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
Diciembre de 2024
No. CVLS-12-2024

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

Ley No.6 de 22 de enero de 2002

antai
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

"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, Invitaciones, Quejas y Sugerencias 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 Quejas, Consultas y Solicitudes en la plataforma unificada de trámite.
8. Estadística de los resultados de la plataforma unificada de trámite.

Conclusiones

Introducción

La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado el uso del Buzón electrónico, además de la plataforma unificada de trámite, ambos digitales, 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.

Es importante señalar, que el Buzón Electrónico, además de la Plataforma Unificada de Trámite, es una de las herramientas 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 de transparencia, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa . En cuanto a la plataforma unificada de trámite, pueden hacer sus solicitudes, consultas, sugerencias o quejas a la dirección: https://buzon.utp.ac.pa/

Objetivo

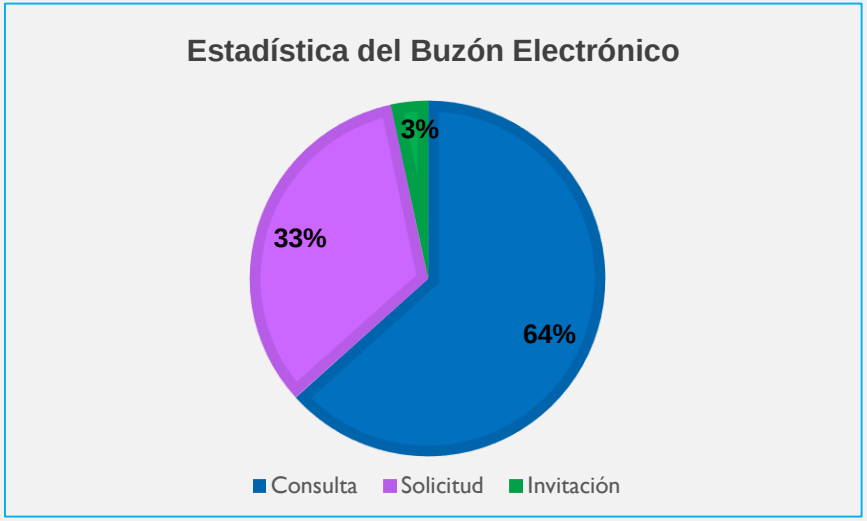
Habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas académicos y servicios que ofrece la universidad, transmitiendo las ideas, necesidades, insatisfacciones, entre otras; de los usuarios o clientes de esta casa de estudios superiores.

1. Estadística del Buzón Electrónico.

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes, Invitaciones, Quejas y Sugerencia.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **30 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta **19**
- Solicitudes **10**
- Invitación **1**



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

2. "Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones, Quejas y Sugerencias en el Buzón Electrónico."

Consulta

Gran parte de las consultas recibidas corresponden a información sobre algunos servicios que brinda la UTP en admisión, sobre tercera convocatoria para prueba de admisión, certificaciones de carrera, sobre el puntaje de la prueba para entrar a carreras de ingeniería, sobre fecha para inscripción a las pruebas psicológicas, los cursos de idioma, sobre homologación de título siendo los principales:

- El pasado mes de diciembre las preguntas más frecuentes fueron:

  - ✓ Si había tercera convocatoria para la prueba de admisión.
  - ✓ La fecha para la inscripción de la prueba psicológica.
  - ✓ Sobre cursos de idioma Inglés.
  - ✓ Sobre dónde puede obtener certificaciones de estudio.
  - ✓ Acerca de cómo tramitar las horas de labor social.
  - ✓ Periodo para entregar documentos para hacer homologación de título extranjero.
  - ✓ Sobre puntaje del examen de admisión para entrar a una ingeniería.

  Por lo antes descrito, las unidades que les correspondió brindar respuesta fueron el SIU, Centro de Lenguas, Secretaría General, Facultad de Sistemas Computacionales, entre otras; proporcionando respuestas eficiente con respecto a la tercera convocatoria , a las fechas para la inscripción de la prueba psicológica; igualmente, sobre los cursos del idioma inglés, las horas de labor social, la homologación de título extranjero y puntajes de la prueba de admisión para entrar a una carrera de ingeniería. A continuación mencionaremos algunas de las respuestas ofrecidas.

