



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

**Marzo 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.	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 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.	15
14. 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, utiliza herramientas digitales para la preparación del informe del Buzón Electrónico y la Plataforma Unificada de Trámite, correspondiente al mes de marzo 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.

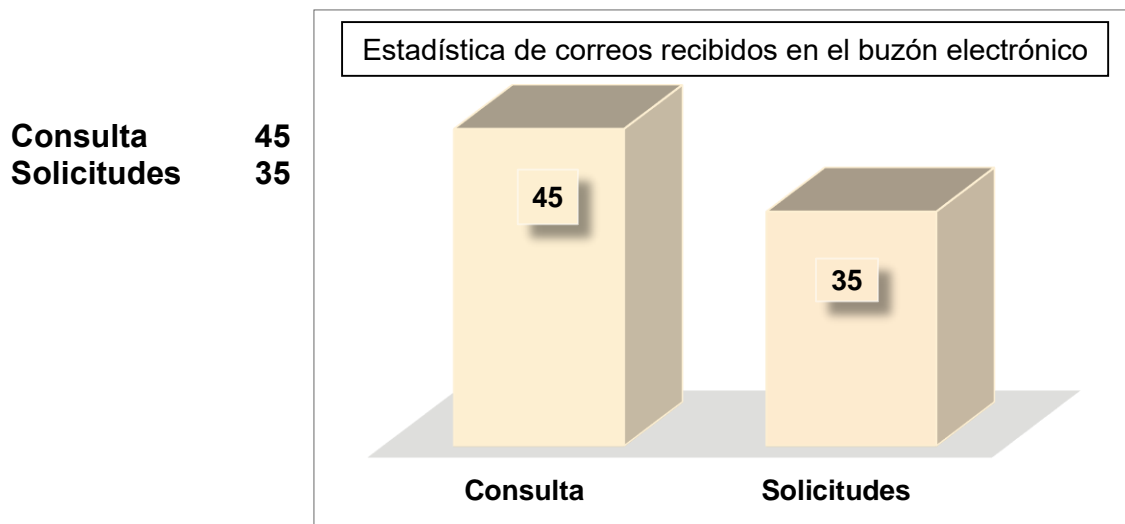
El informe detalla las consultas, solicitudes, quejas y sugerencias realizadas en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite.

Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: [buzondesugerencias@utp.ac.pa](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

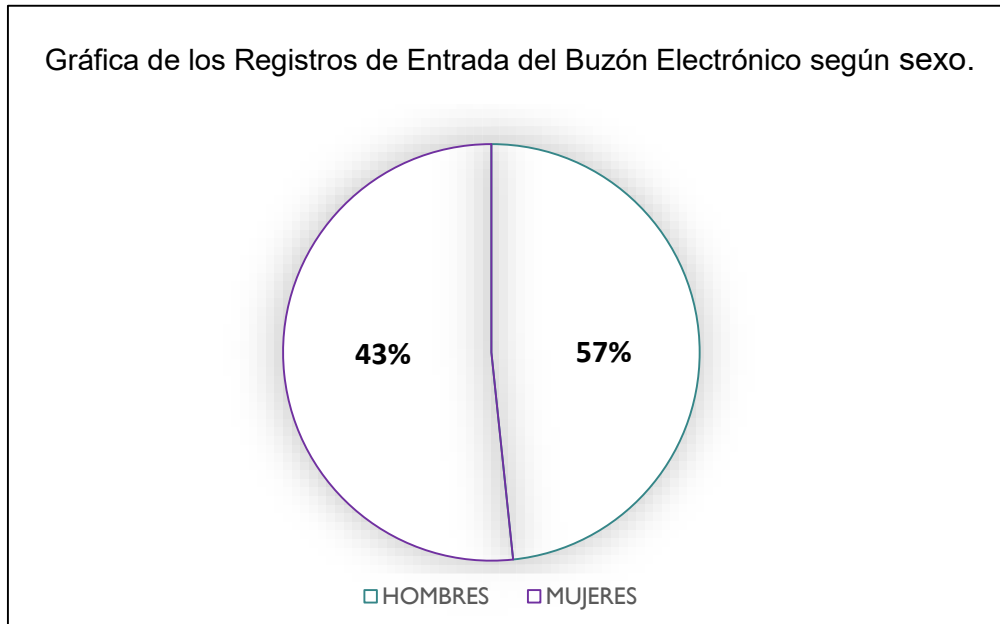
En este mes se han recibido **80** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **80 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:



