



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

**Diciembre 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.	15
13. Conclusión	16

# 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.

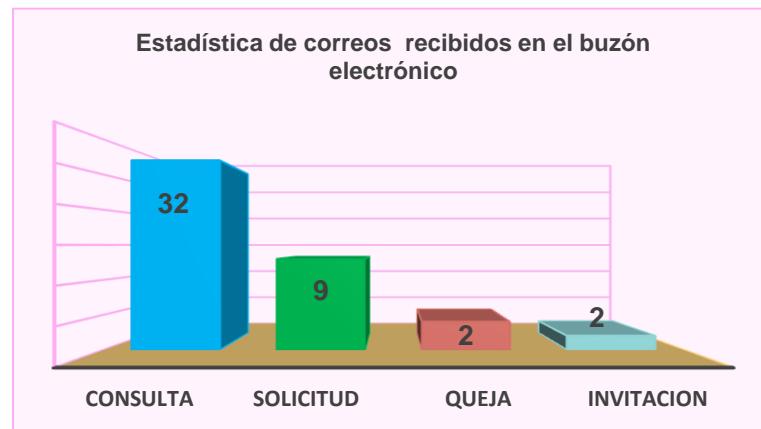
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: [buzondesugerencias@utp.ac.pa](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa) y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>

## 2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **45** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes, Quejas e Invitaciones.**

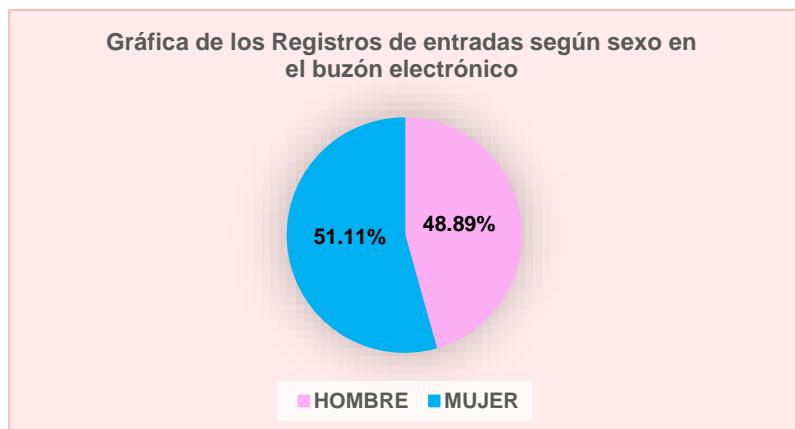
El total de correos del Buzón Electrónico es de **45 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

<b>Consulta</b>	<b>32</b>
<b>Solicitudes</b>	<b>9</b>
<b>Quejas</b>	<b>2</b>
<b>Invitaciones</b>	<b>2</b>



