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.

Marzo 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 Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.
5. Estadística de los resultados del correo electrónico.
6. Estadística de la plataforma unificada de trámite.
7. Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes y Quejas en la plataforma unificada de trámite.
8. 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

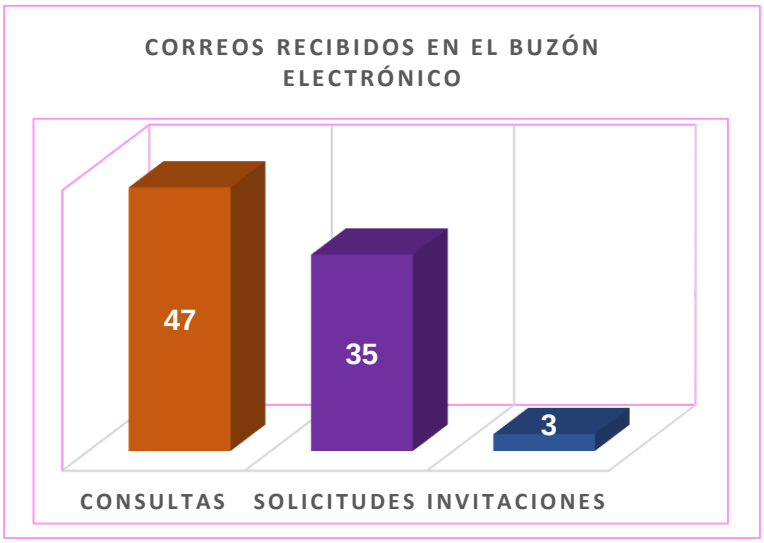
Evidenciar el cumplimiento de la normativa, además de habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas 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 **85 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

Consulta **47**
Solicitudes **35**
Invitaciones **3**



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 del año 2026, también sobre solicitud del historial académico, asimismo, empresa consulta si hay estudiantes en práctica profesional o pasantía interesados en vacantes en Ingeniero Mecánico, aguas residuales, electromecánica, en proyecto, de igual manera preguntaron sobre las ofertas académicas que ofrece la universidad, cambios de carrera, cambio de sede universitaria, también por los requisitos, costos y fecha del curso del idioma inglés; sobre si se le puede expedir el documento de homologación y el costo; entre algunas otras más y que presentamos a continuación:

- ✓ El Sistema de Ingreso Universitario (SIU) indicó que la primera convocatoria de las matriculas para las inscripciones del año 2026 inician a partir del 17 de marzo al 23 de julio del 2025, que el costo es de B/.30.00 y que pueden ver cualquier información adicional en las redes sociales.

- ✓ Secretaría General les comunicó que si son estudiantes activos pueden solicitar los créditos en el sitio de matrícula y darle enviar donde dice solicitudes de historial académico. Luego pasar a cualquier caja de la universidad y pagar B/.5.00 (cinco balboas con 00/100), que es el costo del historial si es activo no graduado, y si es activo y no puede ingresar digitalmente al sitio de matrícula debe llenar el formulario que le enviaron en el apartado de historial académico y estarán listo en 8 días hábiles a partir que ingrese la solicitud. Si es egresado debe llenar el formulario

y decir historial académico de graduado y estarán listos en 5 días hábiles.

- ✓ Sobre las vacantes en las distintas ramas, la facultad de Eléctrica indicó que estarían publicando el anuncio en las redes sociales de dicha facultad; mientras que en la facultad de Civil se les envió el correo a los coordinadores de carrera con una descripción breve y específica del perfil de la persona que necesitan. En cuanto a la facultad de Mecánica, se envió el correo a la dirección digital extensión.fim@utp.ac.pa para que lo tramiten.

- ✓ 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.

- ✓ Acerca de los cambios de carrera, la facultad de Ingeniería Industrial explicó que actualmente el período de cambio de carrera ha finalizado pero que puede realizarlo a finales de mayo y recordar que debe conversar con el coordinador de la carrera que quiera ingresar y luego llevar el formulario de cambio de carrera y dejarlo en la facultad.