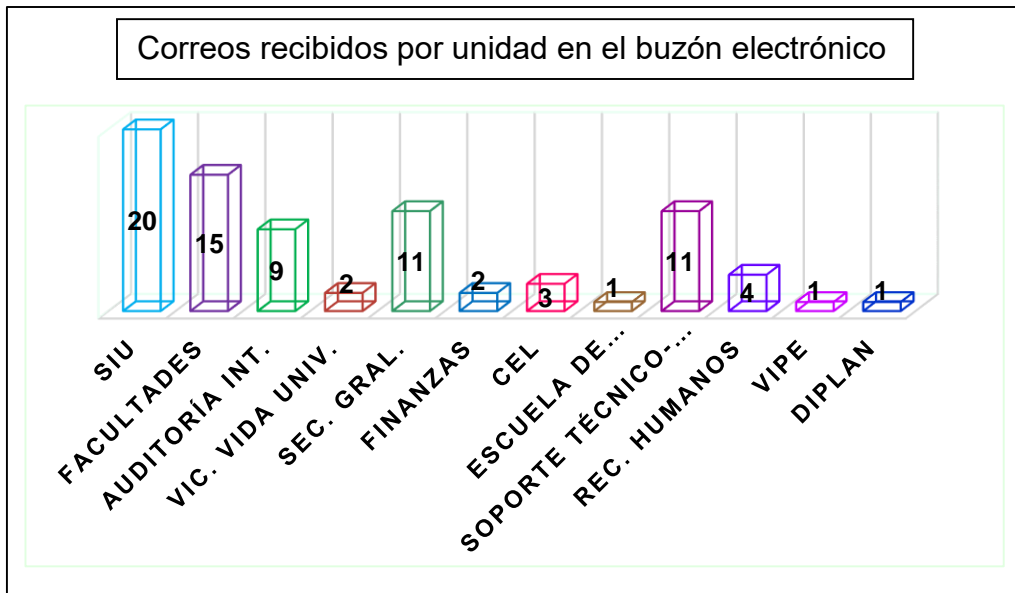
Gráfica No. 1  
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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



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

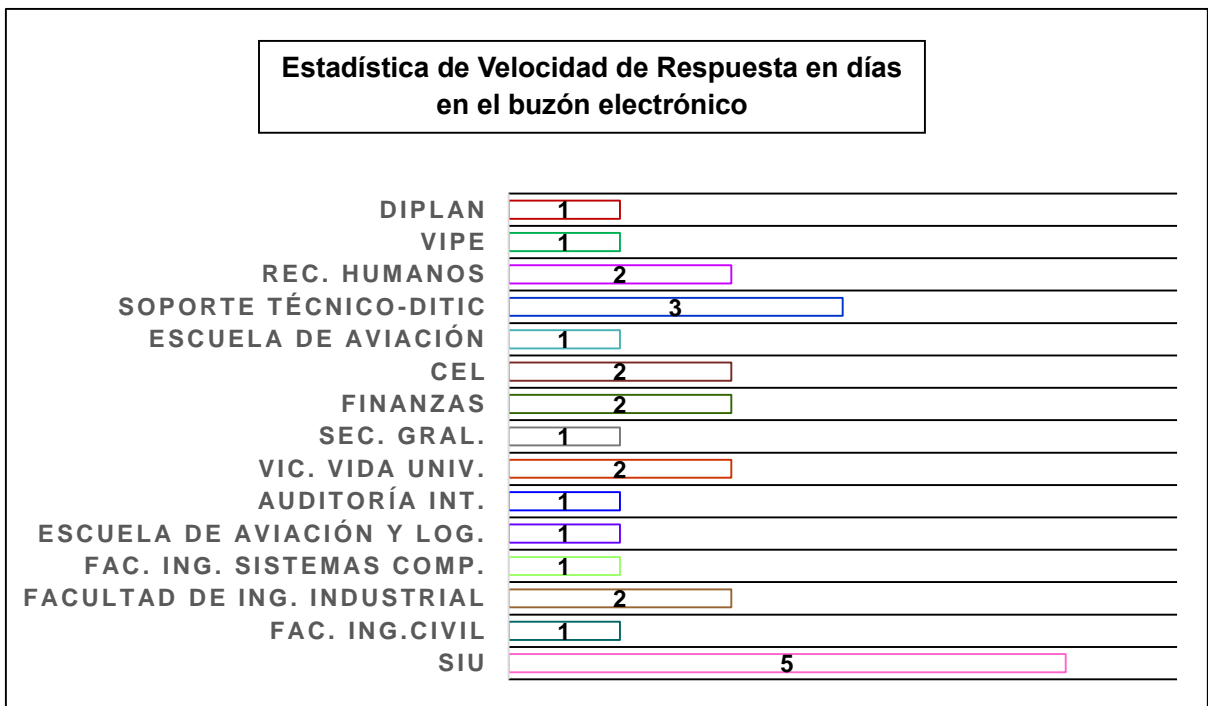
### 4. Gráfica de los correos recibidos por unidad en el buzón electrónico.



