



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>)

Mayo 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, Invitaciones 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	10
9. Gráfica de Estadística de la plataforma unificada de trámite	11
10. Gráfica de los correos recibidos por unidad en la Plataforma Unificada de Trámite	12
11. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.	12
12. Datos de Consultas, Solicitudes, Sugerencias y Quejas en la plataforma unificada de trámite.	13
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 abril 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.

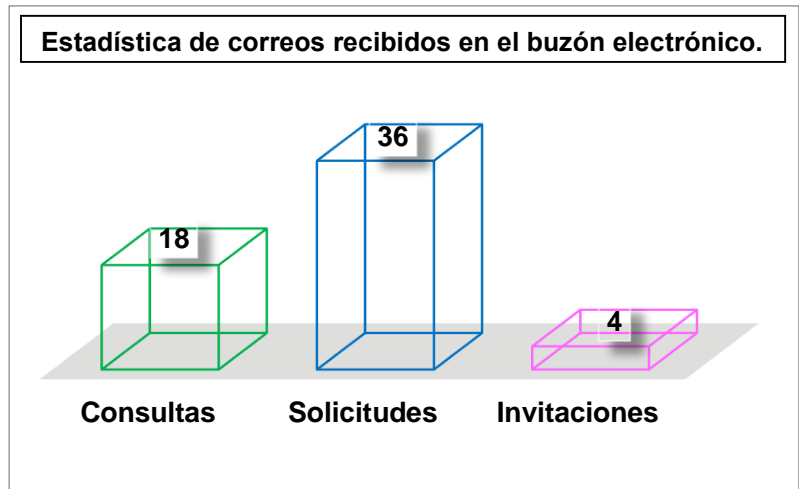
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>

2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **58** 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 **58 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

Consulta	18
Solicitudes	36
Invitaciones	4



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

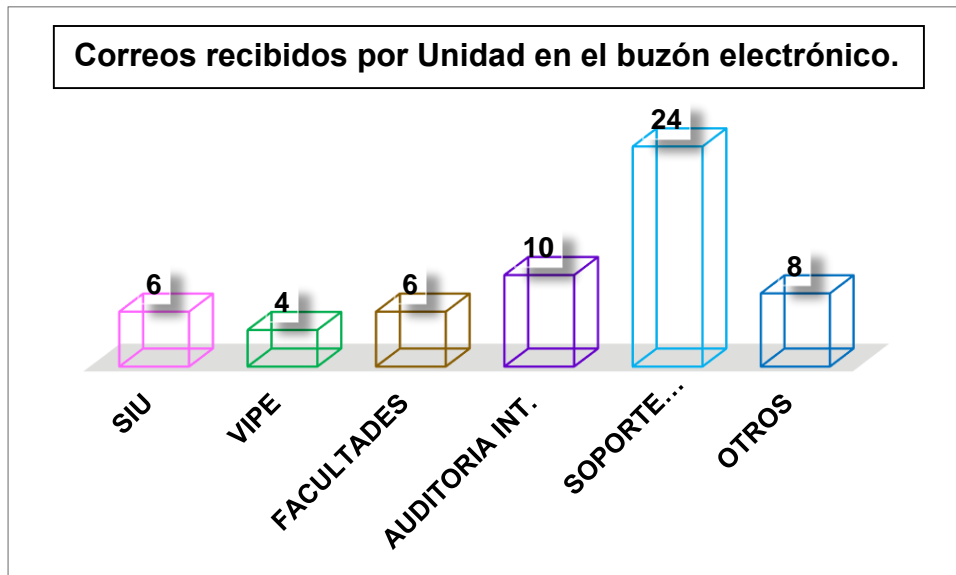
3. Gráfica de los Registros de Entradas Según Sexo en el Buzón Electrónico



Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

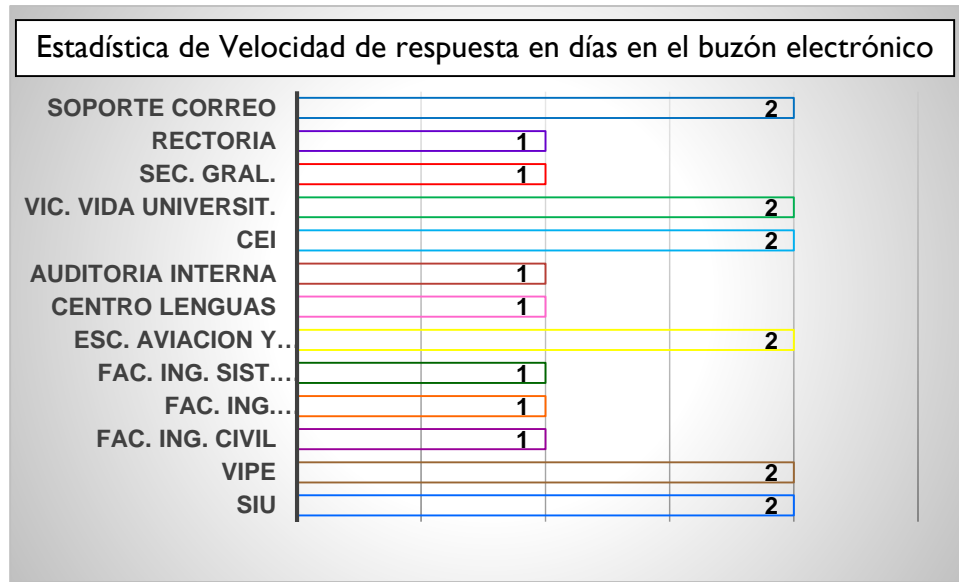


Gráfica No 3

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 en el Buzón Electrónico.

Consulta

✓ SIU:

- Usuarios externos preguntan dónde deben inscribirse para el programa de admisión.
- Algunos interesados en ingresar a la universidad consultan sobre carreras que pueden estudiar si son de un bachiller como comercio o turismo.
- Jóvenes de primer ingreso desean saber sobre las carreras que dicta la universidad.

- Usuarios externos quieren saber los requisitos para el proceso de admisión.
- Joven de primer ingreso preguntó cómo puede informar que registró su pago de la prueba de admisión, pero lo envió mal a un correo equivocado.

Respuesta:

Las consultas fueron atendidas por la Dirección del SIU, brindando a cada usuario la información requerida en lo que se refiere al proceso de admisión para el año 2027.

✓ **Secretaría General**

- Egresado pregunta cuál es el trámite para el proceso de idoneidad y validación de su título de Ing. Ambiental.
- Estudiante desea saber acerca del trámite para obtener una certificación de estudio.

Respuesta:

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

✓ **Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales:**

- Estudiante pregunta sobre los cursos en Tecnología; ya que está terminando su licenciatura en Sistema y Programación.
- Estudiante de sistemas consulta sobre cambio de carrera.

Respuesta:

La secretaria académica de la facultad atendió y les dio respuesta a las preguntas realizadas.

✓ **Escuela de Aviación y Logística:**

- Usuarios externos preguntan acerca de la carrera de Admón. de Aviación con Opción a Vuelo.

Respuesta:

La Escuela de Aviación y Logística le envió un brochure donde encontrará el plan de estudio actualizado y le indicó el puntaje que debe sacar mínimo para entrar a la carrera y para pasar el idioma inglés. También le enviaron un link para que se inscriba en la siguiente convocatoria.

✓ **Auditoría Interna**

- Usuario externo pregunta si están impartiendo y cuándo inicia el programa de doctorado.

- Una empresa consulta que si la universidad tiene algún requerimiento logístico para que les apoye con una cotización.

Respuesta:

El Depto. de Ética y Transparencia le brindó el enlace donde puede encontrar la información del programa de postgrado y doctorado y sobre el requerimiento se le explicó que debe informar qué es lo que realmente necesita para contactarlo con la unidad que le pueda apoyar.

✓ **Vicerrectoría de Vida Universitaria:**

- Estudiante que participará trabajando en los juegos suramericanos de la juventud 2026, en el área de organización de eventos, desea saber qué documento debe usar para reportar el trabajo que llevará a cabo como Labor Social.

Respuesta:

De la Vicerrectoría de Vida, a través de la Dirección de Servicio Social, le informaron el trámite que debe seguir para reportar el trabajo y que se tome en cuenta para sus horas de labor social.

