



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DE PANAMÁ

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite.

(buzondesugerencias@utp.ac.pa) y (<https://buzon.utp.ac.pa>)

Noviembre 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.



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 las unidades.	3
5. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron correos del 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.	8
8. Gráfica de estadística de los resultados del correo electrónico.	9
9. Gráfica de Estadística de la plataforma unificada de trámite	10
10. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.	11
11. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la plataforma unificada de trámite.	11
12. Gráfica de Estadística de los resultados de la plataforma Unificada de trámite.	13
13. Conclusión	14

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 agosto 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.

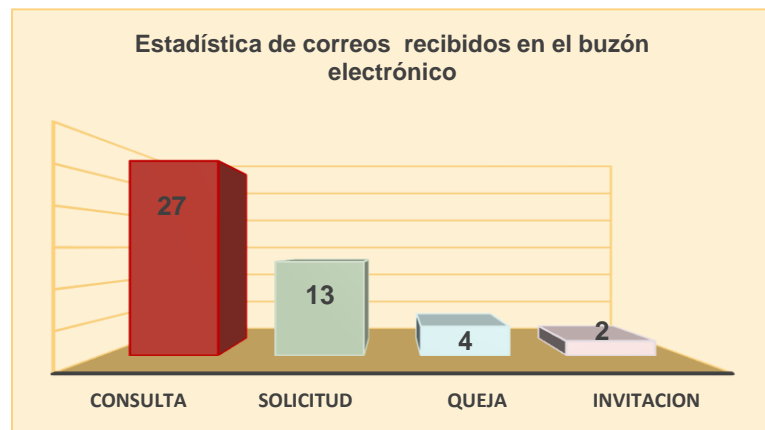
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: [**buzondesugerencias@utp.ac.pa**](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa) y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: [**https://buzon.utp.ac.pa/**](https://buzon.utp.ac.pa/)

2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **46** 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 **46 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

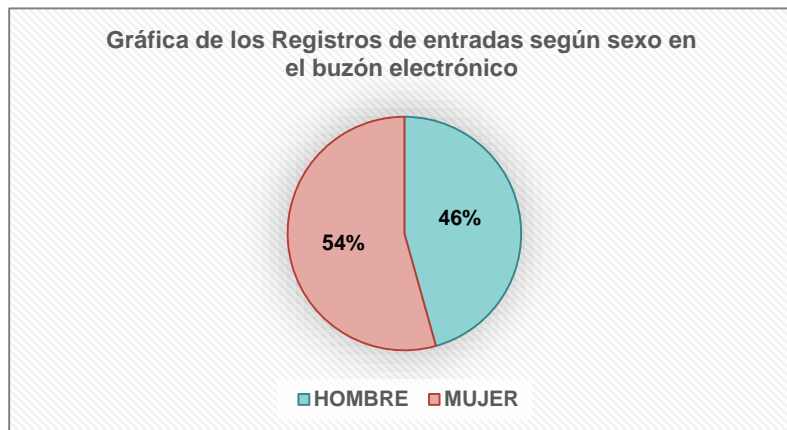
Consulta	27
Solicitudes	13
Quejas	4
Invitaciones	2



