



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DE PANAMÁ

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

Departamento de Ética, Transparencia y Valores



UTP se une al Servicio
del Centro de Atención Ciudadana



Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite.

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

JUNIO 2026

No. CVLS-02-2026

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

Introducción.....	4
Estadística del Buzón Electrónico.....	5
Gráfica de los Registros de Entradas Según Sexo en el Buzón Electrónico.....	6
Gráfica de los correos recibidos por unidad en el buzón electrónico. ..	7
Estadística de Velocidad de respuesta en días en el buzón Electrónico.....	8
Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones en el Buzón Electrónico	8
Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.	12
Gráfica de Estadística de los Resultados del correo electrónico.....	12
Gráfica de Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.	14
Gráfica de los correos recibidos por unidad en la Plataforma Unificada de Trámite.	14
Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron la plataforma unificada.....	15
Datos de Consultas, Solicitudes, Sugerencias y Quejas en la Plataforma Unificada de Trámite	15
Gráfica de Estadística de los Resultados de la Plataforma Unificada de Trámite	19
CONCLUSIONES.....	20

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, utiliza herramientas digitales para la preparación del informe del Buzón Electrónico y la Plataforma Unificada de Trámite, correspondiente al mes de junio de 2026.

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 y sugerencias realizadas en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite.

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 **71** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera:

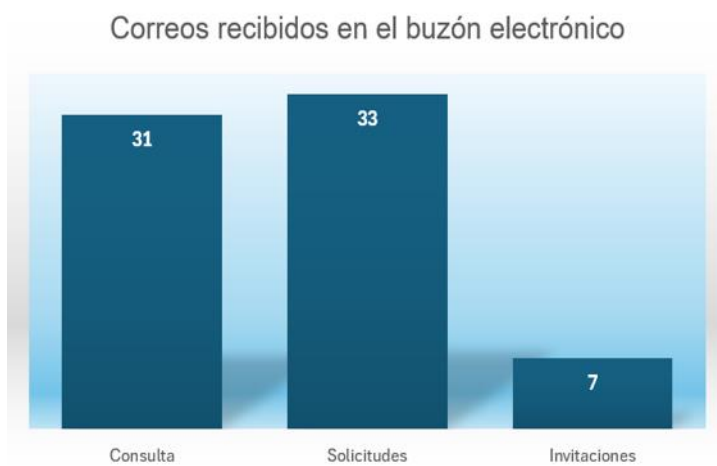
Consultas, Solicitudes, Invitaciones.

El total de correos del Buzón Electrónico es de **71 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

Consulta 31

Solicitudes 33

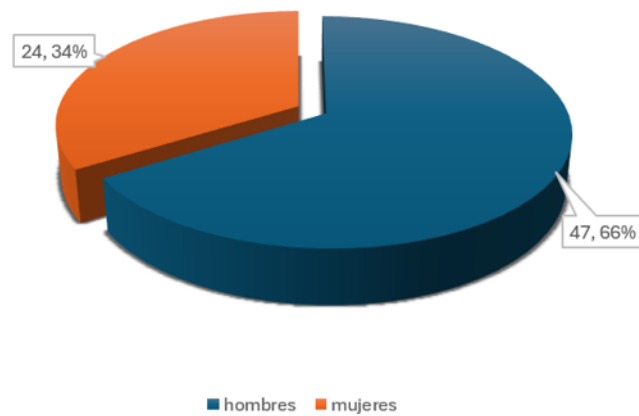
Invitaciones 7



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 por unidad en el buzón electrónico.



Gráfica No. 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores

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

5. 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 las unidades atendieron las incidencias en el tiempo señalado en el manual.

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

Consulta

✓ SIU

- Jóvenes consultaron cuales son los requisitos para el proceso de matrícula y reingresos.
- Aspirantes de primer ingreso preguntaron por qué aún no han recibido el correo de confirmación del Curso de Afianzamiento.

- Usuario desea saber sobre la carrera de Técnico en Sistemas Eléctricos y si tiene que presentarse personalmente o puede realizar el proceso de inscripción en línea.

Respuesta:

Del SIU se brindó orientación sobre el proceso de admisión, informando que la inscripción para la prueba puede realizarse en línea o de forma presencial hasta el 22 de julio de 2026.