- ✓ Sobre un cambio de sede de un centro regional al campus central en la ciudad de Panamá, del centro les 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 y el calendario del curso.

- ✓ Algunos usuarios externos realizaron consultas sobre distintas carreras, tal como enfermería y licenciatura en química 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.

- ✓ Sobre la copia del documento de homologación, en Secretaría General informaron que el estudiante se acercó directamente a las oficinas y se le atendió y ya retiró la certificación.

- ✓ En cuanto a la pregunta sobre si dictan licenciatura en química, del Sistema de Ingreso Universitario (SIU), informaron al usuario que esta carrera no se brinda en la universidad, pero que a partir del 2026 se va a abrir y que entre a la dirección www.utp.ac.pa luego entre a admisión y después a proceso de admisión y allí puede inscribirse. También está el temario de la prueba de admisión y las ofertas académicas.

- ✓ En relación al diplomado de Logística, la Coordinación de Extensión de la Facultad de Ingeniería Industrial, señaló que el programa del diplomado se ha diseñado para fortalecer y actualizar los conocimientos de los profesionales y que aún no tienen fecha de inicio para este año 2025, pero le enviaron los detalles generales del diplomado y le enviaron el correo de: educación.continua@utp.ac.pa o llamar al teléfono 560-3144 o al WhatsApp 6031-0264.

Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas, las mismas se relacionaron a – Apoyo porque tienen problemas con el correo institucional., - Verificación de título académico otorgado por la UTP para vacantes en empresas internacionales y nacionales, - captar las hojas de vida de diferentes usuarios en la base de datos de Recursos Humanos de la universidad. – empresas que solicitan estudiantes para hacer prácticas profesionales o pasantías, - información sobre carreras que no dictan en la UTP. - A continuación, presentamos algunas solicitudes:

- ✓ El Departamento de Soporte de Correo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DITIC), atendió

estos correos y les pedía número de cédula y nombre completo y en algunos casos, les informaba que el correo institucional esta exclusivamente reservado para los miembros de la UTP, y que aparecían inactivos en el sistema por lo que algunos usuarios los remitían a la Secretaría Académica de la facultad para que los activen y le den su contraseña al sitio de matrícula; mientras que en otros casos si resolvieron y les comunicaron que entren a sus respectivas cuentas y configuren sus datos de contactos para el auto restablecimiento de la contraseña y les enviaron un link.

- ✓ La Secretaría General atendió las peticiones de empresas internacionales sobre la verificación de títulos y a una de las empresas le informó 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 al otro, la Secretaría General, les facilitó 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.

- ✓ Empresa que solicita estudiantes para práctica profesional como opción a tesis en áreas de Ing. Electromecánica, Agua residuales, e Ingeniero Mecánico; y esta fueron atendidos por la Facultad de Ingeniería Eléctrica e informaron que se envió al coordinador para que lo publiquen en las redes sociales, en la Facultad de Civil, también lo enviaron a educación continua para que sea publicado y finalmente, en la facultad de Mecánica informaron que se comuniquen en de Educación Continua facultad, 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 Licenciatura en Química y Enfermería, 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.

- ✓ De la rectoría, se le atendió a la Empresa Saint Honoré quienes solicitaban contactarse con las autoridades de la universidad para agendar una cita para reunirse y establecer una alianza en la que la universidad y ellos tratarían el tema donde los estudiantes puedan practicar en sus empresas y promover el desarrollo académico y profesional de sus colaboradores.

