



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.

Mayo 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, Quejas e Invitaciones en el Buzón Electrónico.	5
7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.	11
8. Estadística de los resultados del correo electrónico.	12
9. Estadística de la plataforma unificada de trámite.	14
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. 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.

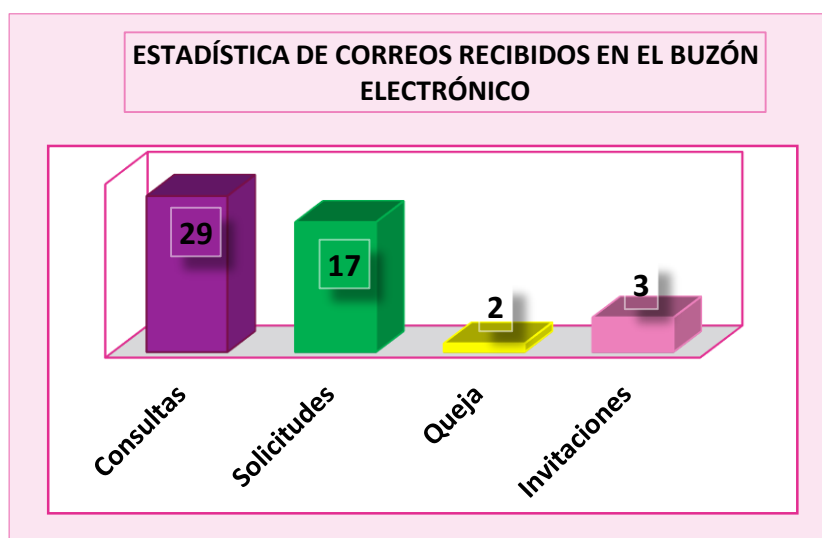
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>

2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **51** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes, Quejas, Invitaciones.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **51 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

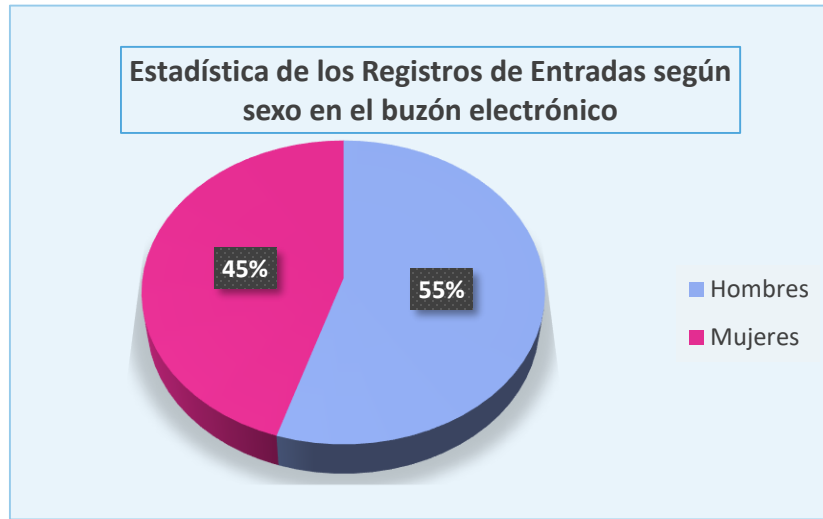
Consulta	29
Solicitudes	17
Queja	2
Invitaciones	3



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.

