



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>)

Febrero 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 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 recibidos por unidad en el buzón electrónico.	3
5. Gráfica de estadística de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron el buzón electrónico	4
6. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas en el Buzón Electrónico.	4
7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.	9
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 los correos recibidos por unidad en la Plataforma Unificada de Trámite	11
11. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.	11
12. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la plataforma unificada de trámite.	12
13. Gráfica de Estadística de los resultados de la plataforma Unificada de trámite.	16
14. Conclusión	17

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 febrero 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.

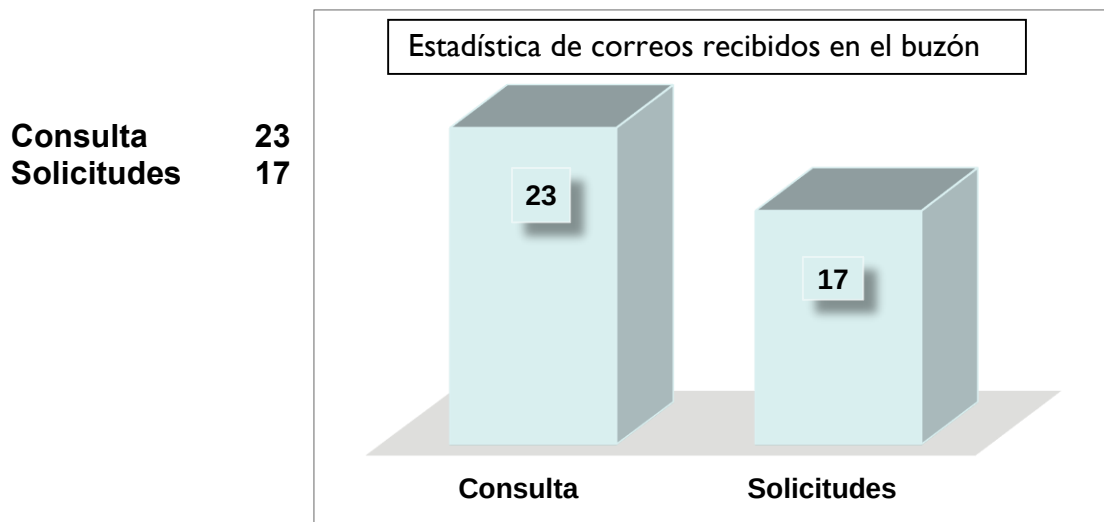
El informe detalla las consultas, solicitudes, quejas y sugerencias realizadas en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite.

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

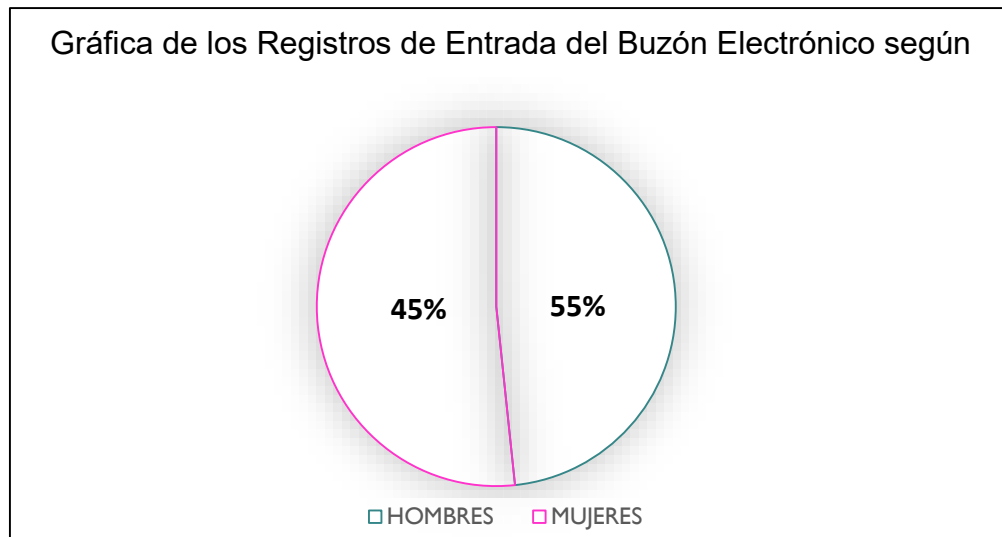
En este mes se han recibido **40** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **40 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:



