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.

Junio 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

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 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. 15

11. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la plataforma unificada de trámite. 15

12. Gráfica de Estadística de los resultados de la plataforma unificada de trámite. 17

13. **Conclusiones** 18

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.

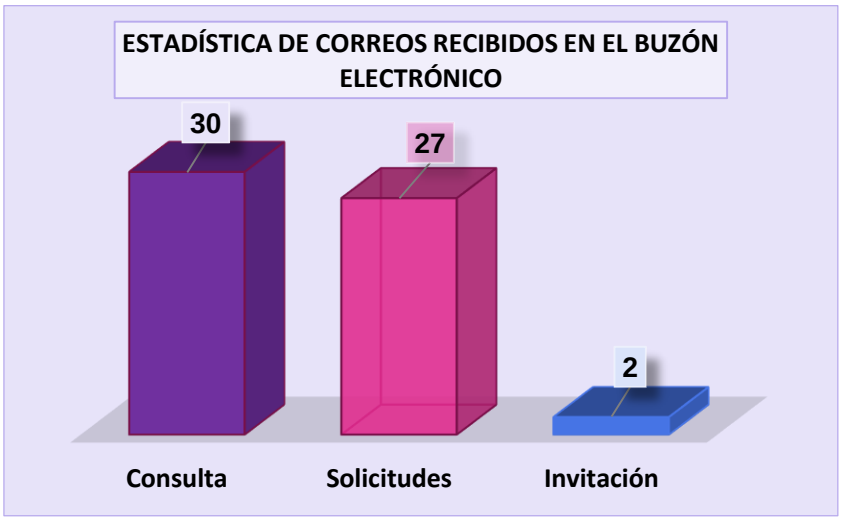
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: **buzondesugerencias@utp.ac.pa** y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: **https://buzon.utp.ac.pa/**

2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **59** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes, Invitaciones.**

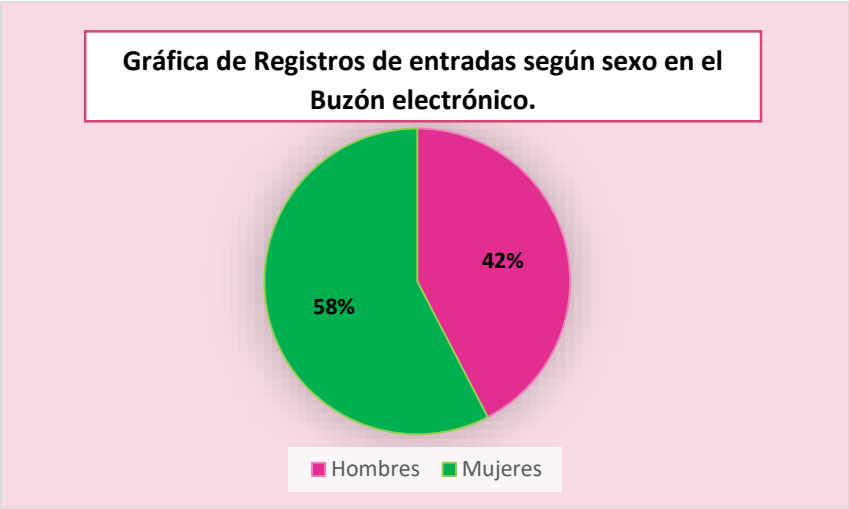
El total de correos del Buzón Electrónico es de **59 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