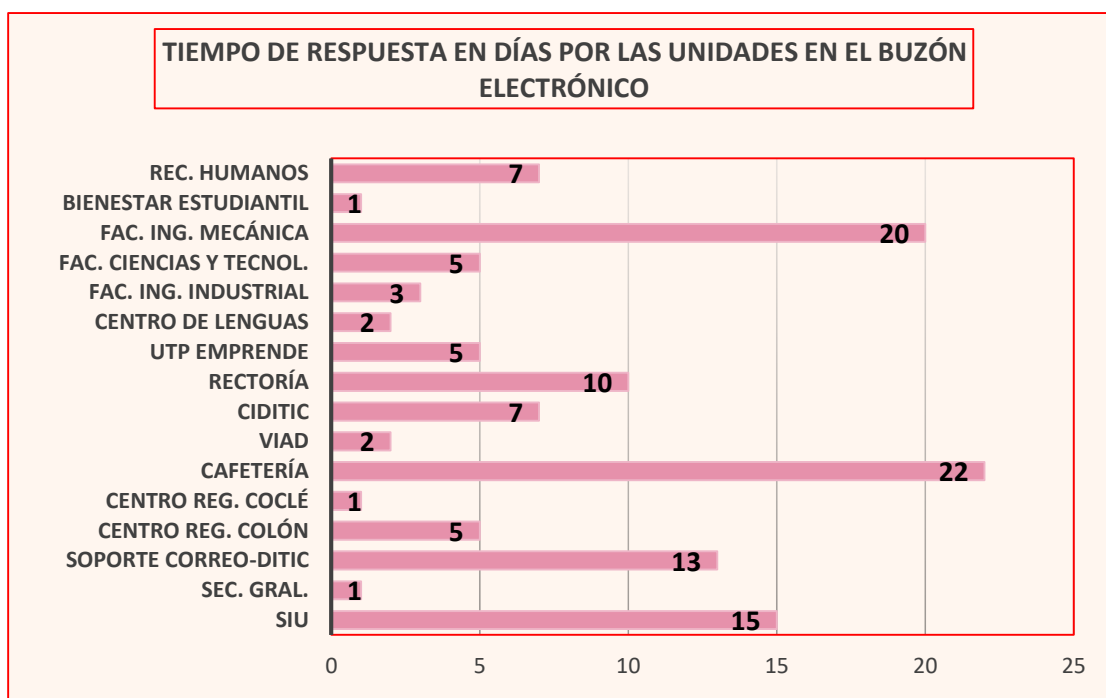




Gráfica No.3

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, Quejas e Invitaciones en el Buzón Electrónico.

Consulta

✓ SIU:

- Información sobre el proceso de la prueba de admisión.
- Cómo hacer si no aparece el colegio de procedencia para inscribirse.
- Fecha y costo de la prueba de admisión y el curso de reforzamiento para realizar la prueba.
- Dónde entregar los créditos para el bono de puntaje para el resultado de la prueba de admisión.
- Si hay problemas en la plataforma para matricularse para la PAA porque no pueden completar el procedimiento, no se puede subir la foto.

Respuesta:

Todas las consultas fueron atendidas por el personal de la dirección del SIU y le brindaron la información requerida sobre el proceso de admisión, fechas, horarios, costos, entrega de créditos y lugar donde pagar. También compartieron un flyer del primer ingreso.

✓ Centro de Lenguas

- Requisitos, fechas y precios para inscribirse en el curso de inglés.
- Sobre cómo se realiza la prueba toefl y el método de pago y las fechas disponibles.

Respuesta

El Centro de Lenguas dio información completa sobre los requisitos, los precios del curso, las fechas de inscripción, etc., y le explicaron lo referente al material didáctico.

✓ **Librería**

- Ubicación de la Librería.

Respuesta:

Se le brindó la información sobre la ubicación y el horario de atención.

✓ **Observatorio Astronómico**

- Procedimiento para visitar el observatorio y el horario de visitas.

Respuesta:

El Observatorio les brindó una respuesta completa, indicándoles el horario de visitas, además le compartió un link para que puedan ver la información que necesiten.

✓ **Coordinación de Extensión**

- Información sobre el diplomado de Creación Literaria.

Respuesta:

Les brindaron la fecha de inicio y les enviaron el link de inscripción para que se registren.

✓ **Facultades**

- Empresas preguntan cómo ofrecer sus vacantes a estudiantes de práctica profesional y pasantías.
- Sobre carreras de Ingeniería Naval, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Mecánica Automotriz.
- Sobre cambio de carrera y facultad.