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

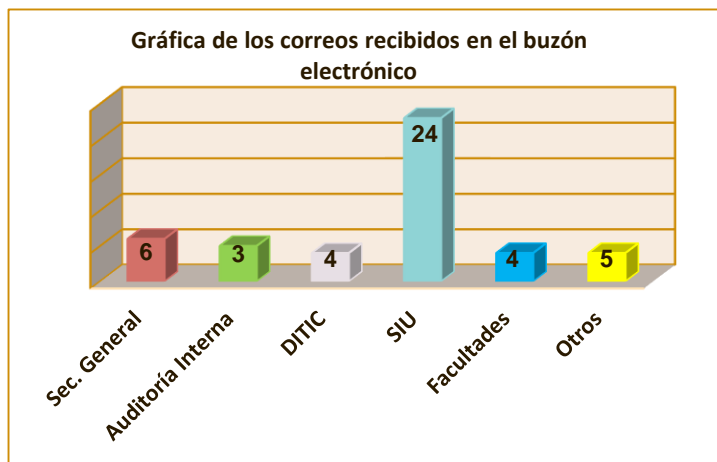


Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

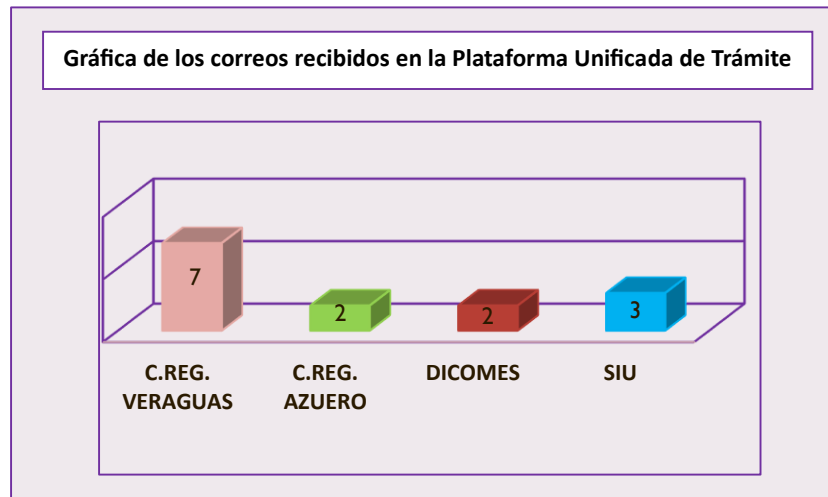
4. Gráfica de los correos recibidos en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámites por las Unidades.

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



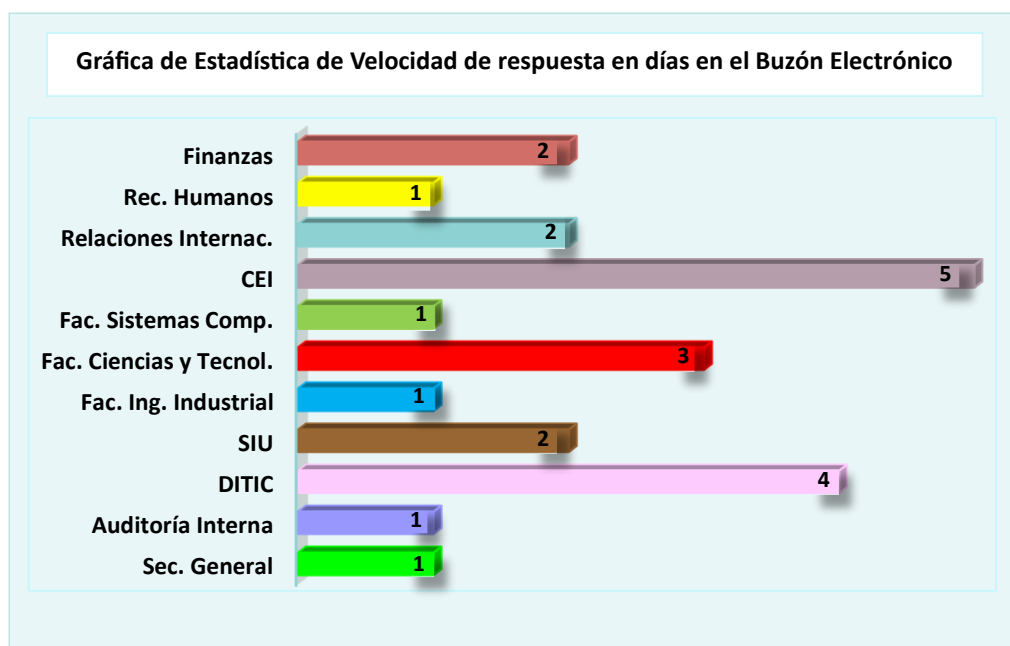
Gráfica No 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



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

5. Gráfica de Estadística de Velocidad de respuesta en días en el 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 en este mes la mayoría de las unidades atendieron las incidencias en el tiempo establecido en el manual.