Consulta	**30**
Solicitudes	**27**
Invitaciones	**2**



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

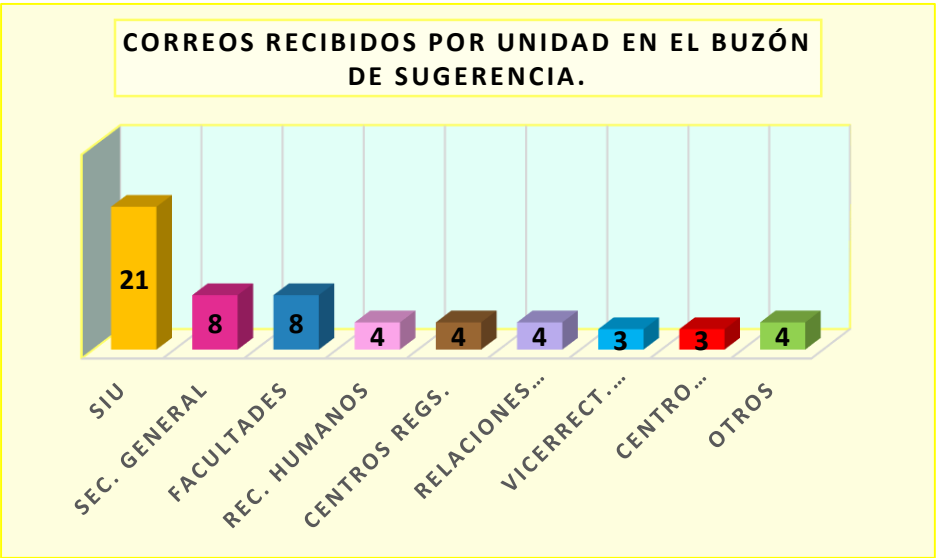
3. Gráfica de los Registros de Entradas Según Sexo en el Buzón Electrónico

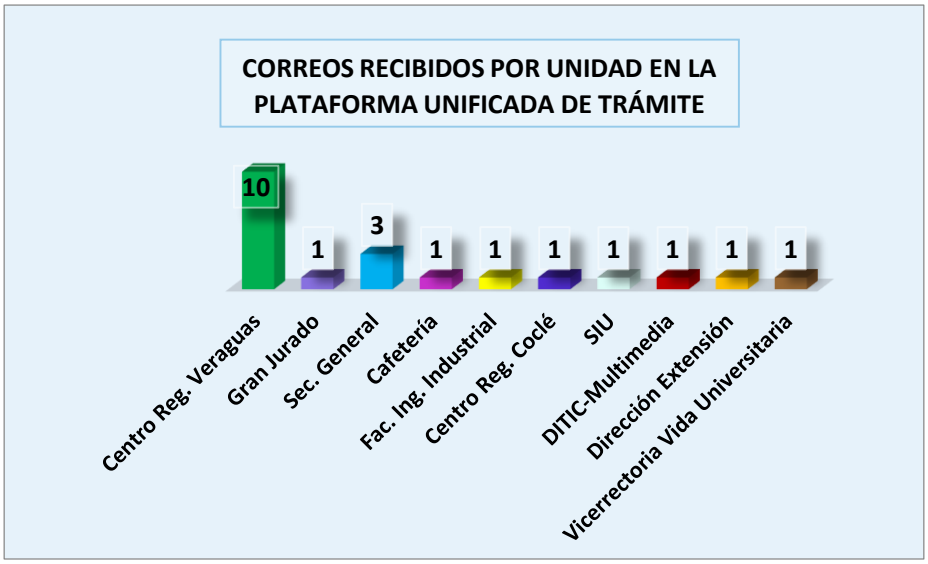


Gráfica No. 2
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

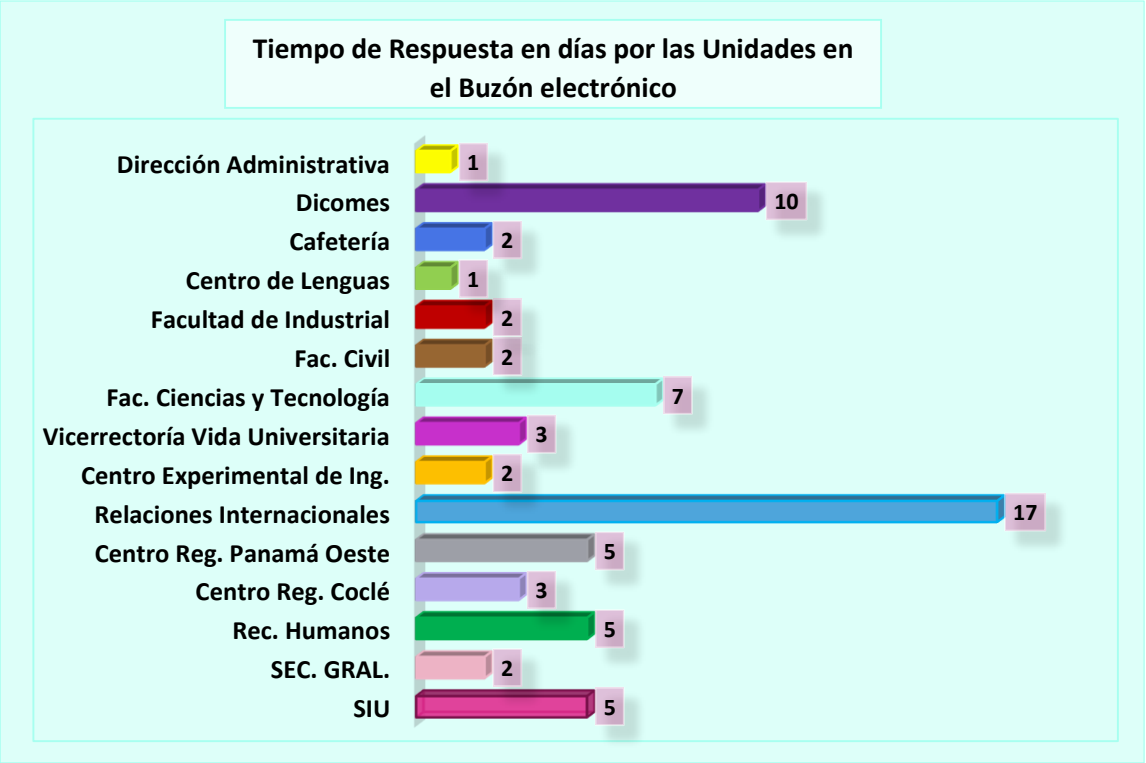
Estas gráficas muestran la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.