✓ **CEI**

- Un usuario externo pregunta que si un estudio hecho en el 2015 en el Centro Regional de Veraguas puede ser utilizado en un nuevo proyecto de construcción.
- Otro usuario consulta que si del Centro experimental de Ingeniería pueden desplazarse hasta Veraguas a verificar una edificación y determinar qué carga máxima soporta el segundo piso de la estructura actual.

Respuesta:

En la primera consulta del Centro Experimental de Ingeniería le explicaron que el estudio del 2015 ya no funciona porque en una resolución de la Junta Técnica de Ingeniería y Arquitectura de junio de 2022, se adoptó el reglamento para el diseño estructural de Panamá y el mismo entró en vigor en abril del 2023, por lo que el estudio del 2015 no cumple como estudio geotécnico válido para una nueva construcción. Por otro lado, en la segunda consulta, del CEI, le informaron al usuario que pasarían la solicitud al director del Centro que es la persona que gestiona estas solicitudes y las coordina para las evaluaciones correspondientes.

SOLICITUD

✓ **Facultad de Ing. Industrial:**

- Usuario externo pide que le capten y tramiten su hoja de vida como docente de la UTP.
- Estudiante inactivo solicita que le activen su contraseña del correo institucional para acceder a los diplomados de la facultad.

Respuesta:

La secretaría académica de la Facultad atendió las solicitudes e indicó al primer estudiante que ya está activado. En cuanto a entrar a los diplomados, le informan en la facultad que no necesita acceder al correo institucional; que para activarlo necesita cursar una licenciatura.

✓ **SIU**

- Usuario externo pide información para el proceso de admisión del 2027.

Respuesta:

Del SIU envían el calendario del proceso de admisión para el 2027 y también confirmaron de recibido los boletines.

✓ **Rectoría**

- Un usuario externo solicita información del área académica para realizar y finalizar trámites para hacer su práctica profesional como docente de animación digital aquí en la UTP.

Respuesta:

De la Rectoría atendieron y dieron el correo electrónico de la Vicerrectoría Académica.

✓ **Centro de Lenguas:**

- Usuario pide información del curso de inglés.
- Usuario solicita que le ayuden porque envió mal el pago de un libro para la caja.

Respuesta:

El Centro de Lengua envió información sobre el costo, horarios, modalidades del curso, inscripciones, forma de pago y requisitos. También le envió un link al segundo usuario para que complete el enlace y se haga efectiva la compra.

✓ **Soporte de Correo (DITIC):**

- Estudiantes piden apoyo para recuperar su contraseña del correo institucional.
- Usuarios externos y estudiantes piden verificar correos sospechosos que están entrando desde la dirección de la UTP.

Respuesta:

De la unidad de Soporte de correo verificaron y los apoyaron e indicaron que la contraseña fue restablecida y en cuanto a los correos sospechosos informaron que verificaron y que se aplicaron políticas de mitigación, que hagan caso omiso y los eliminen.

✓ Recursos Humanos:

- Usuarios externos piden que se le capte las hojas de Vida.

Respuesta:

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

✓ Vicerrectoría de Investigación, Postgrado y Extensión:

- De la Secretaría Nacional de Energía envían el documento de traspaso de la donación del equipo para instalación de ensayo de colectores solares para concretar la donación.
- Seguros Sura pidió una agendar una reunión para presentar y explorar líneas de colaboración con la UTP.

Respuesta:

El Dr. Félix Henríquez atendió y ofreció respuesta a la Secretaría Nal. de Energía. Por su parte de la dirección de Extensión la directora Nacional de Extensión y confirmó recibido y que coordinarán una reunión para presentar la propuesta y explorar las líneas de comunicación. UTP todos los informes fueron enviados por correos.

✓ Vicerrectoría de Vida Universitaria:

- Usuaría externa pide que la contacten con la unidad que actualiza los datos de la página de directorio de escritores panameños.
- Un estudiante que realizó su labor social en los juegos suramericanos, pide que le envíen el documento que se utiliza para reportar su labor social.