✓ **Centro Regional de Azuero**

- Usuaría preguntó dónde puede enviar su hoja de vida para la sede de Los Santos.

Respuesta:

Por parte del Centro Regional de Azuero, se informó que, en caso de estar interesada en presentar su hoja de vida, puede entregarla personalmente en sus instalaciones de lunes a viernes, en horario administrativo de 8:00 a 4:00 p.m.

✓ **Secretaría General**

- Egresado desea saber si hay disponibilidad para verificar un diploma universitario del año 1982 en el Sistema de Estudiantes Graduados.

Respuesta:

De la unidad lo orientaron e informaron que, por corresponder a un diploma del año 1982, la consulta debe realizarla en la Universidad de Panamá.

SOLICITUD

✓ **Rectoría**

- Usuario externo pidió información de contacto del área académica para la gestión de la práctica profesional docente.

Respuesta:

De la Rectoría se le informó que debe enviar correspondencia dirigida a la Sra. Rectora, Dra. Ángela Laguna Caicedo y debe remitirse al correo electrónico: rectoria@utp.ac.pa.

✓ Centro de Lenguas

- Usuarios externos solicitaron información sobre los cursos de inglés.

Respuesta:

Del Centro de Lenguas se brindaron los horarios, requisitos e información del programa.

✓ Soporte de Correo-Ditic:

- Estudiantes solicitaron apoyo para ingresar a su cuenta de correo institucional y que están recibiendo correos repetitivos solicitando verificar la cuenta institucional.

Respuesta:

De la unidad de Soporte de Correo le indicaron que hicieran caso omiso a los correos maliciosos y que reporten los mismos a la dirección electrónica: abuse@utp.ac.pa.

✓ Facultad de Ingeniería Industrial

- Problema con la reválida de Matemática de noveno grado que impide la matrícula.

Respuesta:

De la facultad le comunicaron que debe presentar la documentación adicional correspondiente.

✓ Dirección de Extensión

- La empresa Ecolab manifestó su interés en establecer una alianza con la Universidad para promover oportunidades de empleo y el desarrollo del talento femenino.

Respuesta:

De la Dirección se confirmó el recibido de la propuesta y se informó que esta será evaluada.

✓ **Dirección Administrativa**

- Usuarios externos solicitaron el Alquiler y uso del auditorio.

Respuesta:

La directora administrativa les indicó que envíen una carta dirigida a la Rectora y a la Dirección Administrativa para gestionar la autorización.

INVITACIONES

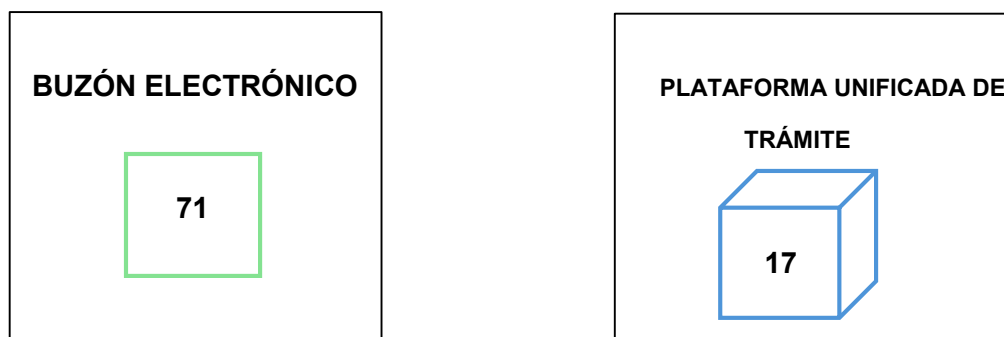
- SURA Panamá extendió una invitación para establecer una alianza institucional orientada a beneficios académicos y oportunidades de prácticas profesionales para estudiantes.
- El Gobierno de la Provincia de Tucumán (Argentina) invitó a la Universidad a participar en la III Feria EXPOCON 2026, evento internacional sobre Economía del Conocimiento.
- La ACP extendió invitación a estudiantes y docentes de la UTP a participar en el congreso "Gobernanza.

Respuesta:

Las invitaciones fueron remitidas a las unidades correspondientes para su conocimiento y seguimiento.