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 gestionando para que las unidades cumplan con el tiempo establecido en resolver y responder las incidencias de manera inmediata.

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

Consulta

✓ **SIU**:

- Link para envío de copia de boletines.
- Becas UTP por mención honorífica.
- Guía de estudio para prueba de admisión.
- Carreras que ofrece la universidad.
- Requisitos para el primer ingreso.
- Fecha y forma de pago de la prueba de admisión.
- Costo de carreras.
- Otra fecha para hacer la PAA.
- Curso de familiarización y reforzamiento para hacer la PAA.

Respuesta:

Todas las consultas fueron atendidas por el personal de la dirección del SIU y le brindaron la información requerida.

✓ **Secretaría General**

- Créditos de secundaria.
- Requisitos para que un extranjero se inscriba en la UTP.

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

- ✓ **Facultades**
  - Cambio de carreras.
  - Cambio de facultad.
  - Cambio de nota.
  - Información sobre maestría y diplomado.
  - Requisito para publicar vacantes de empresa para pasantía y práctica profesional.

Respuesta:
Las facultades ofrecieron respuestas completas sobre los puntos consultados y compartieron los links donde podían verificar información.

- ✓ **Centros Regionales**
  - Carreras nuevas en Panamá Oeste.
  - Documentos que se necesitan para convalidar en Panamá Oeste.
  - Que si la carrera de Ciberseguridad está completa en el Centro de Panamá Oeste.
  - Requisitos para cambio de centro regional de Coclé a ciudad de Panamá.
  - Requisitos y procedimiento para visitar Observatorio Astronómico.

Respuesta:
Las unidades mencionadas dieron respuestas a todas las consultas y cumplieron con el acceso de la información.

- ✓ **Centro Experimental de Ingeniería**
  - Sobre prueba de resistencia de concreto.
  - Si realizan análisis de biodegradabilidad.

Respuesta:
Fueron atendidas por los profesionales del Centro Experimental.

- ✓ **Escuela de Aviación y Logística**
  - Si dictan carrera de Tripulantes de Cabina

Respuesta:
De la Escuela de Aviación le informaron que la UTP no dicta esta carrera

Solicitudes

- ✓ **Centro de Lenguas**
  - Piden información sobre el curso de inglés.

Respuesta:
El Centro de Lenguas brindó información completa sobre los requisitos, los precios, las fechas de inscripción, etc., además de lo referente al material didáctico.

- ✓ **Centro Experimental de Ingeniería**
  - Piden estudio técnico de calidad y diagnóstico de tubos galvanizados y con deterioro en la superficie interna.

Respuesta:
Fue atendida en primera instancia por el director del CEI quién se reunió con el personal del centro y atendieron al proveedor y establecieron una visita de reconocimiento del material y que se evaluaría en las instalaciones.

- ✓ **SIU**
  - Piden ayuda porque no aparece el colegio de procedencia al inscribirse en el sistema.
  - Requisitos y costo para inscripción de admisión.
  - Guía de estudio para el examen de admisión.
  - Información de algunas carreras como electrónica biomédica, técnico en refrigeración, carreras sobre la salud, etc.
  - Aspirantes para ingresar a la universidad piden ayuda porque no pueden subir la foto tipo carnet al matricularse en el sistema.