Consultas

Acerca, de la tercera convocatoria para la prueba de admisión, el personal del Sistema de Ingreso Universitario les señaló que en la sede de Panamá, no habrá tercera convocatoria, pero que en los centros regionales de Colón, Coclé, Bocas del Toro, Chiriquí, Los Santos, Veraguas si la realizarán y que la fecha límite para inscribirse en los centros es hasta el 21 de enero, en horario de 8 am a 4 p.m.

En referencia a la fecha para inscribirse en la prueba psicológica, el personal del Sistema de Ingreso Universitario (SIU) les comunicó que si pertenecen a la primera convocatoria deben acercarse físicamente a las oficinas para insertarles al sistema y puedan pasar a pagar a la caja y si son de la segunda convocatoria pueden pasar directo a la caja.

Sobre la prueba de ubicación para los cursos de inglés el personal del Centro de Lenguas les señaló los pasos a seguir para solicitar dicha prueba, completar el formulario y realizar el pago.

En cuanto a las certificaciones de estudio el personal de Secretaría General informó que deben llenar el formulario de solicitud que le adjuntaron y que el costo es de 10.00 balboas y que el tiempo de entrega es de 8 días hábiles, una vez recibida la solicitud y el recibo de pago.

Por su parte, en lo que se refiere a tramitar el tiempo de labor social, de la oficina de Servicio Social de la Facultad de Sistemas Computacionales, informaron que ya habían atendido en persona al estudiante y que las horas ya habían sido captadas y se le dio la guía al joven para que verifique sus horas.

Consultas

En cuanto al trámite de homologación del título del extranjero, el personal de Secretaría General señaló que la documentación debe enviarla para ser verificada y que si todo está bien, se le asignará una cita para la entrega final, la cual será para enero del 2025.

De la oficina del Sistema de Ingreso Universitario informó que todas las carreras de técnico y licenciatura tiene que tener un puntaje de 900, que solamente las carreras de licenciaturas en ingeniería deben tener puntaje de 1,000 en adelante.

Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas el pasado mes, su mayoría correspondió a verificación de título académico otorgado por la UTP para vacantes de empresa, sobre procedimiento para que los estudiantes hagan sus prácticas profesionales en una empresa, sobre captación de hoja de vida en base de datos para vacantes disponibles en la UTP; también sobre información de ficha técnica para elaboración de bloques de concreto; entre otras tales como:

- ✓ Verificación de título otorgado por la universidad a egresado para vacante en empresa extranjera.
- ✓ Ayuda para cambiar de carrera de ingeniería porque no fue en lo que se inscribió cuando se matriculó
- ✓ Captar hojas de vida en base de datos de la Dirección de Recursos Humanos de la UTP.
- ✓ Sobre información para elaborar ficha técnica sobre bloques de concretos.

De la Secretaría General le informaron a una de las empresas que debe enviar documento firmado por el interesado para autorizar a la UTP a suministrar información y que debe solicitar la información a los siguientes correos: Karen.atencio@utp.ac.pa o richar.martinez1@utp.ac.pa

El personal del Sistema de Ingreso Universitario le indicó que se acerque presencialmente a las oficinas para ayudarlo.

En cuanto a las hojas de vida, un personal de la Dirección de Recursos Humanos recibió las hojas de vidas y las remitió a la Sección de Reclutamiento Administrativo para su trámite e incluirlos en la base de datos

Solicitudes

Referente a la solicitud del Sr. Juan Pablo Chung de la empresa Prefabricados Panamá Pacífico sobre información para hacer ficha técnica sobre bloques de concreto, del Laboratorio de Ensayo de Materiales le enviaron los contactos para que se comuniquen directamente con ellos.