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

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

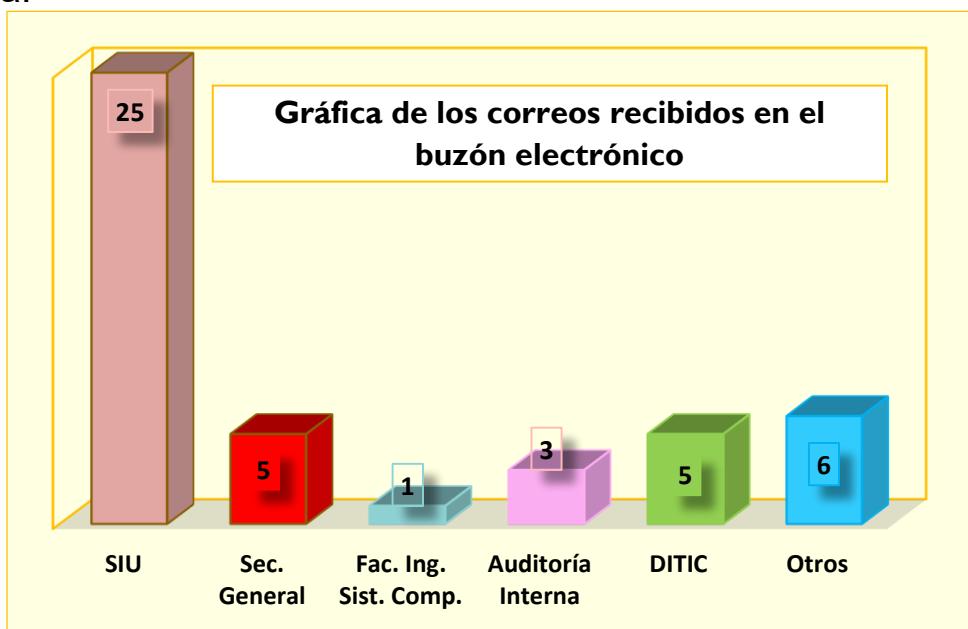


Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

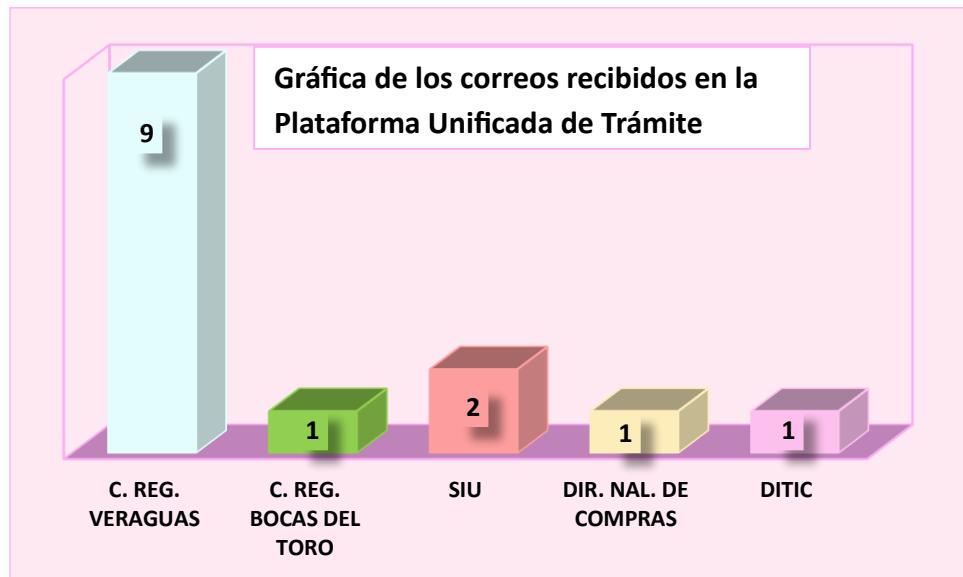
### **4. Gráfica de los correos recibidos en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámites por las Unidades.**

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



Gráfica No 3

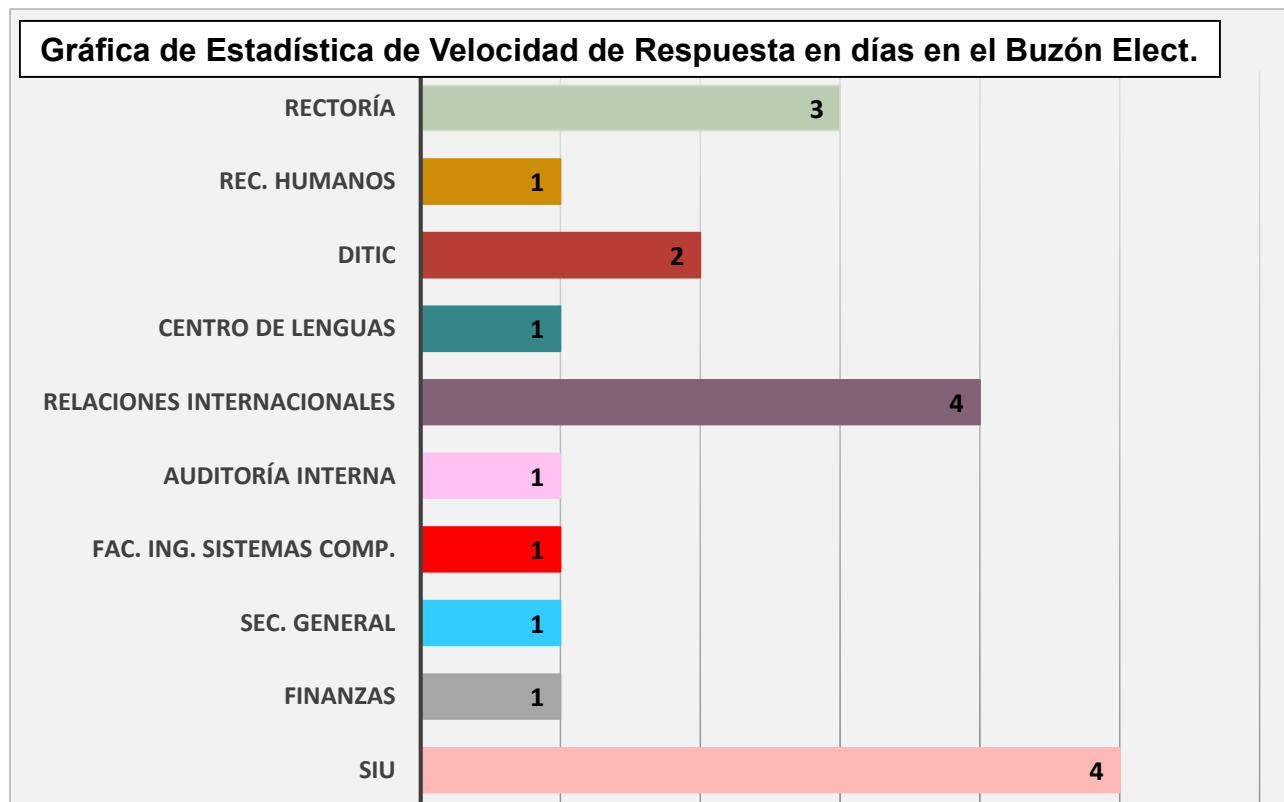
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores



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, Solicituds e Invitaciones en el Buzón Electrónico.**

### **Consulta**

#### **✓ SIU:**

- Algunos usuarios externos preguntan si aún pueden ingresar a la universidad y quieren saber los requisitos.
- Los jóvenes de primer ingreso consultan sobre cuándo subirán los resultados para ver sus resultados de la prueba.
- Ciertos usuarios externos preguntan sobre las ofertas académicas que tiene la universidad.
- Algunos aspirantes para ingresar a la universidad que sacaron menos puntos para ingresar a una carrera quieren saber si pueden hacer un cambio de carrera.
- Los chicos de primer ingreso que no lograron hacer la prueba psicológica en la fecha programada, desean saber si se pueden realizar la prueba en otra fecha.

#### **Respuesta:**

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

#### **✓ Secretaría General**

- Un estudiante de otra universidad pregunta que si puede ingresar a la universidad por convalidación de materias.

#### **Respuesta:**

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

#### **✓ CEL**

- Usuarios externos preguntan sobre el costo, fecha de inscripción y requisitos para el curso de inglés.

#### **Respuesta:**

El personal del CEL les brindó información referente a lo consultado a los usuarios.

- ✓ **Fac. en Ingeniería en Sistemas Computacionales:**
- Un usuario externo consultó sobre los horarios de las ingenierías en sistema.

**Respuesta:**

De la Facultad ofrecieron información sobre lo requerido.

- ✓ **Auditoría Interna:**
- Algunos usuarios externos preguntan sobre distintas carreras que no dictan en la universidad, como: Arquitectura, Psicología y fotografía.

**Respuesta:**

El Depto. de Ética, Transparencia y Valores les informó 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 por lo que debe contactarse con ellos.

- ✓ **Finanzas:**
- Un estudiante pregunta dónde puede obtener el documento de pago de matrícula; ya que pagó en la máquina de pago.

**Respuesta:**

De Finanzas le verificaron y le informaron que como pagó en los puntos de pago de matrícula, automáticamente se le envía el recibo de pago.

## Solicitudes

- ✓ **Secretaría General**
- Algunas empresas solicitan verificación académica de estudiantes y egresados para vacantes de trabajo.
  - Un egresado solicita información para homologar un título académico de una universidad del extranjero.

**Respuesta:**

Las solicitudes de las empresas sobre verificación académica y sobre la información para homologar un título del extranjero fueron atendidas por el personal de la Secretaría General.

- ✓ **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 de los jóvenes.