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

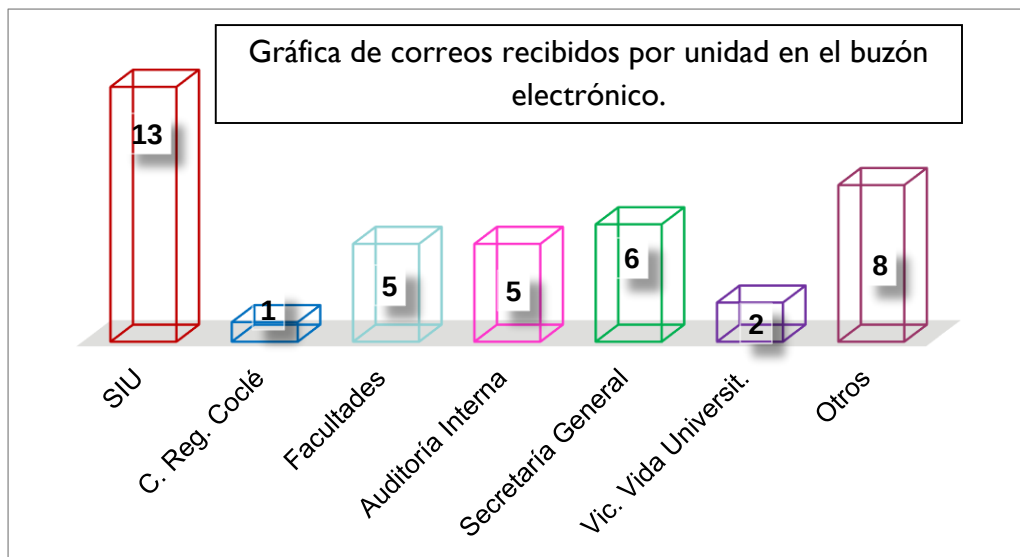
3. Gráfica de los Registros de Entradas Según Sexo en el Buzón Electrónico



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

4. Gráfica de los correos recibidos por unidad en el buzón electrónico

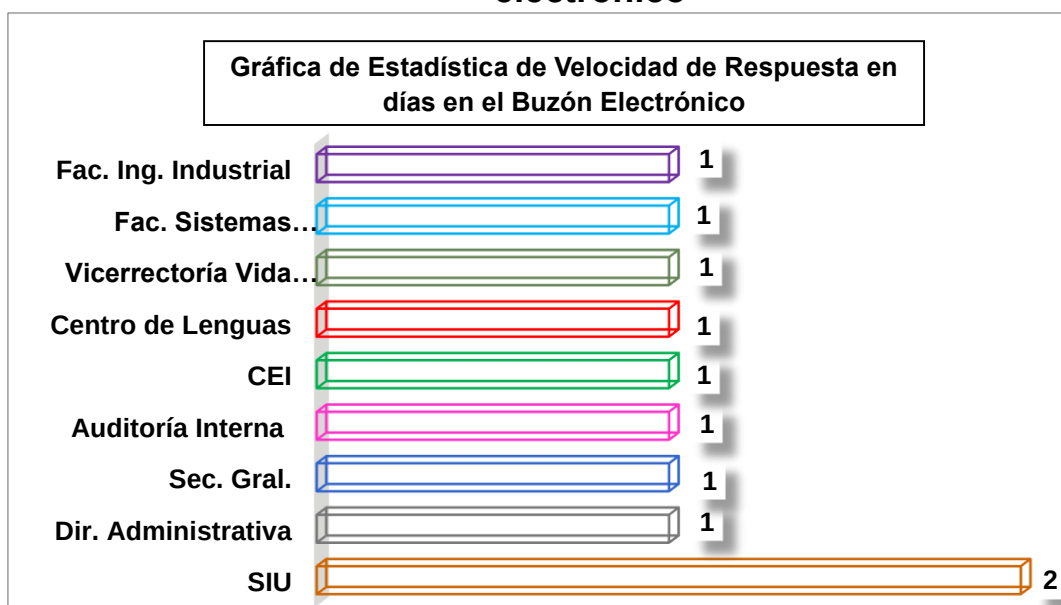


Gráfica No 3

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 la mayoría de las unidades atendieron las incidencias en el tiempo establecido en el manual.

6. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas en el Buzón Electrónico.