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 señalado 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 es la segunda convocatoria de la prueba de primer ingreso.

- Jóvenes de primer ingreso desean saber si pueden cambiar la carrera que anotaron al inscribirse.
- Algunos jóvenes de primer ingreso desean sobre las carreras que dicta la universidad.
- Algunos usuarios externos quieren saber los requisitos de admisión.
- Igualmente, los usuarios de primer ingreso preguntan cuándo se paga y realiza la prueba de inglés (Elash).

**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 sobre cómo obtener los créditos oficiales.
- También consultan sobre certificaciones de estudios.
- Deseaban saber acerca de convalidación de materia para ingresar a la universidad.
- Consultaron cómo es el trámite para la revisión final.

**Respuesta:**

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

✓ **Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales**

- Estudiante pregunta qué debe hacer para matricular una materia que no está en su plan de estudio.
- 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**

- Usuarios externos consultan dónde pueden obtener información para cambio de sede.
- Consultan cómo inscribirse al curso de cosmetología.
- Preguntan sobre las carreras de enfermería, farmacia y contabilidad.

**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.

**✓ Facultad de Ing. Civil:**

- Empresa Grupo Bio-Alcazar pregunta cómo puede comunicarse con la facultad de Ing. Civil para que le indiquen si tienen bolsa de trabajo para oportunidades laborales para estudiantes de último año o egresados de Ingeniería Ambiental.

**Respuesta:**

La Secretaria académica le dio los correos electrónicos para que se comunique con el coordinador de carrera y el jefe de Depto.

**✓ Escuela de Aviación y Logística:**

- Usuario externo pregunta que si la matrícula de aviación se maneja por cupos y cuál es el costo que aparece en la página web d la UTP es real y si la carrea incluye las horas de vuelo.

**Respuesta:**

Un personal de la Escuela de Aviación atendió y envió el brochure de la carrera de la Administración de Aviación con Opción a Vuelo (piloto) y le informó que no se maneja por cupos y que en unas semanas le hace llegar los planes de estudios y los costos actualizados.

**✓ Finanzas**

- Usuario externo indica que se equivocó de cuenta y realizó su pago a la UTP, pero no es de esta universidad, quiere saber cómo le regresa la universidad su dinero.

**Respuesta:**

En Finanzas le pidieron el número de cédula y revisaron en el sistema e indicaron que en la cuenta que realizó el pago fue en FTP, y que esa cuenta no es de la universidad y le dieron un número de teléfono para que llamara allá.

**SOLICITUDES****✓ Vicerrectoría de Vida Universitaria:**

- Un estudiante solicitó ingresar al programa de trabajo por matrícula.

**Respuesta:**

De Bienestar Estudiantil le indicaron al estudiante que lo contactarían con una Trabajadora Social.

**✓ Facultad de Ing. Industrial:**

- Usuario pide información sobre el postgrado de Alta gerencia.
- Estudiante inactivo solicita que le activen su perfil estudiantil y su correo institucional.

**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.

**✓ SIU**

- Usuarios externos piden información para el proceso de admisión del 2027.
- Estudiantes de secundaria solicitan información de carreras como Ciberseguridad, logística y transporte multimodal y electromecánica.

**Respuesta:**

Del SIU les envían el calendario del proceso de admisión para el 2027 y le indican que entren al sitio de admisión en la web y abra ofertas académicas y vea en las diferentes facultades las carreras que solicitaron información.