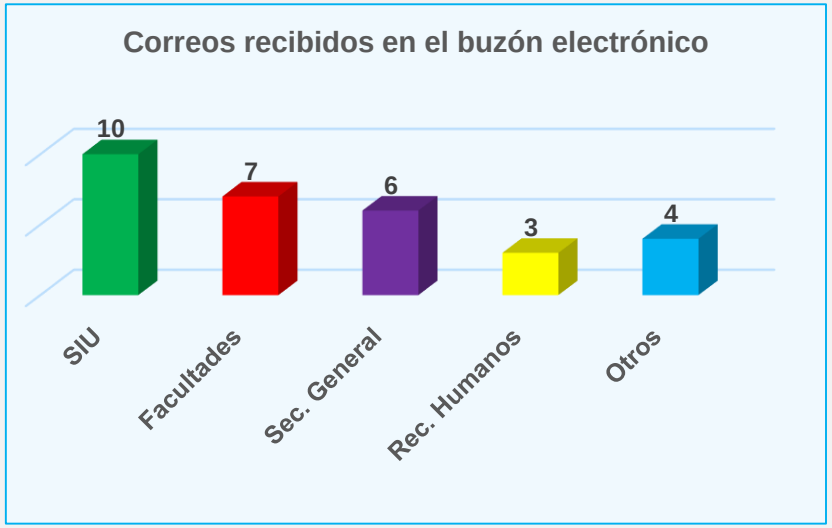
Invitación

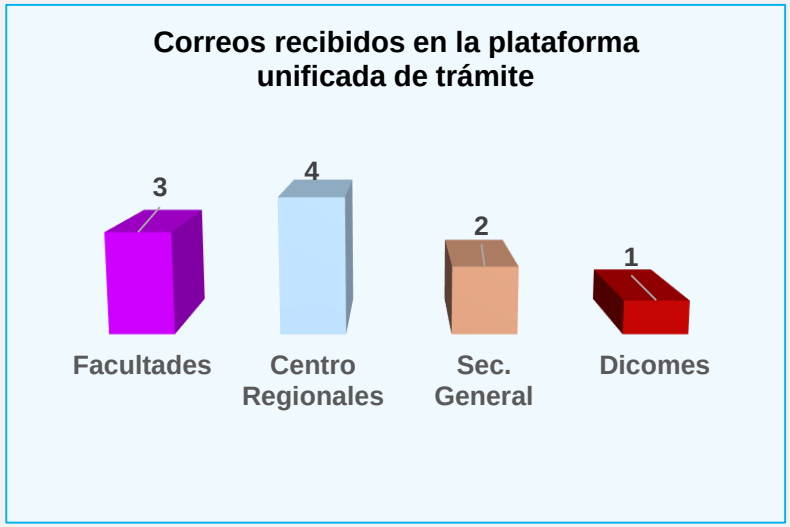
La invitación obtenida fue a la Conferencia del Congreso IEEE sobre el Sistema el Monitoreo de Componentes físico-químicos en masas de agua de Panamá en el Auditorio Roberto Barraza de la Facultad de Ingeniería Eléctrica.

La Secretaria Académica de la facultad informó que se tramitará la invitación a través de la Coordinación de Extensión de la misma para que procedan a publicar el anuncio en las redes de la facultad.

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

Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.

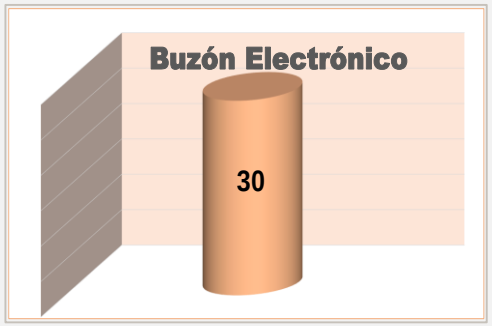




Gráfica No. 2
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

Gráfica: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en abril un total de **40** incidencias, distribuidas en (**30**) correos en el Buzón Electrónico, (**10**) correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



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

5. Estadística de los Resultados del correo electrónico.

La Gráfica No.4, hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades en el correo electrónico.

Correo electrónico:

Obtuvieron respuesta el 90%

No respondieron 10%
SIU = (3)

Nota: esta unidad tiene en trámite los correos pendientes.