Respuesta
La unidad del Sistema de Ingreso Universitario respondió las preguntas realizadas de manera concisa. Asimismo, les indicaron a los jóvenes que la foto debe ser de 100 pixeles para subirla, pero si no pueden hacerlo se acerquen a las oficinas para ayudarles.

- ✓ **Vicerrectoría Vida Universitaria**
  - Apoyo para usar el campo de futboll de forma gratuita.

- Información del evento WSDC que se realizará en la universidad.
- Reunión virtual para presentar propuesta educativa del programa de certificado para buzo recreativo.

Respuesta:
Los colaboradores de la Vicerrectoría de Vida Universitaria, atendieron y brindaron respuesta completa sobre lo solicitado, en referencia al campo de futboll, del evento WSDC y sobre el programa de buzo.

✓ **DITIC**

- Estudiantes piden ayuda por problemas en la contraseña del correo.

Respuesta:
Soporte de Correo verificó e indicó que no hay problemas ni hay ningún tipo de bloqueo, que revisen y que si continúan con la dificultad les envíen una captura de pantalla para ayudarles.

✓ **Facultades**:

- Requisito para ser docente en la universidad.
- Piden información para realizar un cambio de facultad a otra.
- Empresa pide contactar a facultad de sistema por vacantes en área de Tecnología de la Información, para estudiantes de práctica profesional o pasantía.

Respuesta

- La Facultad de Ciencias y Tecnología le brindó los requisitos.
- Debe llenar el formulario de cambio de facultad y llevarlo para tramitarlo.
- La Facultad de Sistemas Computacionales, les indicó a los interesados que se contacten con ellos y les envió su dirección electrónica.

✓ **Secretaría General**:

- Piden verificar información académica de graduados de UTP para vacantes.

Respuesta
Les informaron que necesitan autorización de la persona para entregar certificación de estudios o diploma de la UTP.

- ✓ **Relaciones Internacionales**
  - La empresa M&D Consultoría-Perú, solicitó una reunión para presentar un programa y explorar la viabilidad de una alianza.

Respuesta:
Esta empresa fue atendida por la Dirección de Relaciones Internacionales y le agendaron la reunión para el 1ro. de julio a las 10:00 am, además, le enviaron un link a la empresa para conectarse.

- ✓ **Recursos Humanos**
  - Solicitan que se coopere con campaña solidaria con alimentos secos y no perecederos.
  - Piden que se capten unas hojas de vida.

Respuesta
La jefa de Bienestar Social atendió el correo y le informó que ya la universidad atendió esta solicitud y ya se hizo entrega de la cooperación a Nutre Hogar. Igualmente, de la dirección de Recursos Humanos informaron que enviaron las hojas de vida al Depto. de Reclutamiento y selección para ser captadas.

Invitaciones

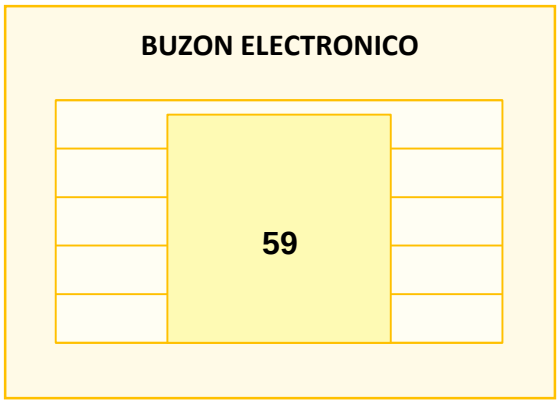
- ✓ **Relaciones Internacionales**

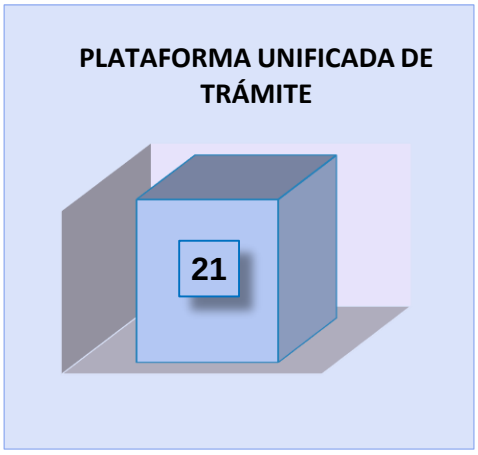
  - Extensión de invitación para participar en el primer congreso internacional "Repensando la Energía para la Sostenibilidad, Equidad y Transición", en Ecuador.
  - Invitación para aprobar y consultar el texto de la Declaración del 7 de junio para participar en la construcción de la Red global de universidades marinas.