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

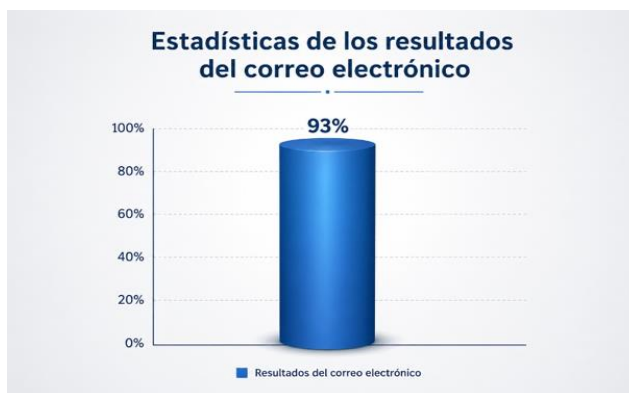
Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en junio un total de **88** incidencias, distribuidas en **(71)** correos en el Buzón Electrónico, **(17)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



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: 71

Obtuvo el 93.0 % de respuesta.

SIU: 5 correos en trámite.

Plataforma Unificada de Trámite:

Obtuvo el 100% de respuesta

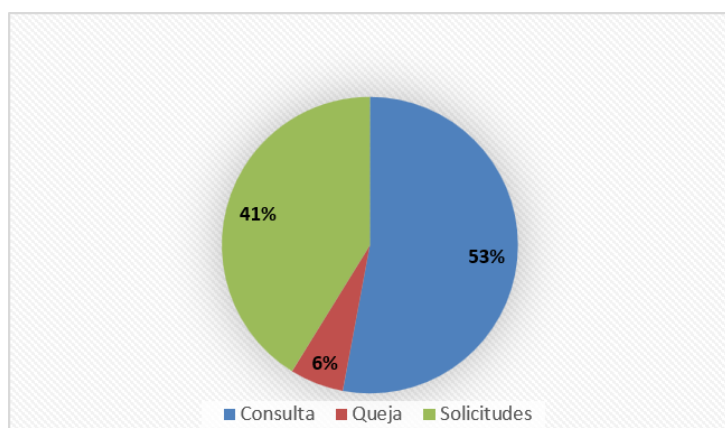
Plataforma unificada de trámite



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

Las estadísticas analizadas de acuerdo con la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias**. El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **17 correos recibidos**, que listamos a continuación:

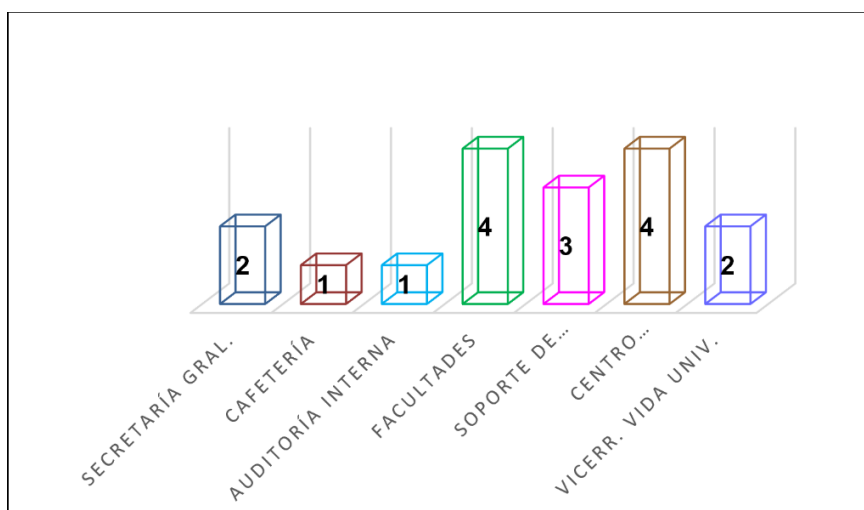
Consulta	9
Solicitudes	7
Quejas	1



Gráfica No.6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

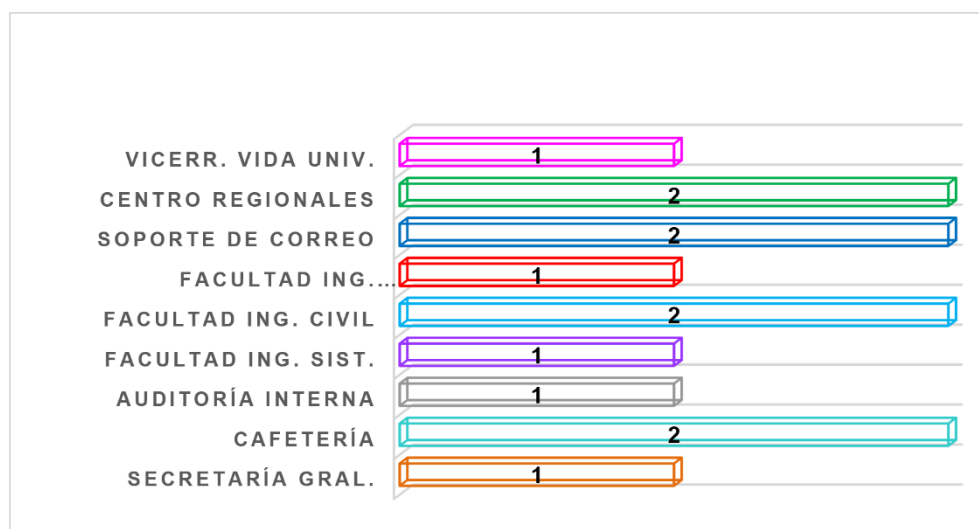
10. Gráfica de los correos recibidos por unidad en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No.7

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores

11. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron la plataforma unificada.



Gráfica No.8

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

12. Datos de Consultas, Solicitudes, Sugerencias y Quejas en la Plataforma Unificada de Trámite.

CONSULTA

✓ Auditoría Interna:

- Estudiante preguntó si hay clases de acuerdo con el decreto del presidente de la República por lo del juego de Panamá en el mundial.

Respuesta:

Se le informó al estudiante que verificara las redes sociales y el correo institucional, que allí subieron la información.

- ✓ **Fac. Ing. Civil:** Profesor desea saber cuáles son los documentos que se requieren para el perfeccionamiento profesional del docente para el proceso de reclasificación.

- Usuario externo pregunta si dictan algún curso de Autocad o Civil 3.

Respuesta:

La secretaria académica de la facultad brindo las respuestas al docente y le envió el correo de la Dirección de Currículo para que se contacte con la directora.

Por otro lado, también atendió al usuario externo y le informó que en la actualidad no se están ofreciendo los cursos que mencionó, y le facilitó el contacto del jefe del Depto. de Dibujo y del Coordinador de Extensión de la facultad.

✓ **Centro Regional de Azuero:**

- Estudiante pregunta cuáles son los grupos de investigación que están activos en el Centro Regional de Azuero y de Veraguas.

Respuesta:

Del centro comunicaron que se está trabajando en la actualización de la información de los grupos de investigación de los centros regionales de Azuero y Veraguas y que cuando se concluya el proceso, dicha información estará disponible en la página web del Centro Regional de Veraguas.

✓ **Fac. Ing. Industrial:**

- Usuario externo desea saber acerca de los diplomados que dictan en la facultad.

Respuesta:

De la unidad de Educación Continua de la Facultad le enviaron a su dirección electrónica un adjunto con la información.

✓ **Centro Regional de Veraguas:**

- Estudiante pregunta si van a transmitir algún juego del mundial.
- Estudiante desea saber si en horas de la mañana hay clases normales, por lo de la Jornada de Iniciación Científica.

Respuesta:

En lo que a la primera consulta se refiere, el director del Centro Regional dio respuesta e informó que el televisor se colocará frente al vestíbulo del edificio administrativo. Por otro lado, la Subdirección Académica atendió la segunda pregunta e informó que desde el 17 de junio se notificó a los estudiantes y profesores que, si en esa fecha tienen clases, se les informará para que adecuen las clases a distancia.

✓ Fac. de Ing. en Sistema:

- Estudiante pregunta que si hay disponible para el curso de Análisis de Datos.