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

Consulta

✓ SIU:

- Los jóvenes de primer ingreso preguntan cuándo pueden ver los resultados de la PAA.
- Los usuarios externos desean saber si va a haber una tercera convocatoria.
- Igualmente, preguntan sobre las ofertas académicas que tiene la universidad.
- Un estudiante retirado consulta que si debe hacer examen de PAA si lo aprobó en el 2023, pero no pudo entrar en esa oportunidad a clase.
- Un joven de primer ingreso que hizo la prueba PAA, quiere saber que si con 900 puntos pueden entrar a la licenciatura de Logística y Transporte Multimodal.
- Igualmente, un estudiante de primer ingreso quiere saber si puede cambiarse de una Licenciatura a un Técnico ya que sacó un puntaje de 840 puntos.
- Algunos jóvenes que no pudieron asistir en la fecha de la prueba psicológica, desean saber si pueden realizar la misma en otra fecha.

Respuesta:

Las consultas fueron atendidas por la dirección del SIU, ofreciendo la información correspondiente.

✓ Secretaría General

- Un estudiante extranjero pregunta cómo procede el pago del título que obtuvo de Maestría en Admón. de Proyectos, y que, si puede solicitar una certificación del diploma directo en las oficinas de Secretaría Gral., y si le envían la certificación digitalmente.
- Un estudiante consulta cómo es el proceso de recepción de documentos en el IFARHU para los estudiantes que ya tienen beca.

Respuesta:

La unidad de Secretaría General brindó información completa sobre lo consultado.

✓ **CEI**

- La empresa Customer Resolution Manager pregunta que si la UTP hace mediciones del aire en Ciudad de Panamá.

Respuesta:

El personal del CEI le brindó información a lo consultado por la empresa.

✓ **Fac. Ciencias y Tecnología**

- Un usuario externo pregunta sobre los costos y requisitos para la carrera de docencia superior.

Respuesta:

La Coordinadora de Postgrado le atendió y le dio brindó el costo por créditos y le envió un link de enlace para que obtenga más información de la maestría en docencia superior.

✓ **Auditoría Interna:**

- Algunos usuarios externos preguntan sobre distintas carreras que no dictan en la universidad, como: Medicina, Enfermería, Psicología.

Respuesta:

El Depto. de Ética, Transparencia y Valores les comunicó que en esta casa de estudios solo se dictan carreras ingenieriles, técnicos en ingeniería y licenciaturas en tecnología y que estas carreras las dictan en la Universidad de Panamá.

Solicitudes

✓ **SIU**

- Un usuario externo pidió información sobre la carrera de Desarrollo de Software.
- Varios estudiantes de secundaria solicitaron ayuda para recuperar su contraseña y ver sus resultados de la prueba.

Respuesta:

Las solicitudes de los jóvenes de primer ingreso a la UTP fueron atendidas por completo por el personal del SIU.

✓ **Secretaría General**

- Empresas piden que se verifique la educación académica de egresados para vacantes.
- Estudiantes solicitan información para pedir créditos por el sistema de matrícula.

Respuesta:

La Secretaría General ha enviado información y brindado respuesta sobre lo requerido.

✓ Recursos Humanos

- Usuario externo pide captar hoja de vida en base de datos.

Respuesta:

La unidad envió a actualizar la base de datos con la hoja de vida del usuario al depto. de Reclutamiento y Selección.

✓ DITIC:

- Estudiantes de primer ingreso piden ayuda para recuperar su contraseña del correo institucional para ver sus resultados.

Respuesta:

Ditic verificó y apoyó en la recuperación de la contraseña del correo a los chicos de primer ingreso.

✓ Facultad de Ing. Industrial

- Empresa Festival Macro solicita estudiantes para práctica profesional en el Macro Fest 2026.

Respuesta:

La Secretaria Académica de la facultad de Ing. Industrial le envió el correo electrónico y el número de teléfono de Helen Castillo y Abdiel Pimentel, de Educación Continua para que se contacten.

QUEJA**✓ SIU:**

- Un estudiante de primer ingreso está insatisfecho porque no le habían llegado sus resultados de la prueba de admisión y el sistema le enviaba un mensaje que indicaba que no tenía registro de la misma y él la había hecho.
- Otro estudiante aspirante a ingresar a la universidad indicó que entregó sus boletines para el bono académico y no le otorgaron el bono.