Gráfica No. 4
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

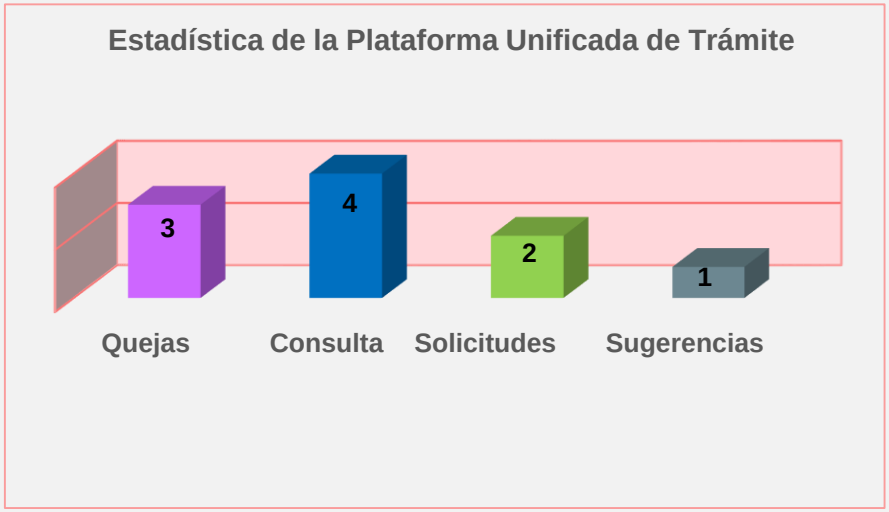
Plataforma Unificada de Trámite

6. Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consulta, Solicitudes, Sugerencia y Felicitaciones.**

El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **10 correos recibidos**, que listamos a continuación:

- Quejas **3**
- Consulta **4**
- Solicitudes **2**
- Sugerencias **1**



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

7. Análisis de los Datos de Quejas, Consultas y Solicitudes en la Plataforma Unificada de Trámite

Queja

Las inconformidades presentadas en esta plataforma en su mayoría pertenecen al Centro Regional de Veraguas; y un caso a Secretaría General. A continuación hacemos referencia a los mensajes recibidos como quejas:

- ✓ En el Centro Regional de Veraguas no cuentan con servicio de fotocopiadora y los profesores aún solicitan a los estudiantes trabajos que requieren sacar copia e impresiones y en la UTP no brindan este servicio.
- ✓ El Profesor de la asignatura de Electromecánica les habló a los estudiantes con palabras soeces y que era perdida de tiempo ir a misa del rector fallecido, Dr. Omar Aizpurúa Pino; que a los difuntos hay que dejarlos quieto y que los estudiantes de electromecánica no deben perder el tiempo como lo hacen en otras carreras, sino que deben estudiar.
- ✓ Un estudiante quizo entregar su toga de graduación el 13 de diciembre a las 2:00 pm, pero como las unidades contaban con el permiso de rectoría para las actividades de navidad y año nuevo, las oficinas cerraron.

El subdirector Administrativo del Centro Regional de Veraguas indicó que en cuanto al servicio de fotocopiado, el centro está en la revisión de una documentación en Asesoría Legal por dicho servicio pero adquirieron una fotocopiadora e impresora que está en la disposición de los estudiantes y docentes y se encuentra en la biblioteca del centro y es gratuita y que en la oficina de Vida Universitaria también ofrecen los servicios de fotocopiado e impresión en menos cantidad.

7. Análisis de los Datos de Quejas, Consultas y Solicitudes en la Plataforma Unificada de Trámite

Queja

El director del Centro Regional de Veraguas, informó que se citó al docente y se le señaló acerca de la queja presentada en su contra por la forma soes como les habló con algunas palabras a los estudiantes y también que les dijo que no deben perder el tiempo en asistir a misa si ya el Sr. Rector Omar Aizpurúa había fallecido, que dejaran en paz al Sr. Rector y que los estudiantes de electromecánica deben estudiar y no perder el tiempo. El profesor manifestó que la carrera de electromecánica requiere mucha atención y dedicación y que su interés fue aconsejar a los jóvenes. También les dijo que esa es su forma de hablar y que no fue su intensión y que es su forma de manifestar lo que piensa, por lo cual el director del Centro informó que le conversaron al profesor y le hicieron un llamado de atención al profesor Sánchez y le recomendaron prudencia y dedicación, que le recomienda que debe dirigirse a los estudiantes con prudencia y con respeto en sus ideas y en sus decisiones porque les preocupa la situación de comunicación inadecuada que repercute de forma negativa en el interés general de los docentes de forma profesional e integral.

Con respecto a lo expresado por el estudiante sobre la entrega de la toga de graduación y que no la pudo entregar el 13 de diciembre porque el personal de Secretaría General se había retirado y al regresar el personal en enero, había que pagar recargo, indican de esta Secretaría que las oficinas se habían cerrado al mediodía de acuerdo a una circular de Rectoría donde concedían permiso a los colaboradores a participar de su fiesta de navidad. Esta circular fue la número #RUTP-C—73-107-2024, también manifiesta que dicha circular fue publicada a la comunidad universitaria en las redes sociales de la UTP.