**Queja**

✓ **SIU:**

- Estudiante de primer ingreso presentó un reclamo porque señaló que no se reflejaba el puntaje de su bono académico otorgado de los boletines del colegio.
- Una estudiante de primer ingreso se sintió insatisfecha porque no ha podido ver sus resultados de la prueba de admisión, dice que le aparece un mensaje en el sistema que no le aparece registro de la prueba y que se dirija a las oficinas del SIU.

**Respuesta:**

Del Sistema de Ingreso Universitario (SIU), le enviaron los resultados al correo a cada estudiante, además del puntaje del bono académico que correspondía a uno por sus boletines.

**Invitación**

✓ **Relaciones Internacionales**

- La Sra. María de la Luz Ceballo, de la Universidad de Cortizar, Guanajuato-México, reiteró la 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 con anterioridad este correo sobre el mismo tema y confirmó de recibido.

✓ **Rectoría**

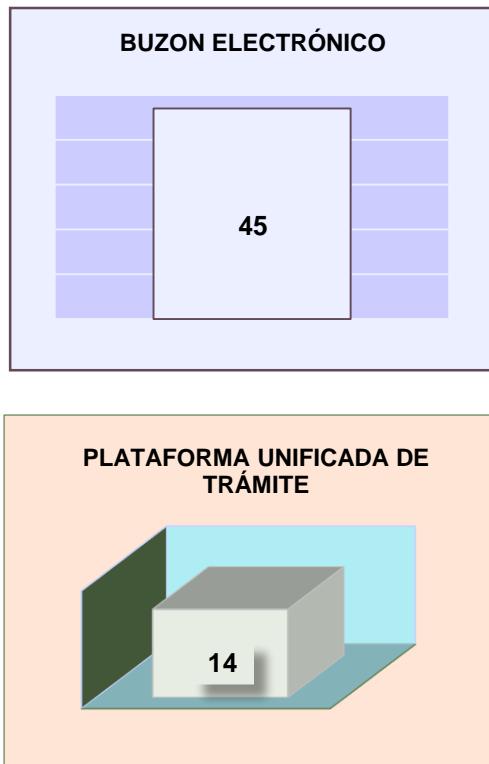
- El Sr. Alcibiades Herrera Batista reitera la invitación a la Dra. Ángela Laguna sobre la presentación del Informe de Situación de Derechos Humanos en Panamá 2025.

**Respuesta:**

De la Rectoría comunicaron que se le designó esta reunión a la Asesora Legal para que asista en representación de la Rectora.

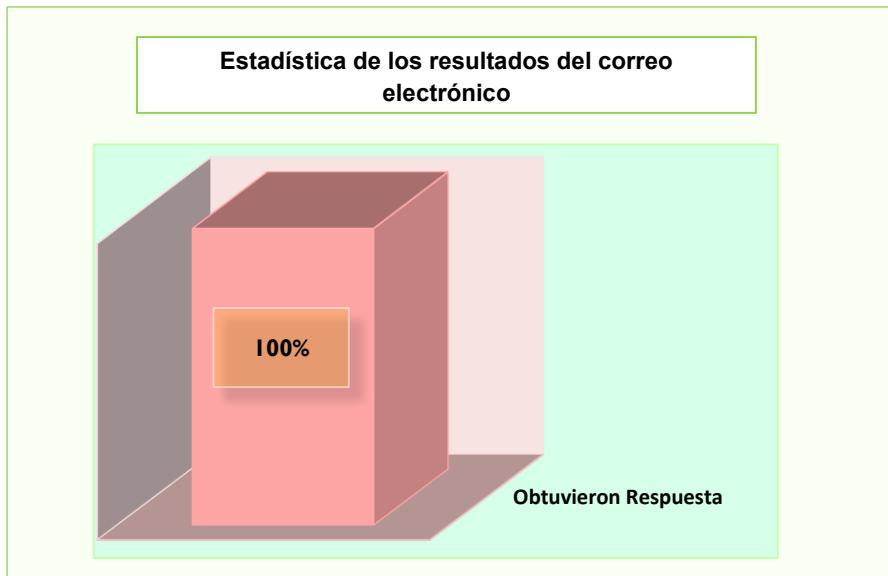
## 7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