Consulta

✓ SIU:

- Estudiantes de primer ingreso preguntan sobre el costo de diferentes carreras.
- Jóvenes de admisión consultan cuándo entregan los resultados de la prueba de la tercera convocatoria.
- Estudiantes de primer ingreso desean saber cómo se inscriben en las carreras de soldadura y mecánica.

- Joven de primer ingreso desea saber si en el Centro de Panamá Oeste dictan la carrera de biomédica.

Respuesta:

Las consultas fueron atendidas por la Dirección del SIU, brindando a cada usuario la información requerida. En cuanto al proceso de admisión para el año 2027, se adjuntó el calendario oficial.

✓ **Secretaría General**

- Preguntan el proceso para el retiro del diploma y paz y salvo para inscribirse en la ceremonia de graduación.
- También consultan dónde solicitan el historial académico y cuánto tiempo demora la entrega.

Respuesta:

La Secretaría General atendió los correos y ofreció información sobre las consultas realizadas.

✓ **Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales**

- Estudiante pregunta que si puede mejorar o adelantar materia en verano.
- Joven de primer ingreso a la carrera consulta cuáles son los documentos que debe entregar para su carrera de ciberseguridad.

Respuesta:

La secretaria académica de la facultad atendió los correos y al primero le indicó que debe tener un índice de 2.00 y que la cantidad de créditos que matricule se ajuste al semestre que debe cursar según el plan de estudio. Por su parte, al segundo correo le contestó y solicitó el número de cédula y nombre completo para verificar.

✓ **Auditoría Interna**

- Estudiante de primer ingreso preguntó sobre los papeles que debe entregar para cambio de sede.
- Joven de admisión deseaba saber los costos y lo referente a la carrera de aeronáutica.
- Estudiantes preguntan sobre cómo realizar cambio de carrera y sede.

Respuesta:

Del Depto. de Ética y Transparencia se le dieron los números de contactos y direcciones electrónicas para que se comuniquen con la unidad y a los de cambio de sede y carrera se le informó que pasen a la secretaría académica de su

facultad o centro regional, si es el caso para que le den el formulario de cambio y le expliquen el trámite.

✓ **Centro Reg. de Coclé**

- Egresada pregunta cómo puede aplicar para una vacante en la Universidad Tecnológica de Panamá en el centro regional de Coclé.

Respuesta:

Del Centro Regional de la UTP en Coclé le informaron a la egresada que las hojas de vida se entregan directo en la Dirección del centro para luego se tramite en la captación de dicha hoja de vida en la base de datos.

✓ **Finanzas**

- Estudiante regular pregunta por qué le sale deuda de matrícula del 2020, si se encuentra paz y salvo con la UTP, e incluso ya está graduado de Técnico y sabe que no tiene saldo pendiente.

Respuesta:

En caja le indican al estudiante que ya se corrigió y le enviaron por correo un recibo de su pago realizado el 19 de febrero de este año y le informaron que como había efectuado dicho pago por tarjeta de crédito, quizás le aparecía pendiente el pago, pero ya se corrigió.

✓ **Vicerrectoría de Vida Universitaria**

- La empresa Sherwin Williams pregunta si en la universidad hay posibilidad de colocar un stand informativo para dar a conocer a los estudiantes oportunidades de trabajo y desarrollo profesional.

Respuesta:

De la Vicerrectoría de Vida Universitaria informaron que enviaron el correo a Rectoría para que le brinde una respuesta más amplia a la empresa.

SOLICITUDES

✓ **Centro Experimental de Ingeniería**

- El director del centro atendió la solicitud e instruyó al personal para que contactarán al cliente y le dieran respuesta.

✓ **Centro de Lenguas:**

- Usuario externo pide información del curso de inglés.

Respuesta:

El personal del Centro de Lenguas le envió los requisitos para inscribirse, le informaron el costo del curso, la forma y facilidades de pago, igualmente le indicaron el costo de la prueba de ubicación y las modalidades como se desarrollarán las clases (semanal y sabatino).

✓ **Dirección Administrativa:**

- Inquilino del PH, al lado de las oficinas del edificio administrativo de la UTP, pidieron que apoyen con la limpieza de hojas que caen de los árboles que se encuentran alrededor y en la servidumbre.

Respuesta:

La Dirección Administrativa le informó a la usuaria del correo que ya las páginas que caen de los árboles fueron recogidas.