Respuesta:

La secretaria académica informó que cuentan con la Maestría en Analítica de Datos y que si está interesado puede escribir a la Coordinación de postgrado a la dirección: postgradofisc@utp.ac.pa

SOLICITUDES

✓ Vicerrectoría de Vida Universitaria (Dir. Psicología):

- Estudiante pide que le agenden una cita con la Psicóloga.
- También un estudiante solicita que habiliten un salón temprano para poder estudiar las 24 horas.

Respuesta:

De la unidad de la de Psicología le asignaron un cupo para atender al estudiante; mientras que la segunda solicitud fue atendida por la asistente del Vicerrector de Vida Universitaria.

✓ Soporte de Correo-Ditic:

- Estudiantes piden ayuda porque no pueden ingresar al correo porque les pide un código autenticador multifactor y no pueden acceder.

Respuesta:

De Soporte de Correo les indicaron a los estudiantes que se revocó la configuración de autenticación multifactor (MFA) de la cuenta del usuario por lo que debían registrarse nuevamente y configurar la autenticación y les enviaron un link para que entren y completen la información, además les recomendó a los jóvenes no brindar información personal porque podían ser víctimas de robo de su información.

✓ Jornada de Iniciación Científica:

- Un estudiante desea saber si lo pueden ayudar porque no logra entrar a la cuenta de la jornada de iniciación científica.

Respuesta:

Encargados de la jornada informan que ya se atendió al estudiante y ya pudo ingresar a la cuenta.

✓ Secretaría General:

- Profesora pide una certificación docente en dos correos distintos de forma seguida.

Respuesta:

De la unidad de Registros Docentes de la Secretaría General le piden el número de cédula de ella para continuar con el trámite y que se lo envíen por este mismo medio electrónico.

QUEJAS**✓ Cafetería:**

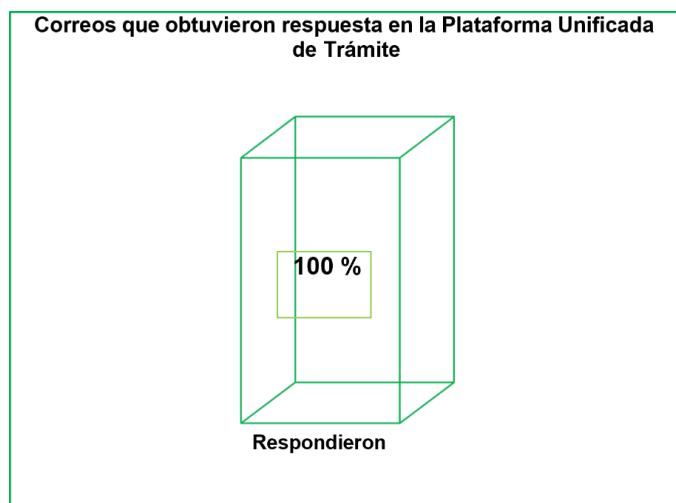
- Estudiante indica que fue a comprar comida en el área administrativa y le dijeron que atendían a las 11:15 am y seguido un minuto atendieron

a una persona. El joven se pregunta por qué le negaron venderle a él, si iba a pagar.

Respuesta:

De la Administración de la Cafetería dieron respuesta al estudiante e informaron que tomarán las medidas con relación al trato recibido por el personal de cafetería y que en cuanto a la falta de alimentos antes del mediodía, le indicaron que por temas presupuestarios las cafeterías tienen un tope establecido y que hasta las 2:00 p.m., sacan productos adicionales para poder ofrecer a la comunidad educativa.

13. 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 el 100 % de respuesta

CONCLUSIONES

1. Este mes hubo participación ciudadana en el Centro Regional de Veracruz y el Campus Víctor Levi Sasso.
2. El buzón electrónico tuvo buena atención y respuesta por parte de las unidades en un 93%, mientras que, en la Plataforma Unificada de Trámite, la misma fue atendida en su totalidad en un 100%, por cada una de las unidades.
3. El correo del buzón electrónico fue utilizado por los hombres en un 47.6% y las mujeres en un 24.3% mientras que en la plataforma unificada de trámite fue utilizada por los hombres en un 96% y un 4% las mujeres.
4. El tiempo de respuesta por las distintas unidades en las dos herramientas digitales fue bastante buena de acuerdo con 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”**