**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: 45**

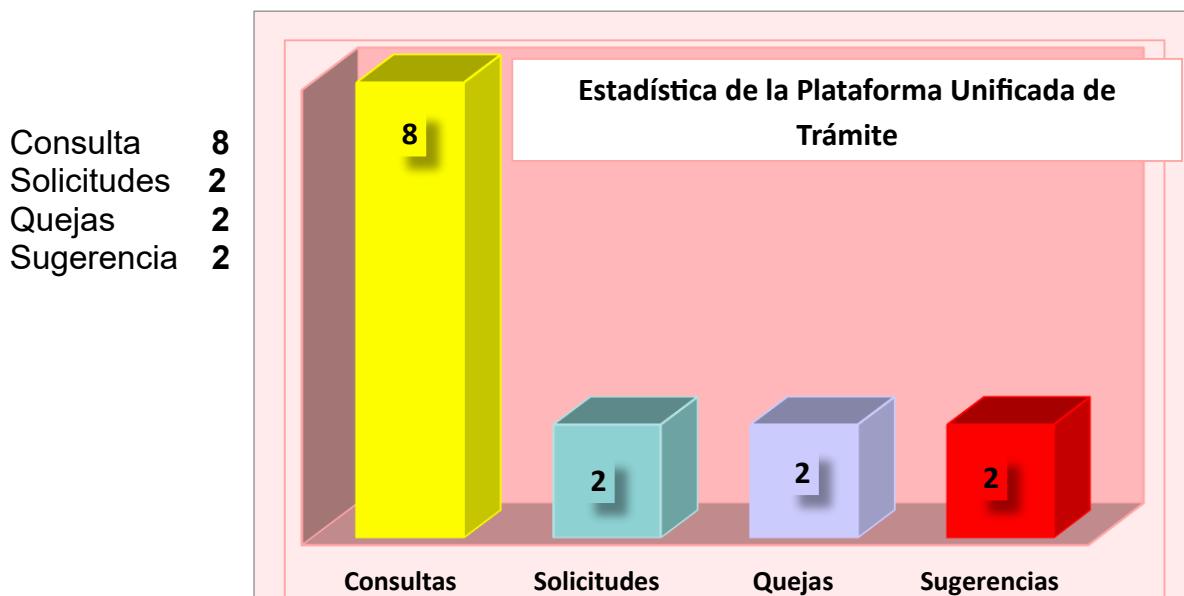
**Obtuvieron respuesta el 100%**

## Plataforma Unificada de Trámite



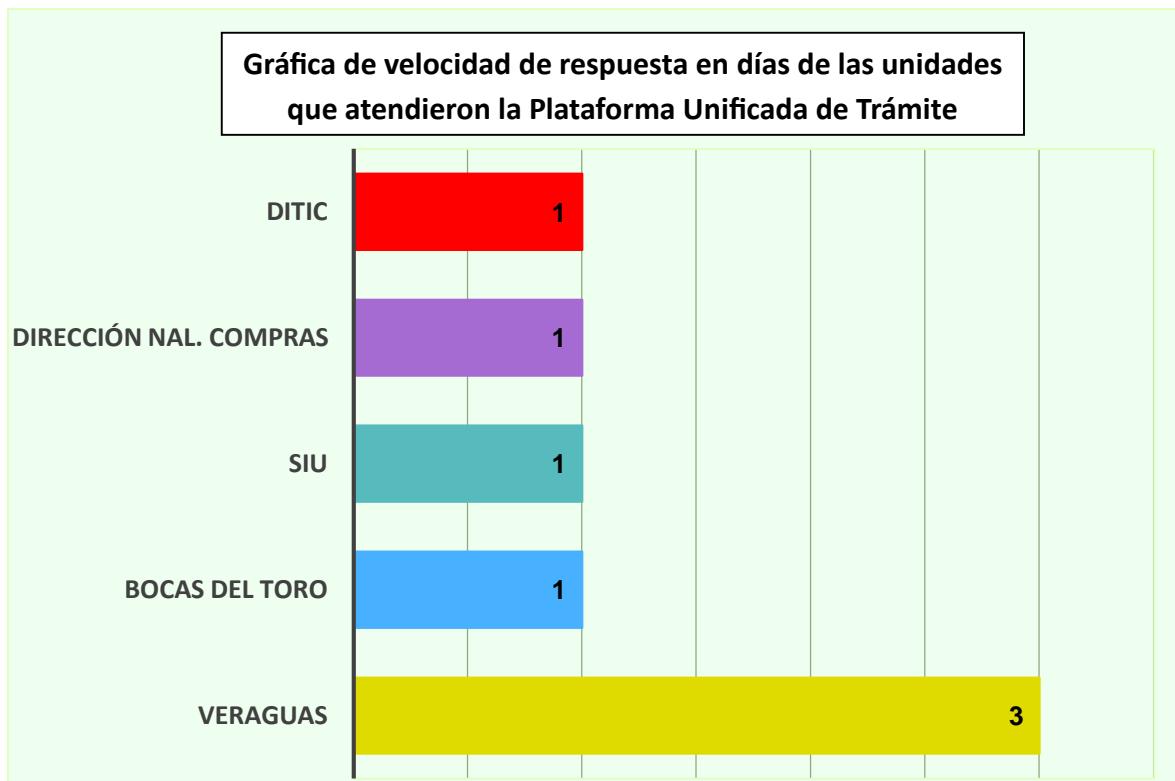
## 9. Gráfica de Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