✓ **Facultad de Ing. Industrial:**

- Estudiante pide que lo activen en el sistema de matrícula.
- Un usuario externo solicita información del postgrado de Alta Gerencia.
- Asimismo, otro usuario externo quiso información sobre el Diplomado de Mercado de Estrategia y Ventas Efectivas

Respuesta:

La secretaría académica de la Facultad atendió las solicitudes e indicó al primer estudiante que entre a su perfil de matrícula que ya está activado. Asimismo, en el área de Educación continua atendieron al usuario externo. Finalmente, al joven del cambio de carrera fue atendido por la secretaría académica y le comunicaron que pasara a la facultad para que retirase el formulario y a la caja a realizar el pago del mismo después regresara para continuar el trámite.

✓ **SIU**

- Estudiantes para admisión del 2027 piden información sobre las carreras disponibles en la universidad y los precios de la matrícula.
- Igualmente, un joven de primer ingreso solicita información sobre la carrera de Logística y Transporte Multimodal.

Respuesta:

- Del SIU les envían el calendario del proceso de admisión para el 2027.
- Igualmente, al segundo usuario el SIU le indicó los pasos para entrar a la web y al sitio de admisión y viera las ofertas académicas de la facultad de Ing. Industrial, donde encontraría lo referente a la carrera de Logística y Transporte Multimodal.

✓ **Auditoría Interna**

- Empresa solicita contacto para brindar oportunidad laboral a estudiantes de la Fac. de Arquitectura.
- Estudiante pidió ayuda para entrar a su correo electrónico.
- Usuario externo solicita información de la maestría en Contabilidad.

Respuesta:

El Depto. de Ética, Transparencia y Valores atendió y le comunicó a la empresa que debe dirigirse a la Universidad de Panamá; mientras que al estudiante le ofreció la dirección electrónica de la unidad de Soporte de Correo de DITIC y el número de teléfono para que le brindaran la ayuda que necesitaba de forma más expedita. Igualmente, le informó al usuario que pidió información de la maestría en Contabilidad que eso es en la Universidad de Panamá y debe contactarse con ellos allá.

✓ Centro de Lenguas:

- Usuario pide información del curso de inglés.

Respuesta:

El Centro de Lenguas atendió y le brindó la información requerida y le envió los requisitos, la modalidad de las clases (semanales y sabatinas), los costos y las facilidades de pago, el horario; entre otras informaciones.

✓ Centro Regional de Chiriquí

- Periodista costarricense pidió que se le contactara con el encargado del conjunto folklórico del Centro Regional.

Respuesta:

El Centro Regional atendió la solicitud y proporcionó al periodista el contacto de la encargada del conjunto folklórico e incluyó su dirección electrónica.

✓ Dirección de Planificación Universitaria:

- John Dena del IFARHU solicitó información estadística del Censo de graduandos 2025 para fines informativos y como insumo institucional.

Respuesta:

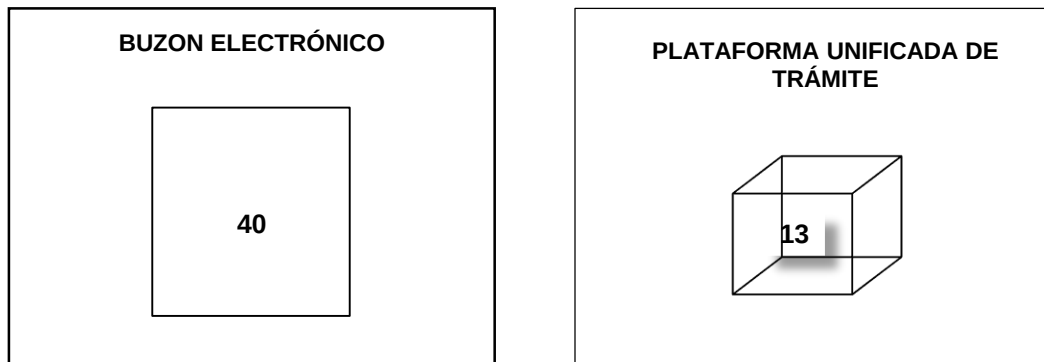
- ✓ La subdirectora de la dirección de Planificación Universitaria le facilitó el correo del Ing, Andrés Quintero para que se contactara porque él es el encargado de tramitar esta información.