**✓ 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 le informó a la empresa que debían comunicarse con la Universidad de Panamá; por otro lado, le dio al estudiante la dirección electrónica de la unidad de Soporte de correo de DITIC y el número de teléfono para que ellos le brinden la ayuda que necesitaba de forma más expedita. En cuanto al usuario que pidió información de la maestría en Contabilidad que esa carrera 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 sobre las modalidades de clases, requisitos, costos y facilidades de pago, horarios, etc.

**✓ Soporte de Correo (DITIC):**

Estudiantes piden apoyo para recuperar su contraseña del correo institucional.

**Respuesta:**

De la unidad de Soporte de correo verificaron y los apoyaron e indicaron que la contraseña fue restablecida y a otros les señalaron que la contraseña se encuentra en el perfil de estudiante del sitio de matrícula y es temporal y recomendaron copiar y pegar para evitar complicaciones.

**✓ Secretaría General:**

- Empresas solicitan verificar educación académica de estudiante para práctica profesional.
- Empresa pide información de título de egresado para vacante.
- Estudiante solicitó créditos, constancia de matrícula y certificación para trámites migratorios.

**Respuesta:**

El personal de Secretaría General atendió las solicitudes y brindó la información requerida.

**✓ Recursos Humanos:**

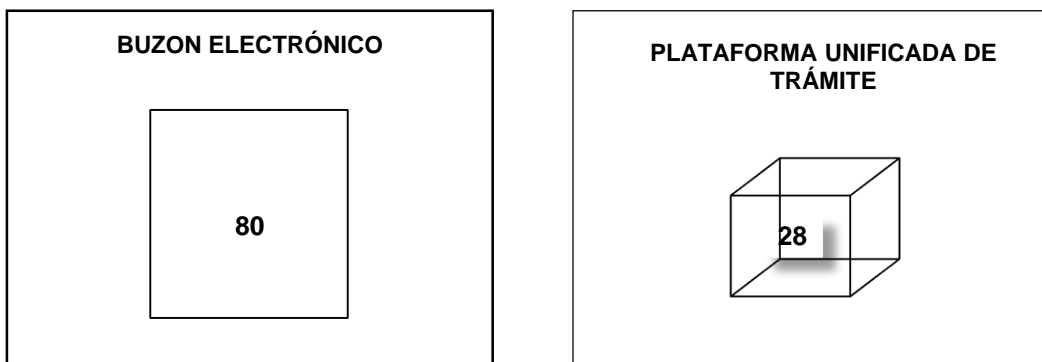
- Usuario externo solicita se le capte hoja de Vida.

**Respuesta:**

El personal de Recursos Humano envió la hoja de vida para ser captada a la sección de selección.

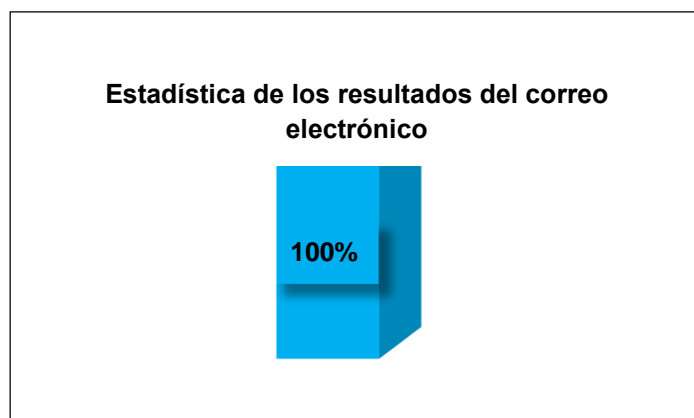
## **7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.**

**Gráficas No. 5:** El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en marzo un total de **108** incidencias, distribuidas en **(80)** correos en el Buzón Electrónico, **(28)** 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:**  
Obtuvo el 100% de respuesta.