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



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 iba a haber actividad para navidad, ya que el año pasado fue luto.

### Respuesta:

El Sub-director Administrativo del Centro Regional de Veraguas señaló que se realizaría un almuerzo en conjunto con la cafetería para el 7 de enero en la celebración al día de reyes.

✓ **SIU:**

- Un estudiante de primer ingreso pregunta lo referente a la carrera de Ingeniería al Sistema de Información que aparece como oferta académica, pero no aparece disponible en el sistema de matrícula.
- Por otro lado, un estudiante pregunta cuáles son las licenciaturas no ingenieriles en las que puede aplicar.
- Un estudiante preguntó por qué no le aparecía disponible en el proceso de admisión la carrera de Ingeniería en Sistema de Información, pero como oferta académica si se reflejaba y deseaba saber si había o no disponibilidad de esta carrera.
- Estudiante consulta sobre la información de la tercera convocatoria en los centros regionales (fecha, costo, etc).

**Respuesta:**

Del Sistema de Ingreso Universitario brindaron información sobre lo consultado. También le, indicaron a los estudiantes que cualquier información adicional se acerquen a las oficinas.

✓ **Secretaría General**

- Un estudiante pregunta dónde puede pedir que le activen el pin de extranjero, ya que lo está esperando, pero no le llega y no ha podido enviar sus datos.

**Respuesta:**

El personal de Secretaría General le envió las direcciones electrónicas para que envíe los documentos para verificarlos y le asignen un número.

✓ **Dirección de Finanzas**

- Un estudiante preguntó sobre el horario de las cajas para el día 12 de diciembre ya que se cerraba la universidad por fiesta de navidad y vacaciones institucionales.

**Respuesta:**

El director de la Dirección de Finanzas atendió el correo y le adjuntó la circular que explicaba el horario de las cajas e indicó que el kiosco de auto pago es otra alternativa digital de pago electrónico.

✓ **Dirección Nal. de Prooveduría y Compras**

- Un estudiante consultó en dónde está publicado la licitación del acto público de la construcción de los dormitorios porque lo busca y no lo ve.

**Respuesta:**

El director de la Dirección de Proveeduría y Compras, Ing. Ricardo Rivera, dio respuesta al estudiante y le informó el número de acto público de la

Licitación Pública por “Diseño, Construcción, Equipamiento y Mantenimiento de Dormitorios Estudiantiles en el Campus Central Dr. Víctor Levi Sasso de la UTP para que lo vea en Panamá Compras y le señaló el monto de la licitación por B/. 27,847,321.01 (Veintisiete millones ochocientos cuarenta y siete mil trescientos veintiún balboas con un centavo).

## Solicitudes

### ✓ DITIC

- Un estudiante solicita ayuda su contraseña de correo electrónico.

#### Respuesta:

De Ditic le informaron que se contacte con la secretaría académica de su facultad para que le activen la contraseña.

### ✓ Centro Regional de Veraguas

Un estudiante solicita que los estudiantes que instalaron los paneles solares en el Centro regional, lo instalen en el parque central y en el campo de futbol, ya que en la noche si no fuese por las luces de la cafetería estuviera todo muy oscuro.