✓ SIU**Respuesta:**

El SIU brindó la información solicitada por los estudiantes. Asimismo, a los interesados en realizar la prueba psicológica se les indicó que deben acercarse a la oficina de Psicología para exponer su situación y recibir una evaluación sobre las alternativas disponibles.

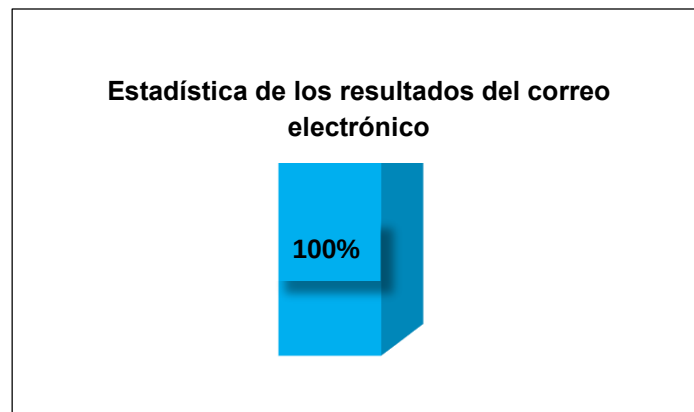
7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en enero un total de **53** incidencias, distribuidas en **(40)** correos en el Buzón Electrónico, **(13)** 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: 40
Obtuvieron respuesta el 100%

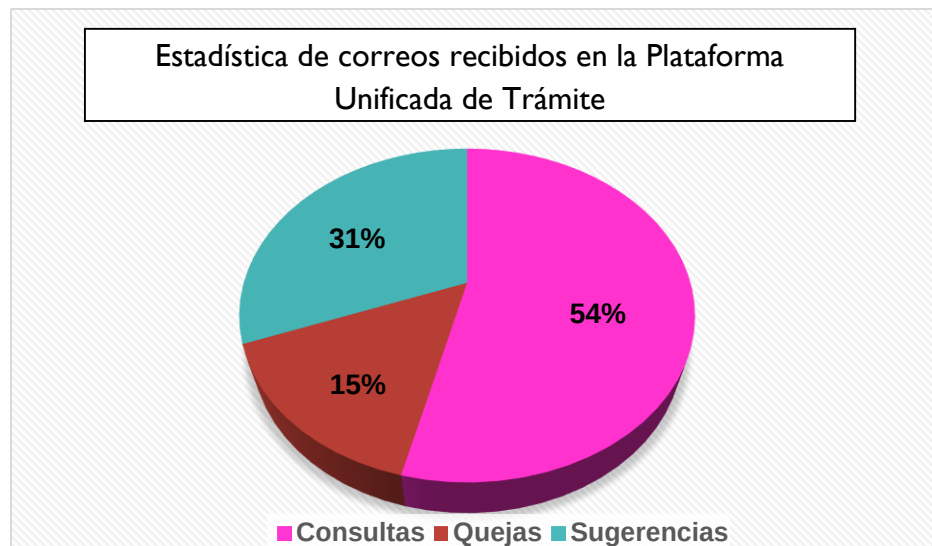
Plataforma Unificada de Trámite



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 **18 correos recibidos**, que listamos a continuación:

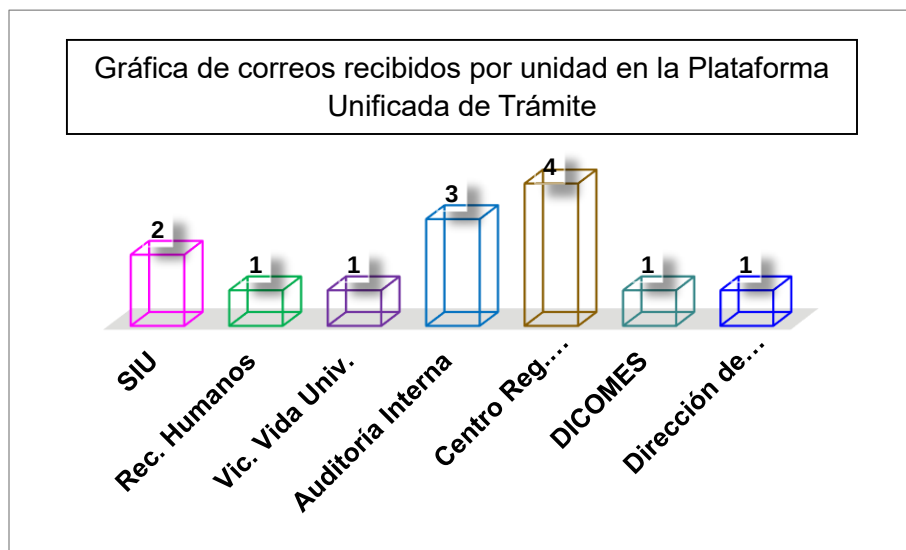
Consulta **7**
Quejas **2**
Sugerencia **4**