Consulta

Las consultas recibidas corresponden a información sobre servicios. Entre los correos recibidos podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Sobre costo de certificación y cómo hacer la solicitud.
- ✓ Si hay Disponibilidad de examen de Oracle Database SQL.
- ✓ Que tipo de licenciatura en inglés dictan en la UTP y cómo se aplica para ser docente.
- ✓ Cómo era el proceso de inscripción para los cursos de certificación de Cisco, CCNA, CCNP y Ciberseguridad.

En Secretaría General explican que el costo de la certificación de estudio es de B/.10.00 (diez balboas con 00/100) y que el tiempo de entrega es de 8 días hábiles y que llene el formulario de solicitud y lo adjunte al correo y lo envíe.

Sobre la disponibilidad del examen de Oracle Database SQL, de la unidad de Cisco, el Profesor Pablo Picota, en el Centro Regional de Panamá Oeste, indican que ya el joven fue atendido y se le pudo inscribir.

En cuanto a la licenciatura en Inglés, de la Facultad de Ciencias y Tecnología le informan que la UTP no dicta esta licenciatura pero cuenta con la Licenciatura en Comunicación Ejecutiva Bilingüe, además le indican que para ser docente en la UTP debe llevar sus documentos de docentes a la Secretaría Académica de la Facultad interesada y allí le entregarán la información del trámite.

Consulta

Finalmente, para la inscripción de los cursos de certificación de cisco, CCNA, CCNP y Ciberseguridad, informan de la unidad que la persona fue atendida y pudo inscribirse.

Solicitudes

En este punto se registran las peticiones recibidas de la Facultad de Mecánica y del Centro Regional de Veraguas. Entre las solicitudes mencionamos:

- ✓ Solicita ayuda porque el sistema de matrícula no le permite matricularse.
- ✓ Piden más ofertas académicas para el turno de la noche porque si trabaja solo puede estudiar ciberseguridad

La Secretaria Académica de la Facultad de Mecánica le indica al estudiante que como está certificado en una carrera, su matrícula no es en diciembre sino en enero 2025 y que para mayor información la contacten al teléfono 560-3087/88.

El director del Centro Regional de Veraguas señaló que evaluarán la solicitud de más carreras ofertadas en el turno nocturno y que se reunirá con los coordinadores de carreras para tomar decisiones.

Sugerencias

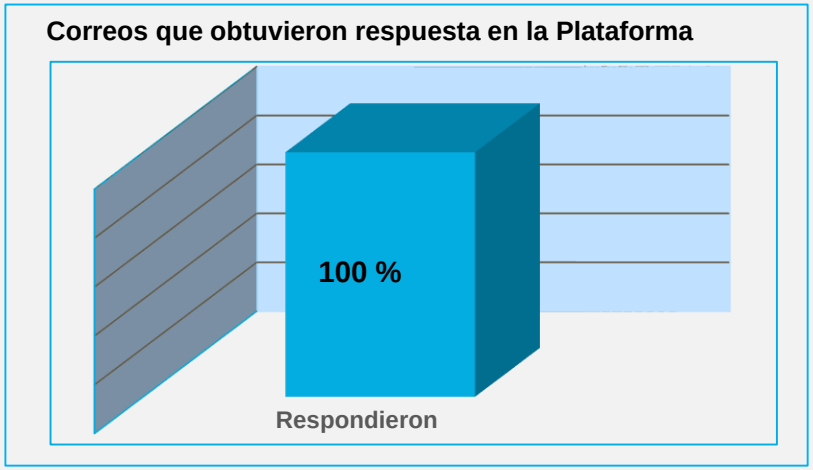
- ✓ Un egresado de la universidad publicó un artículo sobre cadena de suministro en el periódico La Estrella de Panamá y envió su enlace para que puedan verlo.

De la unidad de DICOMES, informaron que tomarán el enlace del artículo para agregarlo al monitoreo de medios de la dirección.

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

Plataforma Unificada de Trámite:

- Obtuvieron respuesta el **100%**



Gráfica No. 6
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

CONCLUSIONES

- Este mes recibimos la participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico y la plataforma unificada de trámite.

- La plataforma unificada de trámite de la UTP, fue muy utilizada en este mes, en especial por el Centro Regional de Veraguas y se recibieron diez (**10**) solicitudes, de las cuales el **100%** fue atendido.

- El Centro Regional de Veraguas fue el centro que más quejas presentó en la plataforma unificada de trámites, pero todas fueron atendidas y resueltas.

Gracias

“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”