**Plataforma Unificada de Trámite:**  
Obtuvo el 100% de respuesta.

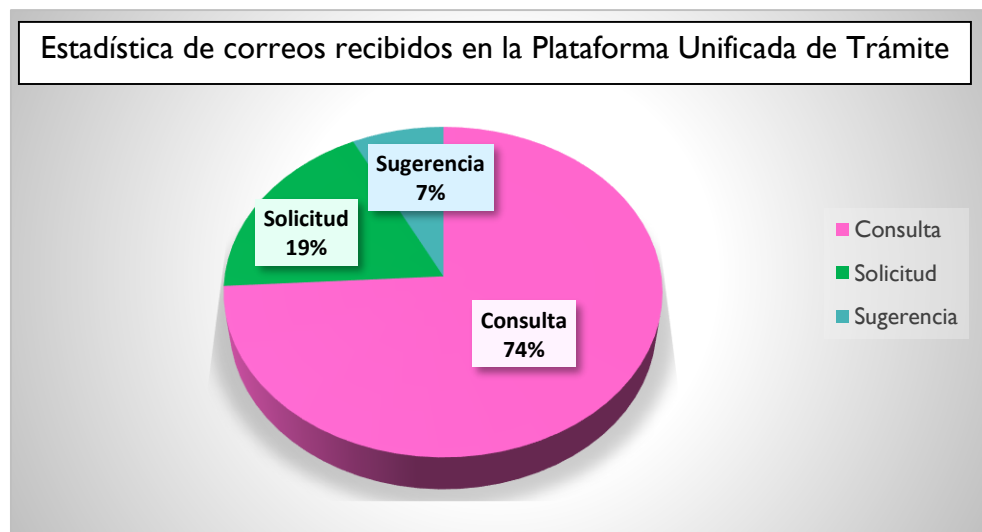
## Plataforma Unificada de Trámite



## 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 **28 correos recibidos**, que listamos a continuación:

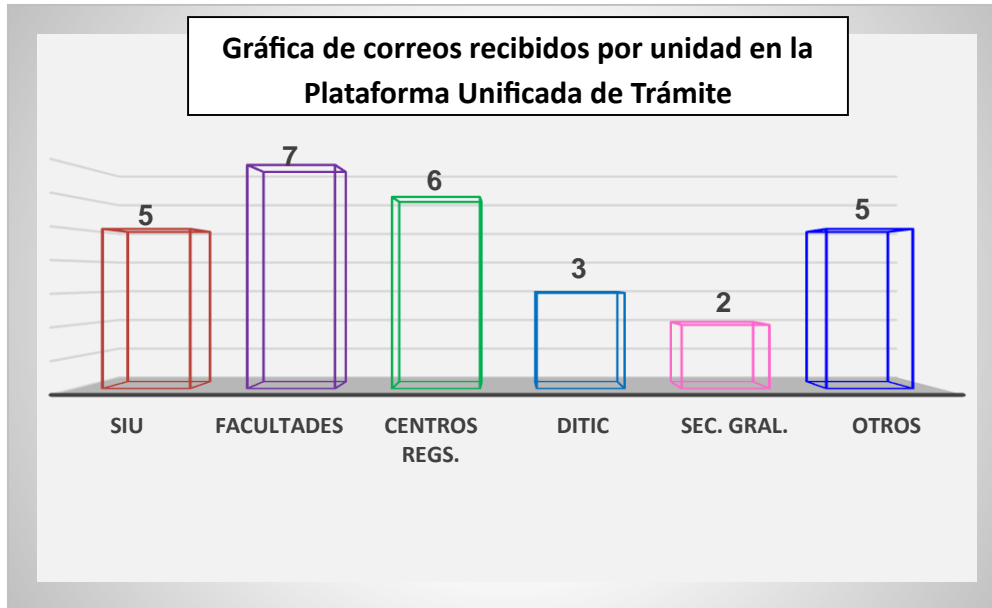
Consulta	20
Solicitud	5
Sugerencia	3



Gráfica No.6

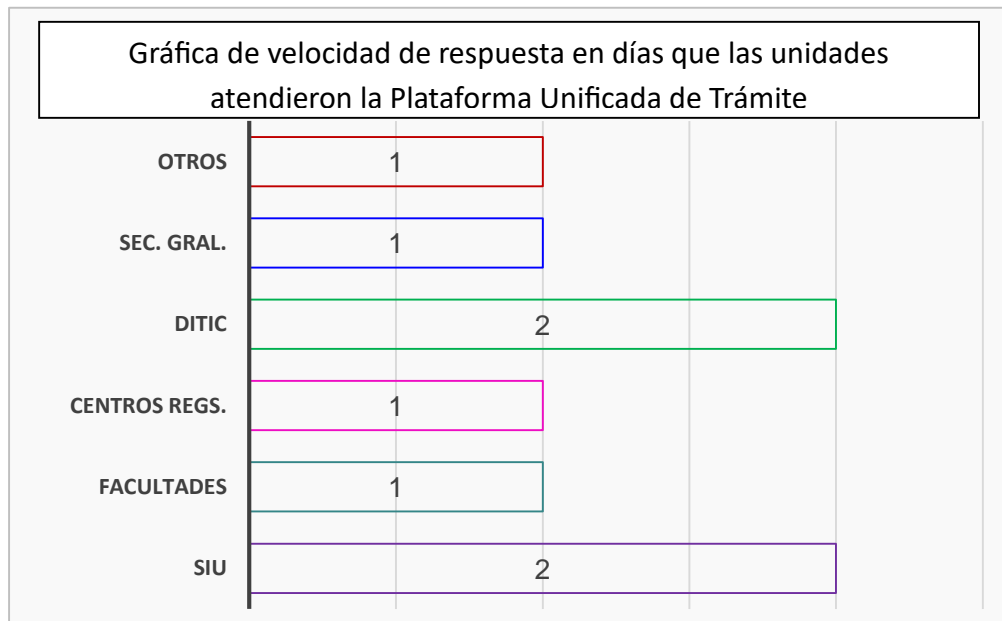
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

**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, Solicitudes y Sugerencias en la Plataforma Unificada de Trámite.

### Consulta

#### ✓ Centro Regional de Veraguas.

- Estudiante pregunta por qué los centros regionales de Bocas del Toro, Chiriquí, Colón y Oeste tienen buses para los estudiantes de la noche, pero por qué Veraguas no cuenta con este servicio para la noche.
- También los estudiantes preguntaron que hasta cuándo será los trabajos de construcción de estacionamientos nuevos, ya que cuando llegan a la universidad hay que estacionar afuera y en la noche no se ve nada y es peligroso.

#### **Respuesta:**

El Subdirector Administrativo le atendió las consultas y brindó información referente a los distintos temas que preguntaron.

#### ✓ SIU:

- Usuario externo pregunta los requisitos y el proceso para la prueba de admisión.
- 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 usuario, y le envió el enlace para inscribirse.

#### ✓ DITIC:

- Algunos estudiantes preguntan cómo lo pueden ayudar a recuperar su contraseña de correo electrónico.

#### **Respuesta:**

De Soporte de Correo de DITIC les indicaron que pueden ir a la Secretaría Académica de su facultad para que le restablezcan la contraseña.

#### ✓ Fac. Ing. Civil:

- Estudiante pregunta que por bajo índice lo separaron de la carrera de licenciatura que estudiaba, pero quiere si se lo permiten reingresar y se compromete a mejorar su índice.