Respuesta:

Del Sistema de Ingreso Universitario le enviaron los resultados vía correo electrónico. Por otro lado, el SIU le envió al joven los resultados de su PAA y el puntaje del bono académico que correspondía a sus boletines.

✓ Secretaría General

- Una madre de un graduando estaba inconforme con la fotografía tomada en la graduación de Ingeniería Industrial, dice que no se

ve bien, tiene mucho reflejo y no se aprecia el estudiante y pregunta si puede obtener la fotografía de la universidad.

Respuesta:

De la unidad de Secretaría General le brindaron el teléfono de Dicomex para que consulte allá y el de la empresa de las fotos.

Invitación

✓ **Relaciones Internacionales**

- El Dr. Esteban Tolentino de la Universidad de Cortizar, Guanajuato-México, le extendió invitación a la UTP al Congreso Internacional de Investigación e Innovación 2026 el 5 y 6 de marzo del 2026.

Respuesta:

La directora de Relaciones Internacionales atendió el correo y le confirmó de recibido.

✓ **Rectoría**

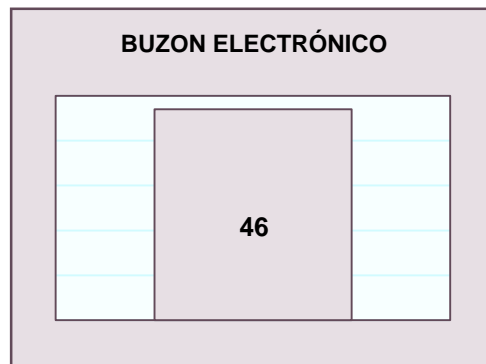
- El Sr. Alcibiades Herrera Batista extiende invitación a la Dra. Ángela Laguna a la presentación del Informe de Situación de Derechos Humanos en Panamá 2025.

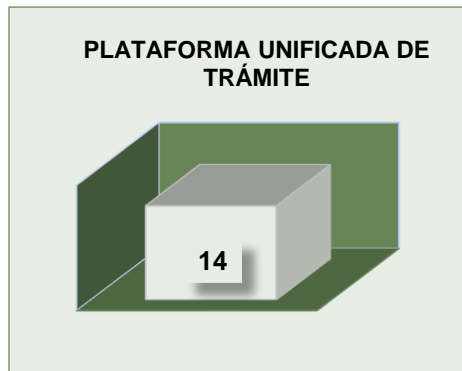
Respuesta:

Está en trámite de respuesta.

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

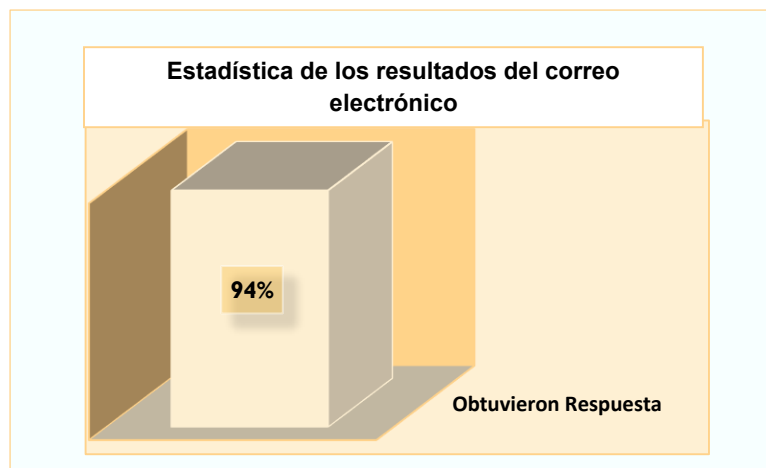
Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en noviembre un total de incidencias, distribuidas en **(46)** correos en el Buzón Electrónico, **(14)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.