Gráfica No.6

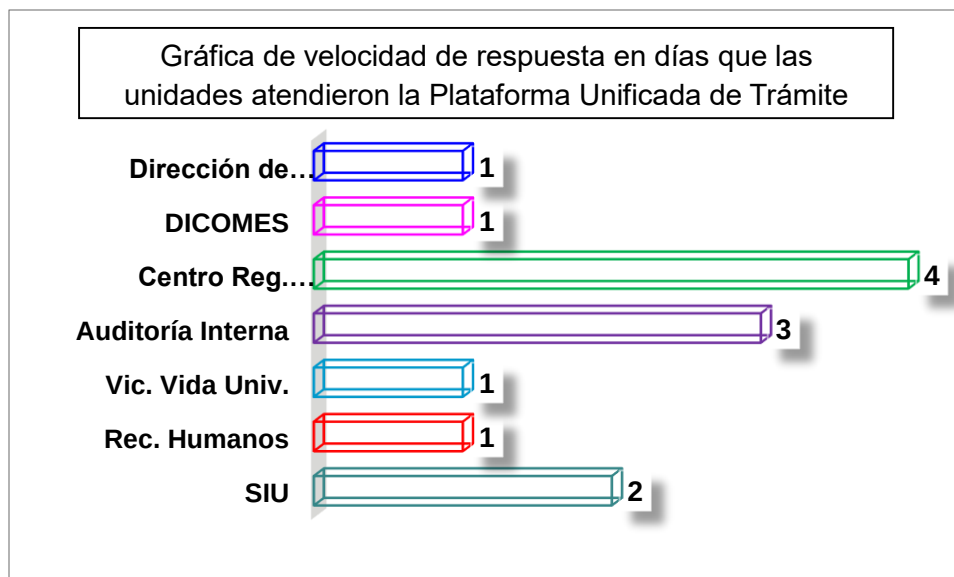
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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 de Trámite.



Gráfica No.8
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

Consulta

✓ Centro Regional de Veraguas.

- Estudiante desea saber que si las pruebas de rehabilitación son igual que en Chiriquí.
- La fecha de la construcción de la cancha techada, que si iniciará el 15 de mes.

Respuesta:

La secretaria académica atendió el correo e informó que las pruebas de rehabilitación y extraordinarias en este Centro están programadas del lunes 9 al jueves 12 de febrero. Asimismo, comunicó que la Secretaría Académica ya se encuentra recibiendo los formularios de solicitud correspondientes a dichas pruebas.

Por su parte, el director del Centro informó que el proyecto de diseño y construcción de la cancha de uso múltiple cuyo inicio estaba previsto para el 15 de diciembre, sufrió un retraso debido a un hallazgo identificado durante el estudio de suelo. Como consecuencia, la empresa constructora propuso una serie de modificaciones que deben ser evaluadas y aprobadas por la Dirección General de Ingeniería y Arquitectura de la UTP, así como por la Contraloría General de la República. Por el momento, no se cuenta con una fecha exacta para el inicio de la obra.

✓ SIU:

- Estudiante quiere saber si no pasó las pruebas de admisión para entrar a la licenciatura éste año 2026, qué puede hacer para ingresar a la licenciatura puede tomar un curso de verano de preparación para no perder este año 2026.
- Cliente externo desea saber sobre el proceso de admisión en línea.

Respuesta:

El Sistema de Ingreso Universitario brindó la información le compartió el calendario de la prueba de admisión 2027 al cliente, y le envió el enlace para inscribirse.

✓ Auditoría Interna

- Usuario externo preguntó cómo un docente jubilado de la Universidad de Panamá se le podría ayudar beneficiándolo con unos anteojos.

- Asimismo, otro usuario desea saber hasta cuándo son las inscripciones del curso de caminos rurales (CAF), ya que cuando ingresa para matricularse el sistema indica que no se aceptan más respuestas al curso.
- Un antiguo estudiante de la UTP preguntó cómo es el proceso para trasladarse de sede.
- Un cliente externo preguntó sobre el curso de Cosmetología.