Invitaciones

En cuanto a las invitaciones recibidas podemos mencionar las siguientes:

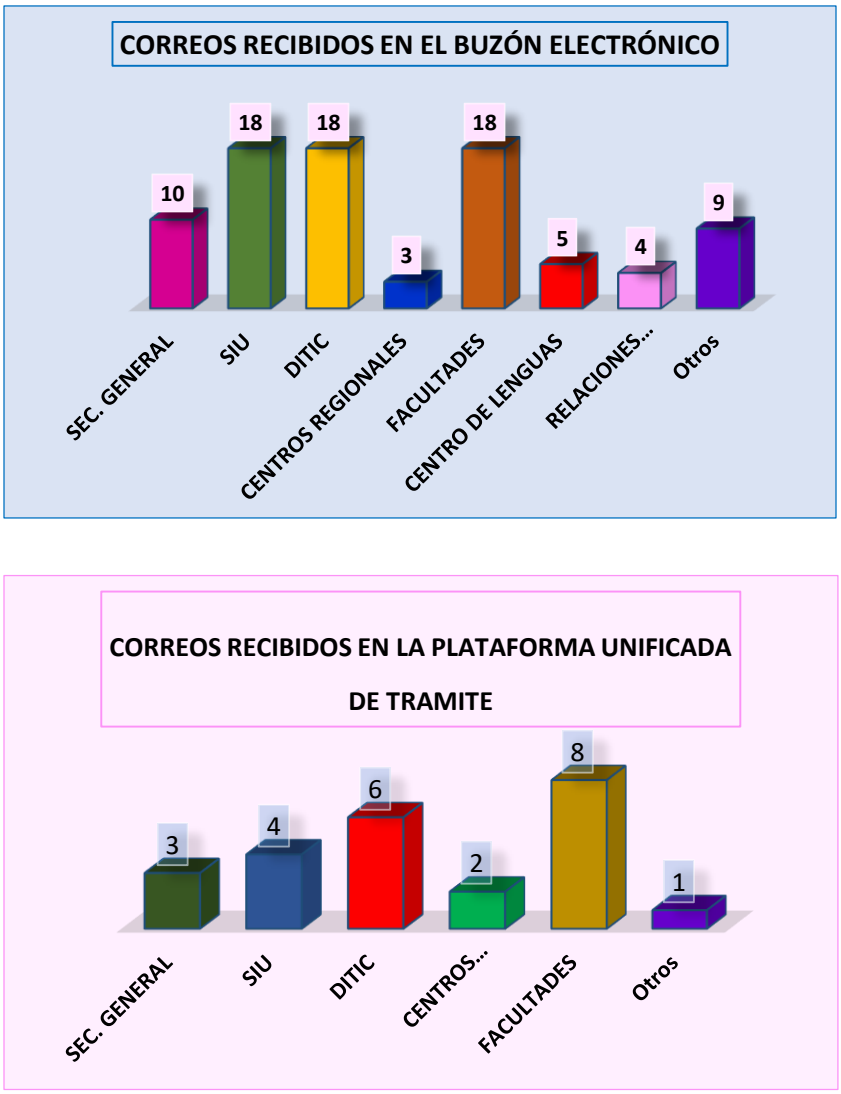
- ✓ La dirección de Relaciones Internacionales confirmó de recibido la invitación que extendieron de la UNAM para inscribirse en el programa de la especialidad de Econometría aplicada.

- ✓ La dirección de Relaciones Internacionales confirmó de recibida la invitación para participar en una convocatoria Internacional de InnovaTecNM 2025.

- ✓ Mientras que al Sr. Patrick Vincent, la dirección de Relaciones Internacionales atendió y le informaron que revisarán los detalles que correspondan a la invitación para la Sesión Inaugural de la Red del Foro Internacional de Universidades el 7 de junio.

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

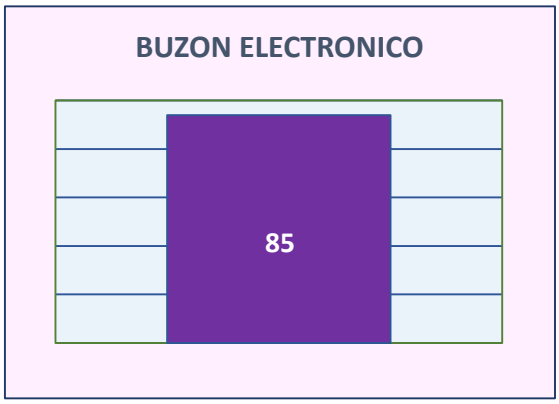
Estas gráficas muestran la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