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: 46

Obtuvieron respuesta el 94%

No respondió (está en trámite)

Rectoría = 2 %
SIU = 5%

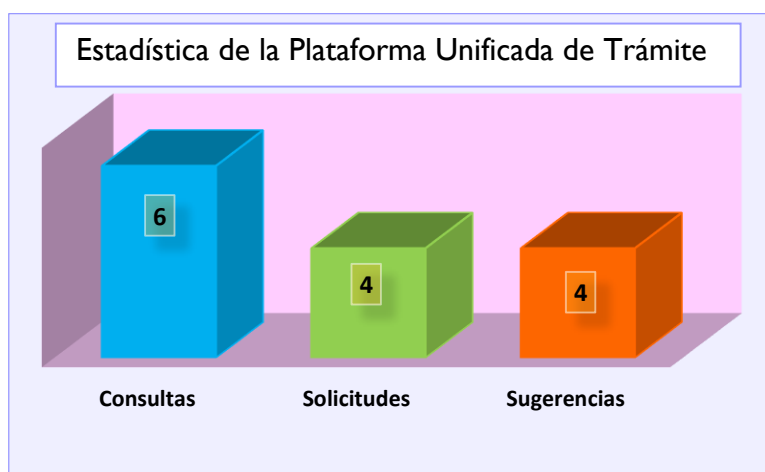
Plataforma Unificada de Trámite



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: **Consultas, Solicitudes y Sugerencias**. El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **14 correos recibidos**, que listamos a continuación:

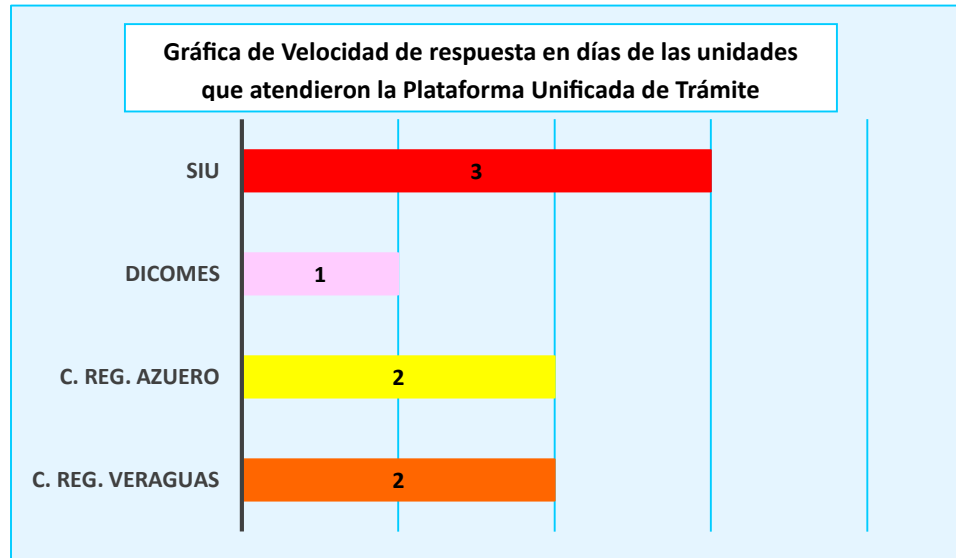
Consulta **6**
Solicitudes **4**
Sugerencia **4**



Gráfica No.7

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

10. Gráfica de Velocidad 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.

- Un estudiante pregunta que si es verdad que la Fac. de Ing. Civil no iba a participar en los ranchos el 27 de noviembre.

Respuesta:

El Centro Regional de Veraguas está en trámite de respuesta.

✓ SIU:

- Un estudiante pregunta lo referente al curso de matemática básica y el seminario de inducción a la vida estudiantil.
- Por otro lado, un estudiante pregunta cuáles son las licenciaturas no ingenieriles en las que puede aplicar.

Respuesta:

El primer punto está en trámite de respuesta por parte del SIU. Por otro lado, en el segundo tema le indicaron al joven que las licenciaturas no ingenieriles son las que van directo a la especialidad de la carrera y le dieron un ejemplo.

Solicitudes

✓ Centro Regional de Veraguas

- Un estudiante ha pedido que se utilicen los implementos nuevos de deportes, ya que dice que prestan a los estudiantes las cosas viejas.
- Un estudiante de la liga de voleibol señala que están esperando las felicitaciones porque ganaron el primer lugar y no les han dicho ni hecho nada.

Respuesta:

El Subdirector de Vida Universitaria dio respuesta e indicó que en la UTP Veraguas se trata siempre de que los estudiantes utilicen los mejores implementos de deportivos con los que cuenta el centro.