Respuesta:
La primera invitación está en trámite en la dirección de R.I., y la segunda invitación fue tramitada y la pasaron para la atención de José Fábrega.

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

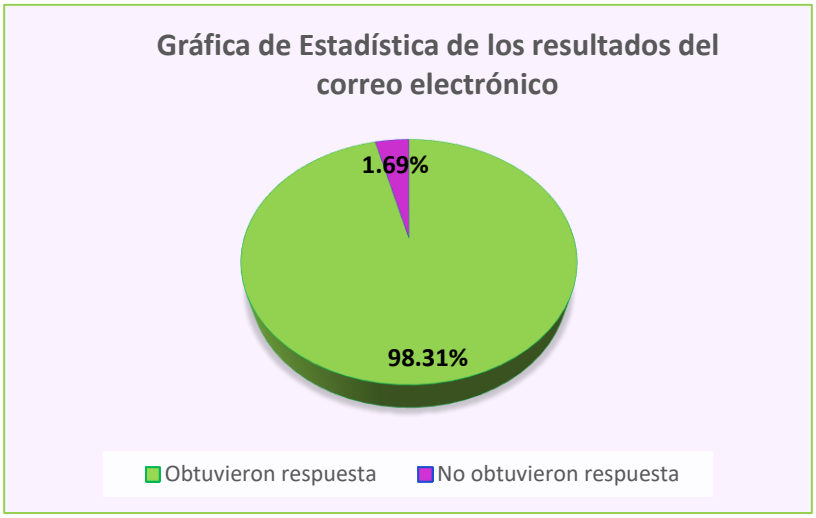
Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en junio un total de incidencias, distribuidas en **(59)** correos en el Buzón Electrónico, **(21)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.





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: 59

Obtuvieron respuesta el 98.31%

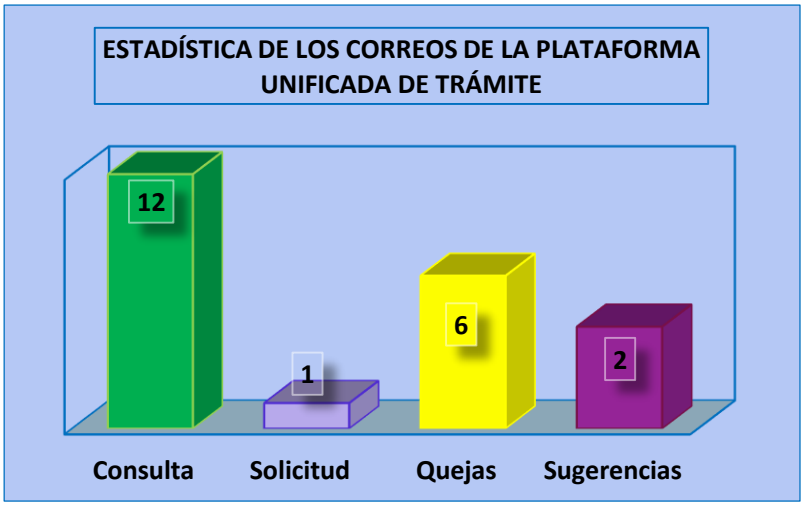
No obtuvieron respuesta: 1.69%
Relaciones Internacionales = 1 en trámite

