaron que la prueba solo tiene dos años de vigencia, por lo que sí debe realizarla nuevamente y que las inscripciones eran hasta el 23 de julio de 2025.

✓ **Dirección de Extensión**

- Consultan los requisitos para el Diplomado en Creación Literaria.

Respuesta:

La Dirección de Extensión le envió el afiche con la información del diplomado y le enviaron un número de teléfono para que se contacte si necesita mayor información.

✓ **Depto. de Tecnología y Multimedia**

- Preguntan qué deben hacer para actualizar sus libros y algunas otras cosas para el directorio de escritores vivos.

Respuesta:

Del Depto. de Multimedia informaron que para actualizar la información de las páginas de los escritores vivos deben enviarles un documento digitalizado con la información que se va a actualizar o añadir y el formato en el que deben enviar la carátula de la obra y el tamaño en pixeles.

Solicitud

✓ **Secretaría General**

- Petición de dos certificaciones de una docente.

Respuesta:

Secretaría General le indicó que el personal encargado se comunicaría con ella para darle la información y luego le enviaron el correo con dicha información.

Queja

✓ **Gran Jurado de Elecciones**

- Insatisfacción de estudiante porque señala que si se promociona a un candidato en una casilla es para que aparezca en la casilla en la papeleta, ya que iba mentalizado en votar solo en la casilla.

Respuesta:

El Gran Jurado atendió e informó que ellos no promocionan ninguna candidatura y le brindó explicación sobre el proceso de confección y distribución de las boletas al gran jurado y el Jurado de mesa.

✓ **Cafetería**

- Insatisfacción de estudiante por el mal servicio y trato de personal de cafetería en el turno nocturno.

Respuesta:

De la Administración de Cafetería pidieron disculpas por la situación y le solicitaron que indicara en qué cafetería se le presentó el inconveniente para tomar las medidas correspondientes, igual indicaron que conversaron con los supervisores para que estén atentos y se evite esta situación.

✓ **Centro Regional de Veraguas**

- Manifestaron su inconformidad porque hay una silla en la cafetería del Centro que está dañada, tiene el tornillo afuera y cuando se sientan se pujan y lastiman.
- Liga de fútbol de la UTP-Veraguas, dice que al entregar los trofeos le quitan los precios.
- Estudiantes de la facultad de Ing. Industrial del centro regional, están insatisfechos porque no hay asistentes estudiantiles operadores si ellos también tienen laboratorios de cómputo.
- Un estudiante del turno de la noche manifestó su inquietud porque pasó tres días seguidos visitando la Oficina de Bienestar Estudiantil y no encontró a nadie y no le parece correcto ni justo.
- El mismo estudiante presentó la queja en Bienestar Estudiantil en la Vicerrectoría de Vida en ciudad de Panamá.

Respuesta:

Del Centro Regional, informaron que dieron instrucciones a mantenimiento para que el ebanista revisara y arreglara la silla y se solucione la situación.

Por su parte, le señalaron al estudiante que comprenden el malestar por los precios y le ofrecieron una disculpa por la incomodidad y que tomarían las medidas para que en futuras premiaciones no vuelva a suceder.

En cuanto a los asistentes estudiantiles operadores, le señalaron del centro regional que se asignan asistentes de acuerdo a la necesidad del servicio.

En cuanto a la oficina de Bienestar Estudiantil, explicaron de forma completa las funciones de la colaboradora y que por este motivo debe moverse en distintos momentos, pero deja un letrero con indicación donde la pueden contactar para que regrese a la oficina a atender a quien lo requiera.

Finalmente, de Bienestar Estudiantil en el campus central indicaron que ya esta queja había sido resuelta y atendida en el centro regional.

✓ **Fac. Ing. Sistemas Computacionales**

- Inquietud de estudiante por actitud de docente.

Respuesta:

El decano de la facultad indica que verificaron y el estudiante obtuvo buena calificación que no se sienta intranquilo.

SUGERENCIA

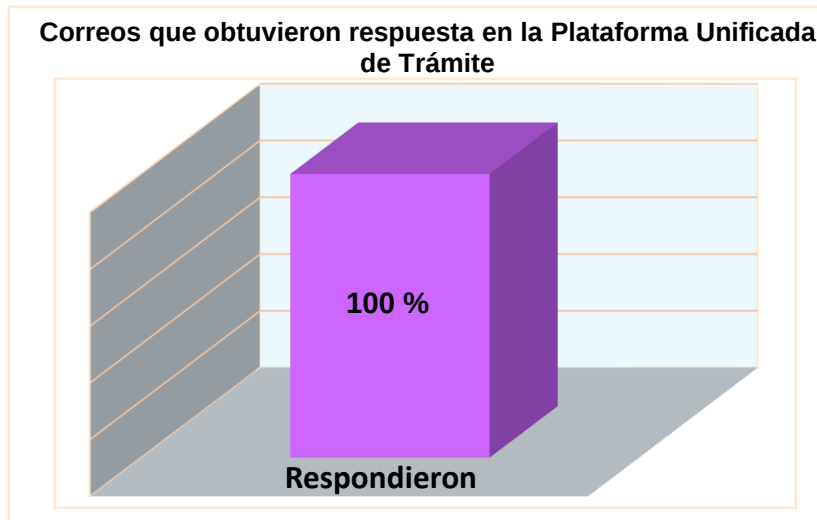
✓ **Centro Regional de Veraguas**

- Estudiante agradeció que no hayan quitado el net de la cancha de voleibol, ya que se pueden despejar después de un parcial.

Respuesta:

Se le indicó al joven que este año no se quitó la Net en la cancha, ya que evaluaron el comportamiento de los estudiantes.

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 un poco más de participación ciudadana en los medios digitales.
2. Los correos electrónicos fueron atendidos, pero quedó uno en trámite y en la Plataforma Unificada de Trámite todos fueron atendidos en su totalidad por las unidades.
3. El correo electrónico fue utilizado mayormente por los hombres en un 58%, y las mujeres en un 42%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 72%, fue utilizado por los hombres y el 28% fueron mujeres.

Gracias

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