- Un usuario externo pregunta sobre el diplomado de gestión de proyecto.

**Respuesta:**

La Secretaría Académica le atendió y señaló que le recomendó al estudiante que se apersona a su coordinación de carrera actual para que lo orienten, ya que como no anotó su número de cédula no pueden verificar para darle una mejor orientación. Y en cuanto al diplomado sobre gestión de proyecto, le indicaron que en la actualidad la facultad no está ofreciendo diplomados en esta área.

**✓ Recursos Humanos:**

- Un colaborador que estudia en la universidad pregunta si puede realizar trabajo compensatorio para el pago de su matrícula o servicios bajo la gestión de la dirección administrativa.

**Respuesta:**

La Dirección de Recursos Humanos informó que hace mucho tiempo este programa fue suspendido ya que lo manejaba una psicóloga que está jubilada y ya no trabaja en la institución, pero que en la Dirección de Servicio Social de la Vicerrectoría de Vida Universitaria se lleva a cabo un programa al respecto, que consulte allá.

**✓ Secretaría General**

- Una estudiante que culminó el plan de estudio quiere saber si le pueden confeccionar una certificación que indique que es una estudiante para pasantía.
- Un estudiante consulta dónde puede pedir el paz y salvo

**Respuesta:**

La Secretaría General brindó la información que le consultaron.

**Solicitud****✓ Centro Regional de Veraguas:**

- Estudiantes del centro regional pide que la construcción frente al salón de conferencias sea una clínica y tenga insumos para atender, además indican que requieren un área de estudio porque en la biblioteca ya no se cabe.

**Respuesta:**

El subdirector administrativo, indica que el espacio vacío detrás de la clínica que se está construyendo, está designada como oficinas para docentes a tiempo completo.