Plataforma Unificada de Trámite

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

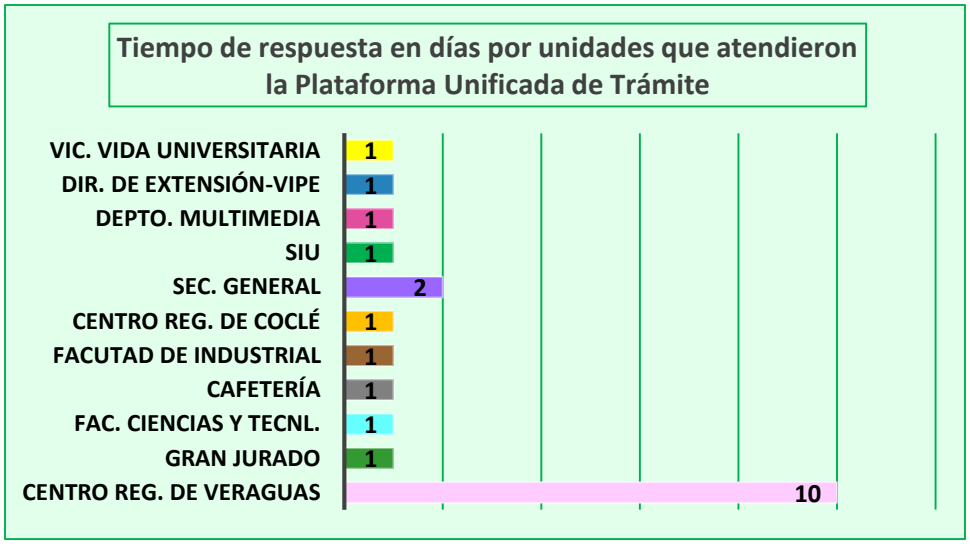
Las estadísticas analizadas de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consulta, Solicitudes, Queja y Sugerencia.** El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **21 correos recibidos**, que listamos a continuación:

Consulta	**12**
Solicitud	**1**
Queja	**6**
Sugerencia	**2**



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 futboll 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 futboll indicaron que sí va a haber premiación para los primer

- ✓ **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 Aprovisionamiento

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

- ✓ **Centro Regional de Coclé**
    - Preguntan 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**
    - Preguntan que si 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 vigencia de dos años y debe realizarla nuevamente y que las inscripciones son 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 envió su número de teléfono para 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:
El personal del Depto. de Multimedia informó 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 la información que van a 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:
De Secretaría General le informaron que el personal encargado se comunicaría con ella para darle la información y luego enviaron el correo brindando la misma.

Queja

- ✓ **Gran Jurado de Elecciones**
  - Un estudiante se incomodó porque dijo 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 puyan y lastiman.
    - Liga de futboll de la UTP-Veraguas, dice que al entregar los trofeos le quiten los precios.
    - 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 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 en la puerta con su número de teléfono para que la localicen y ella 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.

SUGERENCIA

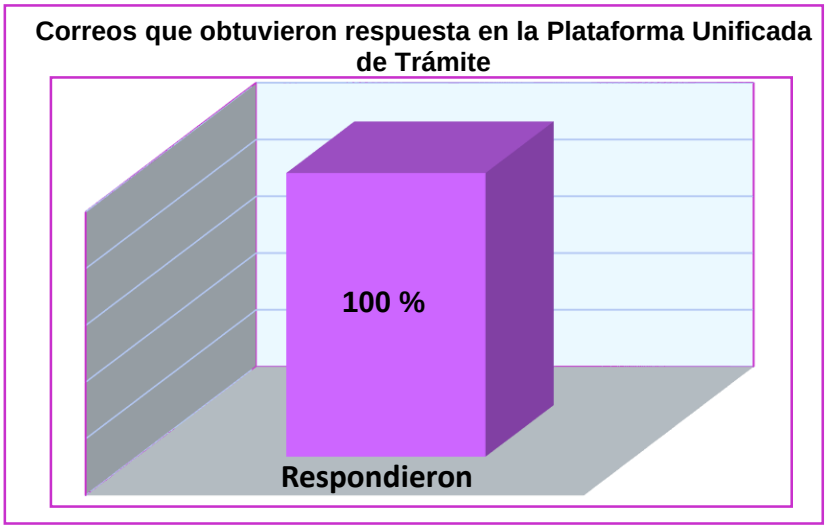
✓ **Centro Regional de Veraguas**

- Agradecieron que se haya cumplido con el calendario de días libres por las novatadas.
- Agradecimiento por retirar el material de los estacionamientos, ya que no hay muchos para tantos autos.

Respuesta:
Se les felicitó y agradeció que se hayan sentido atendidos con el cumplimiento del calendario.

En relación al segundo agradecimiento, se le comunicó que siempre están en la disposición de mejorar.

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 57.63%, y las mujeres en un 42.37%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 71.43%, fue utilizado por los hombres y el 28.57% fueron mujeres.

Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”