✓ Centro Regional de Azuero

- Un estudiante del Centro solicita que le expliquen cómo podía participar en la actividad Azuero más limpio y verde.

Respuesta:

Se concluyó el correo porque después el estudiante indicó que ya había obtenido la información ya que él es estudiante de este centro regional.

✓ SIU

- Joven de primer ingreso no pasó la prueba PAA y pide oportunidad para realizar nuevamente porque no obtuvo el puntaje para entrar a la universidad.

Respuesta:

Del SIU le indicaron que no sacó el puntaje necesario para ingresar y optar por alguna carrera ni de técnico ni de licenciatura.

SUGERENCIA

✓ Centro Regional de Veraguas:

- Un estudiante recomienda que le pongan piso al estacionamiento nuevo que hicieron en el centro y está tapado con conos.
- Sugieren que incluyan en el horario de la feria de la salud a los estudiantes del turno de la tarde y la noche después de las cuatro de la tarde, ya que antes no pueden participar en la misma.
- Un estudiante recomendó que las elecciones estudiantiles debieron haber sido anunciado en las redes, ya que había compañeros perdidos, que para las próximas elecciones hagan más docencia y publicar más los resultados para que todos tengan conocimiento.

Respuesta:

Las sugerencias fueron atendidas por el subdirector administrativo del centro regional y brindó respuestas explícitas y completas.

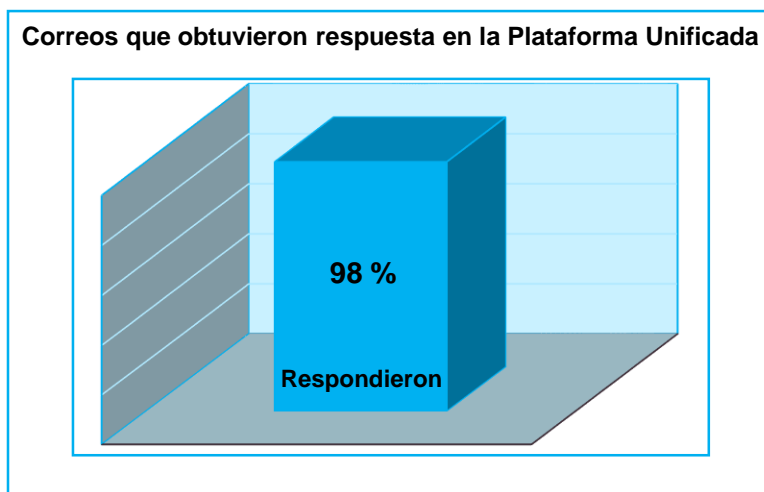
✓ **Centro Reg. de Azuero**

- Un estudiante recomienda que para fortalecer las carreras de ingeniería en provincias centrales y los estudiantes no tengan que movilizarse a Ciudad de Panamá, las carreras como Ingeniería Civil, Mantenimiento, Mecánica, Electromecánica, Alimentos; entre otras, deben ofertarse completas en su plan de estudio, para tener mayor variedad y gastar menos en lo económico en pagos de vivienda y alimento en la ciudad de Panamá.

Respuesta:

Del centro regional de Azuero atendieron el correo y explicaron que están trabajando y haciendo estudios para ofertar carreras completas y nuevas en los centros regionales, donde se vea favorecido el estudiante y no tenga que trasladarse a Ciudad de Panamá a concluir sus estudios.

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 **98%**

CONCLUSIONES

1. En este mes el Centro Regional de Veraguas fue el que más participación ciudadana tuvo en la Plataforma Unificada de Trámite.
2. Los correos electrónicos del buzón electrónico fueron atendidos en un 94% y de la Plataforma Unificada de Trámite fueron atendidos en su totalidad en un 98%, por las unidades.
3. El correo del buzón electrónico fue utilizado de igual manera por los hombres en un 54%, y las mujeres en un 46%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 78.57%, fue utilizado por los hombres y el 21.43 % fueron mujeres.
4. El tiempo de respuesta por las distintas unidades en las dos herramientas digitales fue bastante buena de acuerdo a lo establecido en el Manual de procedimiento del buzón electrónico que son dos días y de la Plataforma Unificada de Trámite que son 30 días.

Gracias

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