**✓ Facultad de Ing. Eléctrica:**

- Un usuario externo pide información sobre la carrera de técnico en electromecánica, ya es egresado de Licenciatura en Logística.

La secretaria académica de la facultad le informó que para ingresar a la carrera de técnico en ingeniería electromecánica con el título de Licenciatura en Logística, debe entregar algunos documentos que le mencionó como requisito y le indicó que los entregue en ventanilla de la secretaría académica para abrirle un expediente y que la convalidación se solicita en el sistema cuando esté matriculado y que la matrículas iniciaban ese mismo día.

✓ **DICOMES:**

- Un usuario externo pide que, si le pueden incluir un link a Pok, en el artículo de Digitec y Pok.

**Respuesta:**

De Dicomes le indicaron que, en las noticias institucionales la inclusión de enlaces a páginas comerciales se realiza cuando hay algún convenio vigente entre la institución y la empresa, y que por el momento lo que pueden realizar es una mención dentro del contenido de la noticia, tal como está redactada.

✓ **Soporte de Correo-Ditic:**

- Un estudiante solicita que se le apoye en la creación de una dirección de correo electrónico.

**Respuesta:**

En Ditic le dieron respuesta e indicaron los pasos para la creación del correo.

✓ **VIPE:**

- Una usuaria externa pide que le agenden una cita en el CIIT en Coclé para presentar un proyecto de colaboración técnica para el desarrollo de un dispositivo de tecnología asistiva infantil.

**Respuesta:**

La Vicerrectora de Investigación y Postgrado atendió la solicitud de la usuaria e indicó que el Dr. José Isaza le atenderá en el Centro Regional de Coclé.

## Suaerencia

✓ **Centro Regional de Veraguas:**

- Estudiante recomienda que, al colaborador, el Sr. José le den un buen reconocimiento, ya que se informó que tiene tres años ganándose el premio de la asistencia perfecta y que es oficinista, pero lo ve recogiendo y botando basura, que no es justo que lo tengan haciendo este trabajo de limpieza.

**Respuesta:**

El Subdirector administrativo del Centro Regional le atendió la recomendación y le agradeció el interés de reconocer el desempeño del

personal administrativo, como el del Sr. José, que ha demostrado constancia y cumplimiento en sus funciones y que la institución valora y que dentro del proceso de evaluación del desempeño se consideran esos méritos que contribuyen al proceso de ascensos de categoría y fortalece su estabilidad laboral dentro de la institución.

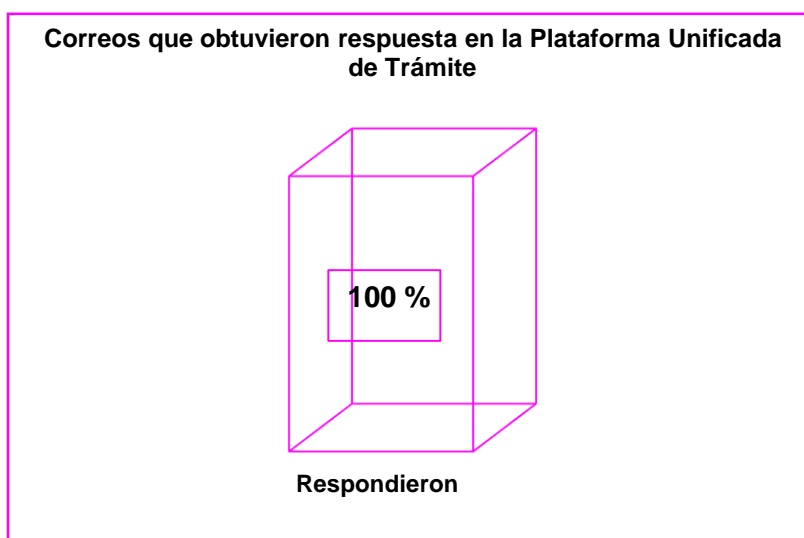
✓ **Auditoría Interna**

- Estudiante recomienda que se celebre la etnia china, igual que la etnia negra a nivel nacional.

**Respuesta:**

La unidad de Auditoría Interna le contactó con la Dirección de Cultura de la Vicerrectoría de Vida Universitaria para que haga llegar su inquietud y sugerencia.

**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. 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 **57%**, y las mujeres en un **43%**; mientras que en la plataforma unificada de trámite fue utilizada por los hombres en un **90%** y un **10%** 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”**