Respuesta:

Las facultades brindaron información a las empresas y le compartieron un link para que llenen el formulario y además les indicaron que publicarán las vacantes en las redes sociales de las facultades. Por otro lado, ofrecieron información sobre las carreras, cambio de carrera, etc.

✓ Secretaría General

- Preguntan sobre carreras que tienen idoneidad.
- Sobre ingreso de extranjero para estudiar en la UTP.
- Acerca de ingresar a la UTP por convalidación.
- Reflejo de un cobro a los estudiantes becados en sus facturas.

Respuesta:

La Secretaría General brindó respuesta sobre las carreras con idoneidad. También ofreció en detalle todo lo referente al ingreso de extranjero y por convalidación a la UTP, y les compartió los requisitos, costos y procedimientos.

Finalmente, sobre el cobro a estudiantes becados les respondió que por autorización de las autoridades se generó esa cuenta por cobrar para enviar las constancias de matrícula de estos estudiantes al IFARHU.

UTP Emprende-Incuba

- Preguntan cómo se pueden comunicar con la oficina de emprendimiento.

Respuesta

Les ofrecieron el contacto de la Oficina del Centro de emprendimiento UTP Emprende-Incuba, y le agendaron una cita para reunirse con ella.

Solicitudes

✓ 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.

✓ SIU:

- Aspirantes para ingresar a la universidad piden ayuda porque no pueden subir la foto tipo carnet al matricularse en el sistema.

Respuesta:

Del Siu indicaron que que la foto debe ser de 100 pixeles para subir y que la plataforma la acepte y que si no pueden hacerlo se acerquen a las oficinas para ayudarles.

✓ Facultades:

- Solicitaron información sobre el programa de maestría y postgrado en Ingeniería de software.
- Piden información para realizar un cambio de facultad a otra.

Respuesta

La Facultad de Sistemas Computacionales, les indicó a los interesados que se contacten con ellos y les envió su dirección electrónica.

En cuanto al cambio de facultad, se brindó información completa sobre este trámite.

✓ Secretaría General:

- Piden información sobre reválida de un título universitario obtenido en el extranjero.
- Solicitud de créditos de graduado

Respuesta

Le dieron información completa sobre la cita para la revisión física de los documentos, y sobre la entrega de los mismos con los sellos autenticados o apostillados y le enviaron su dirección electrónica y el número de teléfono para explicarles más ampliamente.

En cuanto a los créditos de graduados de postgrado, le indicaron que pueden solicitarlo por correo y les dieron el costo y tiempo de entrega.

Quejas

✓ Cafetería

- Manifiestan que, en el tiempo de almuerzo, los estudiantes se quedan en las mesas utilizando sus computadoras, conversando o ponen sus mochilas en las sillas y mesas para reservar los puestos mientras hacen fila y no hay lugar donde sentarse a almorzar.
- Igualmente, señalan que, en el manejo de la venta de comida, no le quieren vender a los estudiantes el almuerzo de los administrativos.

Respuesta

De cafetería indican que están coordinando con Bienestar Estudiantil retomar la campaña de concientización en el uso de los recursos de la cafetería para que todos tengan las mismas oportunidades de espacio y tiempo.

Por otro lado, explicaron que los estudiantes tienen el mismo derecho de pedir los alimentos que le venden a los administrativos, solamente que, realizaran el pago con el precio de los colaboradores y ya el personal de la cafetería tiene conocimiento.

Invitaciones

✓ SIU

- El colegio Smart Academy Panamá extendió invitación a la UTP para que participe en la V feria Universitaria 2025, el 9 de julio en horario de 8 am a 12:00 pm.

Respuesta:

El Sistema de Ingreso Universitario confirmó la participación de cinco representantes de la universidad.

✓ Centro Regional de Colón

- La empresa Adventure International Education (LAE), invitó a la universidad a que los estudiantes de la UTP participen en la feria educativa internacional, el 29 de mayo en Colón 2,000 a las 3:00 pm

Respuesta:

El Centro Regional de Colón confirmó la participación y que tramitarán con el personal.