Respuesta:

El departamento de Ética, Transparencia y Valores le explicó al usuario que el docente jubilado de la Universidad de Panamá, debe contactarse con la dicha Universidad y exponer el caso para ver la manera que lo ayuden y adquirir el beneficio de los anteojos, si es posible. Igualmente, le facilitó la dirección electrónica de la dirección de Relaciones Internacionales para que se contacten directamente con esta unidad sobre el tema del curso del CAF. Por otro lado, le informó al estudiante que se acerque a la secretaría académica de su facultad o centro regional para que le den el formulario de traslado y lo pague y le indiquen el trámite que debe realizar. Finalmente, sobre el curso de cosmetología, se le comunicó al cliente que en la UTP no se dicta este curso pero que se contacte con la Universidad de Panamá porque allá si lo dictan.

✓ **Recursos Humanos:**

- Usuario consulta por qué antes se subía la planilla y aparecía el lugar donde laboraba el colaborador y ahora no.

Respuesta:

La Dirección de Recursos Humanos informó que a partir del mes de agosto de 2022 se dejó de informar la unidad donde labora el colaborador para dar cumplimiento con la Ley 81 de marzo de 2019, que inspira y rige la protección de datos personales.

✓ **Fac. Ing. Industrial**

- Un usuario externo pregunta acerca del diplomado de Mercadeo Estratégico y Ventas Efectivas.

Respuesta:

La Coordinación de Extensión de la facultad le envió un brochure con la información completa de este diplomado.

✓ **Secretaría General**

- Egresado de la UTP consulta si hay alguna certificación que acredite que el título universitario obtenido en la institución le permite cursar estudios de postgrado, así como una certificación que indique la calificación mínima requerida para aprobar una asignatura.

Respuesta:

La Secretaría General indicó al egresado que debe completar el formulario que se le adjuntó. También le señalaron que, al momento de retirar la certificación en ventanilla, deberá cancelar el costo de la certificación, el cual es de B/.10.00; además, le explicaron que en la parte posterior de los créditos académicos aparece el sistema de calificación de la UTP.

✓ Dirección de Extensión

- Usuaría externa quiere saber si este año dictarán el curso de creación literaria y cuando inician las inscripciones.

Respuesta:

De la Dirección de Extensión atendieron a la usuaria y le informaron que el diplomado está programado para agosto y que será promovido desde mayo.

Queja**✓ Centro Regional de Veracruz**

- Estudiante indica que en los momentos de política un grupo se acusa con el otro de nepotismo y demás situaciones pero que en esta administración actual es igual, hay profesores y directivos con sus familiares trabajando en puestos directivos, etc.
- Estudiante señala que en alguna oportunidad se le pidió a los jóvenes que no usen correos falsos para manifestar sus preocupaciones o temas, y el joven indica, que hay algunas autoridades que investigan los dueños de los correos falsos.

Respuesta:

El director del centro aclaró al estudiante que la universidad es transparente y se basa en los méritos del colaborador para que obtengan su posición en la institución, señaló que se realizan procesos de selección, entrevistas, evaluaciones psicotécnicas y psicológicas. También señaló que se cuentan con evidencias y que en la oficina de Recursos Humanos se trabaja con manuales de descripción de cargos para asegurar la selección más acorde y al final se selecciona al trabajador con mejor perfil, tanto docente como administrativo. Por su parte el sub director de vida universitaria manifestó que ellos reciben todos los mensajes y comentarios que se hacen para mejorar en la toma de decisiones para cumplir con procedimientos en beneficio de los estudiantes, por lo que indica que en la Liga de fútbol se trabaja de manera confidencial y sin repercusión de sus participantes que son estudiantes y que estos cambios positivos se evidencian en el aumento significativo de los estudiantes participando en las ligas; e igualmente se mejoran las asociaciones estudiantiles que ayudan en la organización de estas ligas.

En cuanto a que se utilizó el correo de un amigo que ya no es estudiante de la universidad, no es correcto usar correos ajenos para hacer una acusación porque resta credibilidad, le señala al estudiante que las puertas de la subdirección están abiertas y que en la subdirección se reciben las quejas y se da fe que las mismas se utilizarán para mejorar los programas y que son confidenciales y que no desean exponer a nadie ni estar a la defensiva, sino tratar con objetividad cualquier situación para el bien de los estudiantes.