#### Respuesta:

El director del centro regional, Ing. Adriano Martínez atendió el correo e indicó que agradecía el aporte del comentario y que lo consideraran y que le están dando seguimiento a la iniciativa para mantenerlo como un proyecto de continuidad dentro de la estructura de proyectos, con el apoyo de docentes de la asignatura que corresponda.

## Queja

### ✓ Centro Regional de Veraguas

- Un estudiante se molestó porque no había lugar donde sacar copias e impresiones, y tienen que pedir favor a los administrativos.

#### Respuesta:

El Subdirector administrativo le manifestó al estudiante que el espacio destinado al servicio de fotocopiado se está utilizando con equipos delicados y costosos que pertenecen al nuevo edificio del Núcleo. Y la otra situación es que existe un contrato en revisión en la Dirección General de Asesoría Legal de la UTP entre la asociación de Estudiantes Alianza Estudiantil y el propietario de las impresoras. Esperan subsanar las dos situaciones y poder abrir el servicio de fotocopiadora a principios del primer semestre 2026.

- Un estudiante se molestó porque el grupo Ayudinga no se presentó en el centro regional como lo hizo en casi todos los centros regionales.

**Respuesta:**

Del centro informaron que sostuvieron reunión con el grupo Ayudinga y habían organizado para presentarse en una fecha, pero después cancelaron del grupo en mención la presentación, así que la reprogramaron para fechas posteriores.

## Sugerencia

✓ **Centro Regional de Bocas del Toro:**

- Un estudiante propone que se actualice la información de las autoridades en la página web porque hay ciertas cosas no actualizadas.

**Respuesta:**

Indican del Centro Regional de Bocas del Toro que el sitio web ya se actualizó con la información de las autoridades y las funciones del personal.

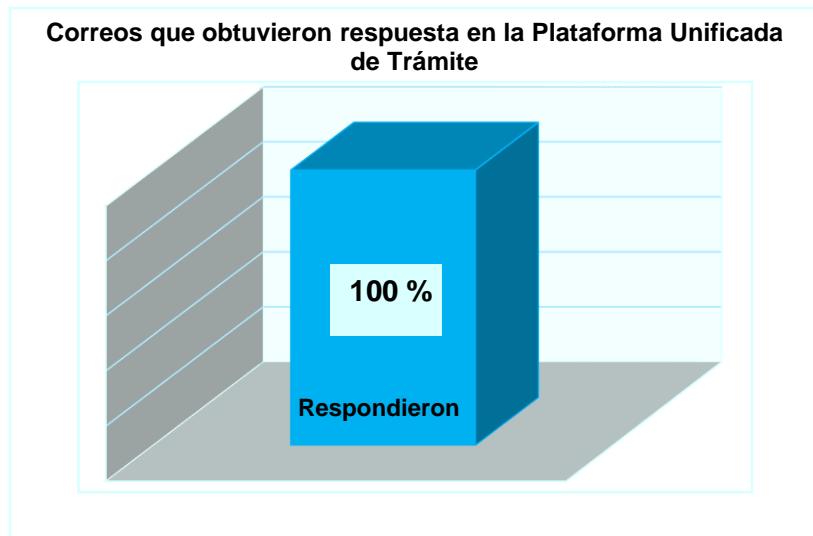
✓ **Centro Reg. de Veraguas**

- Un estudiante sugiere que las entrevistas de la liga de voleibol del semestre pasado, sean publicadas, ya que se terminó la liga y nunca publicaron las entrevistas.

**Respuesta:**

Del centro regional de Veraguas atendieron el correo sobre la no publicación de las entrevistas realizadas al inicio de la liga e informaron que era importante aclarar que el material que se capta durante las actividades académicas, deportivas y culturales, no todo el contenido registrado, es publicado, ya que la divulgación depende del peso académico e institucional de la actividad y en algunos casos el material se conserva únicamente como archivo audiovisual de respaldo.

## 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 **100%**

## **CONCLUSIONES**

1. En este mes el Centro Regional de Veraguas fue el que más participación ciudadana tuvo en la Plataforma Unificada de Trámite.
2. Ambos correos, el del buzón electrónico y el de la Plataforma Unificada de Trámite, fueron atendidos en su totalidad en un 100%, por las unidades.
3. El correo del buzón electrónico fue utilizado por los hombres en un 51.11%, y las mujeres en un 48.89%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 100%, fue utilizado solamente por los hombres.
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”**