✓ Rectoría

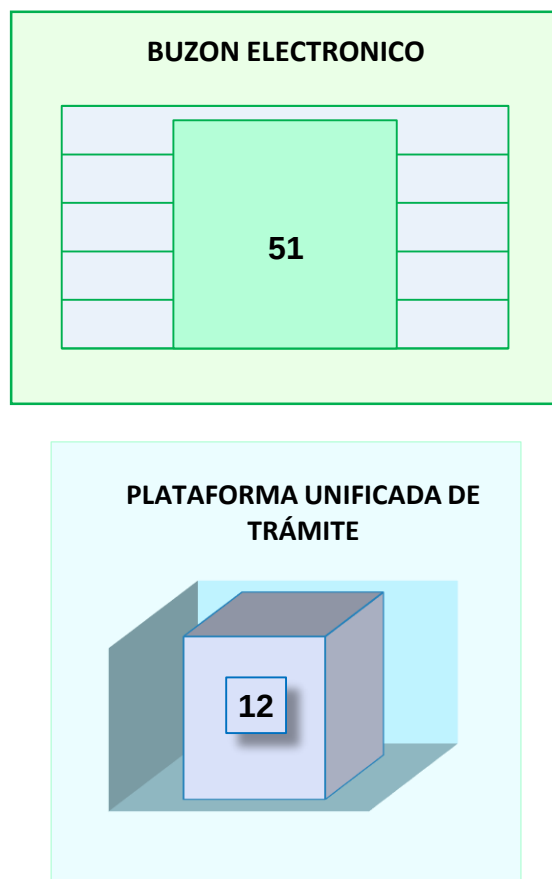
- Se extendió invitación al Rector encargado Ing. Angelino Harris a participar en torneo de socra internacional el 29 de noviembre de 2025.

Respuesta

Esta invitación está en trámite en la Rectoría.

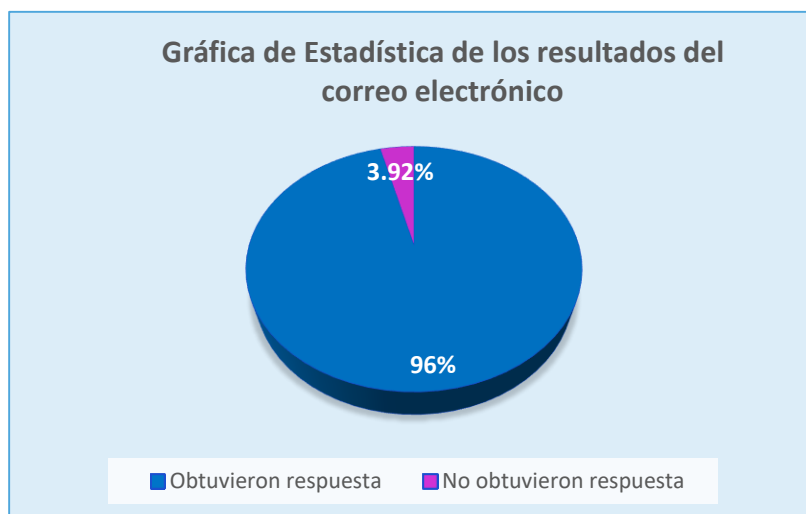
7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en abril un total de **63** incidencias, distribuidas en **(51)** correos en el Buzón Electrónico, **(12)** 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: 51