Sugerencia

✓ **Vicerrectoría de Vida Universitaria:**

- Estudiante propone que actualicen los mapas de la Universidad porque se buscan las cosas y no se encuentran.

Respuesta:

De la Vicerrectoría de Vida Universitaria informaron que se está trabajando en un proyecto denominado **Smart Campus**, y están levantando los datos y trabajando en un sistema de mapas digitales inteligentes en 2D y 3D modernos, que permitirán la navegación más fluida en la universidad desde los dispositivos digitales. Cabe señalar, que mientras se complete este proyecto, en las entradas de universidad y de cada edificio hay agentes de seguridad capacitados para brindar orientación.

✓ **Auditoría Interna**

- Estudiante recomienda que se haga un solo grupo de whatsapp como ocurre en Veraguas, Chiriquí, el Campus Central y Coclé, le pedimos al estudiante qué nos indicara de qué centro conversaba, pero jamás nos dio respuesta, por lo cual un poco antes que se venciera el correo se le reiteró en distintas oportunidades que nos dijera de qué centro nos conversaba, pero no nos indicó por lo que se concluyó el correo en el sistema de la plataforma.

✓ **Centro Regional de Veraguas**

- Estudiante felicita a la administración de Veraguas por mejorar los estacionamientos techándolos, y les recomienda que no los llenen de vehículos como lo tienen en la parte de atrás, porque

Respuesta:

El sub director administrativo del centro atendió el correo e informó que estos estacionamientos techados serán de uso para toda la comunidad universitaria: docentes, administrativos, investigadores y estudiantes en general y que pronto iniciarán la construcción de estacionamientos exclusivos para los autos institucionales.

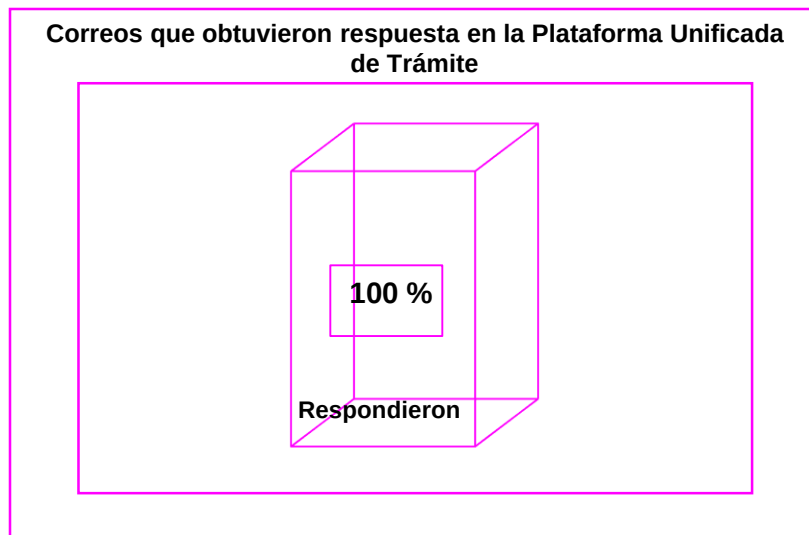
✓ **DICOMES**

- Estudiante sugiere que las cuentas de Instagram sean estandarizadas, ya que a veces las facultades muchas veces tienen la UTP primero y sería más fácil buscar como ejemplo: utpveraguas, y dice que deben crear un directorio de cuentas que los estudiantes nuevos puedan seguir.

Respuesta:

De la dirección de Comunicación Estratégica la periodista le atendió y le señaló que elevarán las solicitudes a las partes involucradas para la actualización de la cuenta y que se tomará en cuenta la recomendación.

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 respuesta del **100%**

CONCLUSIONES

1. En este mes el Centro Regional de Veraguas obtuvo mayor participación ciudadana en la Plataforma Unificada de Trámite.
2. El buzón electrónico tuvo buena atención y respuesta por parte de las unidades; tal como ocurrió en la Plataforma Unificada de Trámite, ambas herramientas fueron atendidos en su totalidad en un **100%**, por las unidades.
3. El correo del buzón electrónico fue utilizado por los hombres en un **55%**, y las mujeres en un **45%**; mientras que en la plataforma unificada de trámite fue utilizada por los hombres en un **53.85%** y **46.15%** las 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”**