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

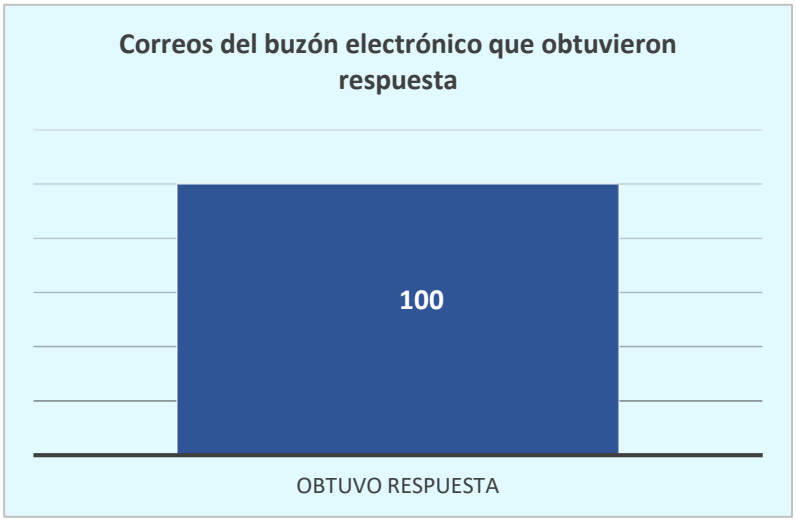
5. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

Gráficas No. 4: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en febrero un total de **109** incidencias, distribuidas en **(85)** correos en el Buzón Electrónico, **(24)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



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

6. Estadística de los Resultados del correo electrónico.



La Gráfica No.4
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 100%

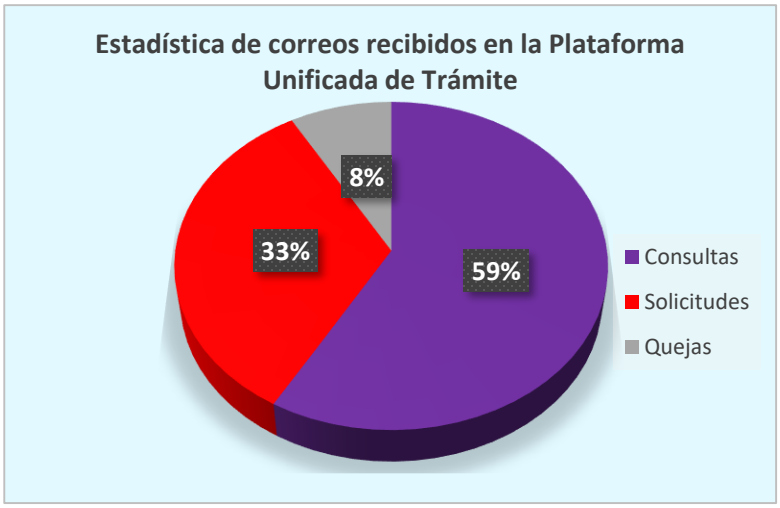
Plataforma Unificada de Trámite

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	**14**
Solicitudes	**8**
Quejas	**2**



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

9. 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 requiere información sobre el curso de Cisco cnna y de la facultad de Ing. en Sistemas computacionales le indicaron que le informaron que las próximas inscripciones están programadas para iniciar a mediados o finales de marzo y que debe estar pendiente a las redes sociales de la facultad (@ciscoutp.fisc).

- ✓ Del Siu, le indicaron al usuario que consultó como ingresar para obtener información de Licenciatura en Informática, que entrara al sitio web de la UTP en la dirección **http://www.utp.ac.pa** y al abrir entre a Facultades, luego le da click a facultad de ingeniería en sistemas computacionales, luego le da click a ofertas académicas y le van a abrir el listado de carreras, busca la de licenciatura en informática aplicada a la educación y le da click y le va a abrir, todo lo que solicita,: plan de estudios, costos, etc.