Obtuvieron respuesta el 96.08%

No obtuvieron respuesta: 3.92%

Ditic = 1 en trámite

Fac. Ciencias y Tecnología = 1 en trámite

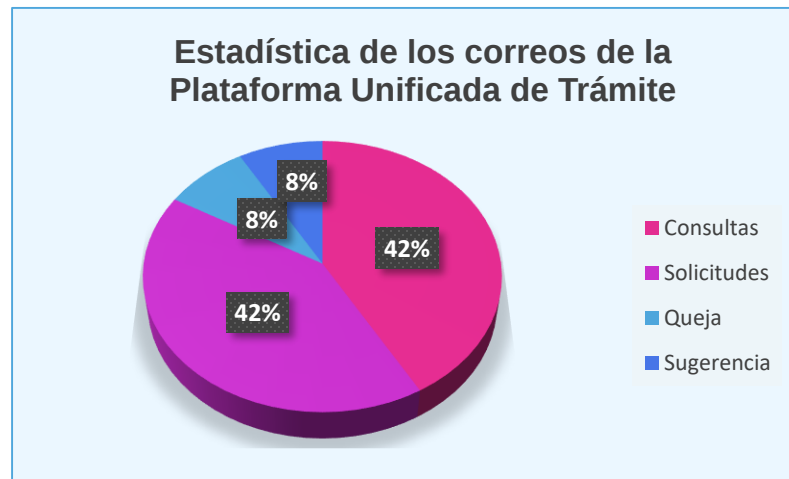
Plataforma Unificada de Trámite



9. 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 **12 correos recibidos**, que listamos a continuación:

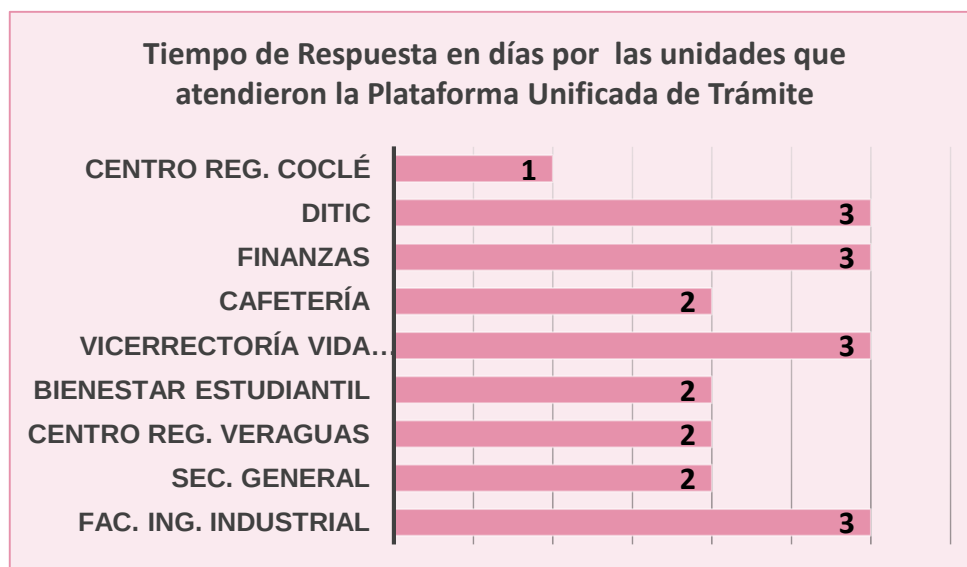
Consulta	5
Solicitud	5
Queja	1
Sugerencia	1



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

✓ Fac. Ing. Industrial

- La consulta recibida corresponde a información sobre cambio de carrera y facultad.
- Preguntan si la carrera de Gestión de la Producción Industrial es la misma de la Licenciatura en Tecnología Industrial.

Respuesta:

La Facultad de Ing. Industrial informó que ya habían dado respuesta al interesado.

✓ Bienestar Estudiantil

- Deseaban saber si un egresado puede aplicar en la feria de empleo.

Respuesta

La Dirección de Bienestar Estudiantil le facilitó el correo electrónico de la trabajadora social y el número de teléfono.

✓ Centro Regional de Coclé

- El MINSA solicitó al Centro regional el uso del Salón de Conferencia de la UTP en Coclé para el 4 de junio.

Respuesta

La Dirección del centro les comunicó que, para esta fecha, el salón está reservado. También les comunicó que para que la solicitud sea formal deben enviar una nota dirigida al Ing. Efraín Conte, director del Centro Regional.

✓ Vicerrectoría de Vida Universitaria

- Consultan que si la construcción que se está realizando en el área deportiva en el campus central es para la cancha de voleibol techada o es para construir un rancho.