- ✓ Del Siu, le explicaron a un usuario que preguntaba el plan de estudio y los requisitos y costo para entrar a la carrera de Ingeniería Química que a partir del 2026 entre al sitio de admisión que ahora no se está dictando esta carrera y le envío el flyer con toda la información.

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.”

- ✓ La Secretaría General le explica a un egresado de la UTP le pidió que le faciliten el correo electrónico de NCEES para enviar los documentos escaneados que pidió el joven y también le informó que la certificación y la descripción de curso no se traducen y le pidió el número de cédula para verificar si el plan de estudio está traducido en inglés.

- ✓ La Secretaria Académica de la Facultad de Ingeniería en Sistema le indicó al estudiante que solicitó ayuda porque no puede ver los los archivos para descargarlos, solo en lectura en One drive que le escriba al correo a: marilin.pino@utp.ac.pa o llame al 560-3615, de 8 am a 4 pm., y le expliquen para que lo ayuden.

- ✓ De la Secretaría Gral., le informaron a la joven estudiante que necesita el documento para una beca para el IFARHU, que si es estudiante activo la constancia de matrícula que necesita, se solicita a través del sistema de matrícula y que si acaba de matricular debe esperar a que se reactive el sistema ara el primer semestre 2025, ya que nos encontramos en matrícula y aún no han generado las constancias electrónicas del I-25., etc.

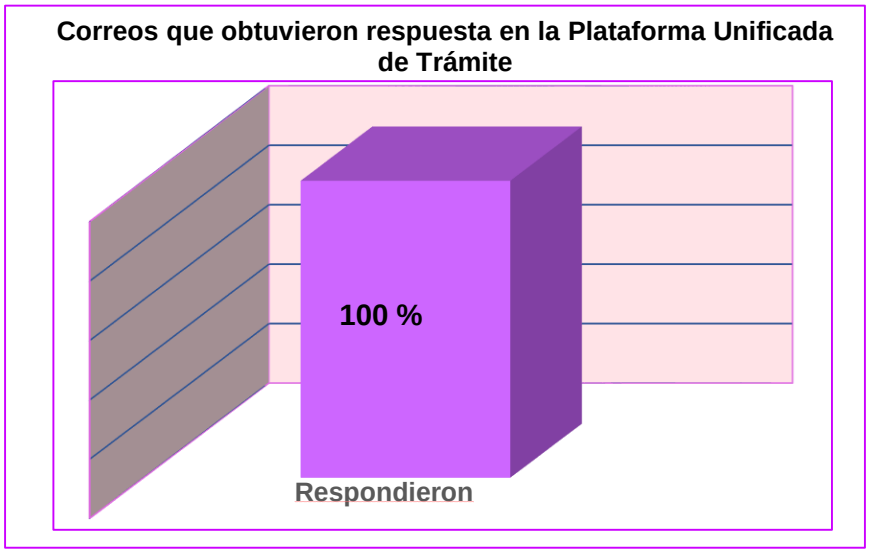
Quejas

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 le indicaron a un estudiante que señala que construyen edificios y la cancha no se construye, porque le indican que la Dirección de Planificación Universitaria ha pospuesto este proyecto para darle prioridad a los tanques de reserva de agua, la construcción del edificio de aulas entre otros proyectos.

- ✓ El Vicerrector de Vida Universitaria le da sus explicaciones y ofrece una disculpa a un estudiante que está preocupado porque el campo de juego de softball está descuidado y agradeció su comunicación e indicó que se tomará en serio el mantenimiento de esas instalaciones deportivas.

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



Gráfica No. 6
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, se recibió (24) solicitudes, de las cuales el **100%** fue atendido.

3. El Centro Regional de Veraguas fue el centro en el que presentó la queja y en la Vicerrectoría de Vida Universitaria, pero ambas fueron atendida y resuelta por las unidades.

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”