Respuesta

La Vicerrectoría de Vida Universitaria les indicó que se está trabajando en habilitar los espacios deportivos en el campus.

Solicitud

✓ Centro Regional de Veraguas

- Solicitan al Centro que cambien la entrada de la puerta del laboratorio de precisión; ya que se entra por la puerta de vidrio que es de emergencia y no se puede entrar desde afuera.

Respuesta

Del Centro respondieron que el coordinador de Ing. Mecánica, señaló que esta puerta es la anti pánico y que debe utilizarse la corrediza para entrada y salida normal.

✓ **Finanzas**

- Se solicitó ayuda para realizar el pago de los servicios de forma Online, porque al realizarlo aparece error.

Respuesta

- De la Dirección de Finanzas indicaron que podría ser probable que en ese momento se estuviera actualizando el sistema, pero después se pudo realizar el pago.

✓ **Secretaria General**

- Pidieron los créditos de graduados.

Respuesta

La Secretaría General informó que debe llenar un formulario que se adjuntó y le indicaron el costo y el tiempo de entrega.

Queja

✓ **Centro Regional de Veraguas**

- Algunos jóvenes estudiantes expresaron su incomodidad porque en la práctica que realizaban de la murga para las novatadas, un profesor de un laboratorio estaba grabándolos de forma que los inquietaba.

Respuesta

El Profesor del laboratorio presentó sus disculpas e informó que estaba dictando clases en el laboratorio, pero la música incomodaba para el desarrollo de las actividades, y que estaba grabando como evidencia, pero que no utilizó el video, y lo borro.

SUGERENCIA

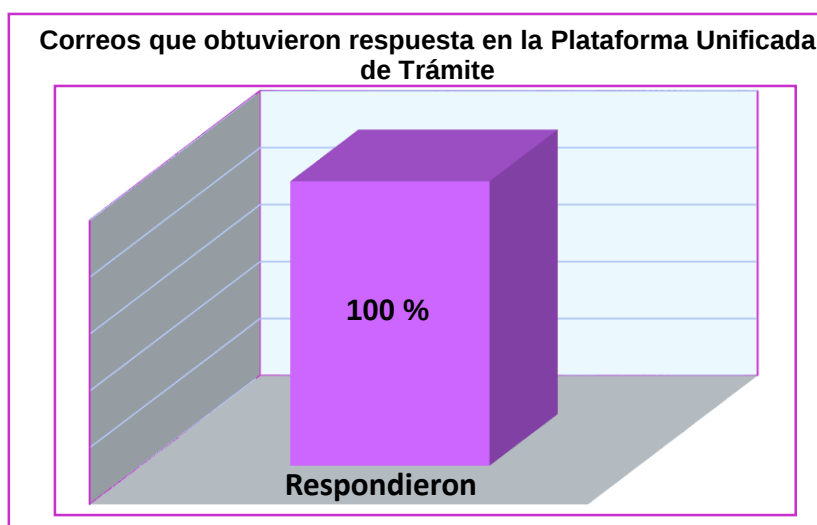
✓ Fac. Ing. Industrial

- Recomendamos que diseñen una página web donde los estudiantes puedan de forma breve colocar su información de créditos, materias, experiencia laboral para que el sistema haga una evaluación de materias y una convalidación de asignaturas de manera eficiente y no dependa de la interacción con un coordinador de carrera.

Respuesta

La facultad les dijo que es interesante la recomendación, pero que algunas veces los procedimientos de convalidación varían dependiendo del área de estudio. También les indicó que la sugerencia puede presentarse a través de un proyecto que recomiende algún estudiante de práctica profesional.

12. 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 poca participación ciudadana en los medios digitales.
2. Los correos electrónicos fueron atendidos, pero quedaron dos en trámites en el correo electrónico 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 55%, y las mujeres en un 45%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 58.33%, fue utilizado por los hombres y el 41.67% fueron mujeres.

Gracias

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