Respuesta:

La Vicerrectoría de Vida Universitaria a través de su Dirección de Labor Social atendió la solicitud y le indicaron el documento que debe entregar, donde avisó que realizaría esta actividad para el trámite de sus horas de labor social. Por otro lado, sobre la actualización de los datos en el directorio de escritores panameños, le comunicaron al usuario que están en el proceso integral de mantenimiento y optimización técnica de la página web, con el fin de ofrecer una plataforma moderna y funcional.

✓ **Secretaría General:**

- Empresa de Servicio de Poligrafía-Colombia, pidieron información académica de egresado de la UTP para vacante.

Respuesta:

Secretaría General, le solicitó carta de autorización del egresado para poder ofrecer información, ya que hay que cumplir con la ley 81 de datos personales.

INVITACIONES

✓ **Relaciones Internacionales:**

- Usuario externo de la Organización Mentoring Space Generation, invitaron a la Universidad a participar en una convocatoria al programa de mentorías en español de SGAC2026.

Respuesta:

La Dirección de Relaciones Internacionales, envió el correo al Dr. Rodney Delgado, Director Nal. de Ciencias Espaciales, para que se contacten con ellos.

✓ **Auditoría Interna:**

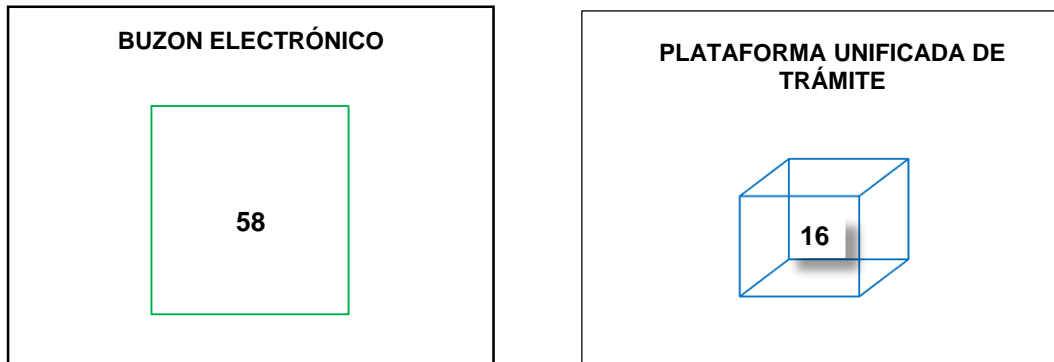
- La Fundación WWW Colombia extendió invitación a los estudiantes de maestrías y doctorado a la décima convocatoria del Fondo para la Investigación con nombre Hilando Conocimiento, Tejiendo transformación en la región del Pacífico.
- Por su parte, del Innovatec NM, extendieron invitación a la UTP, a que participen en el certamen de Proyectos, Innobótico y Hacatec a nivel internacional

Respuesta:

De la Unidad de Transparencia y Valores, le brindaron a la organización del Innovatec NM y a la Fundación WWW Colombia, la dirección electrónica para que se comuniquen directamente con Relaciones Internacionales de la UTP.

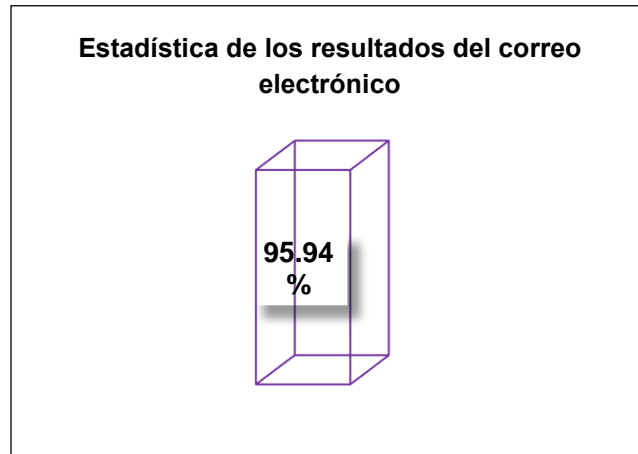
7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en marzo un total de **74** incidencias, distribuidas en **(58)** correos en el Buzón Electrónico, **(16)** 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 95.94 % de respuesta.

SIU: 2 correos en trámite.

Plataforma Unificada de Trámite:

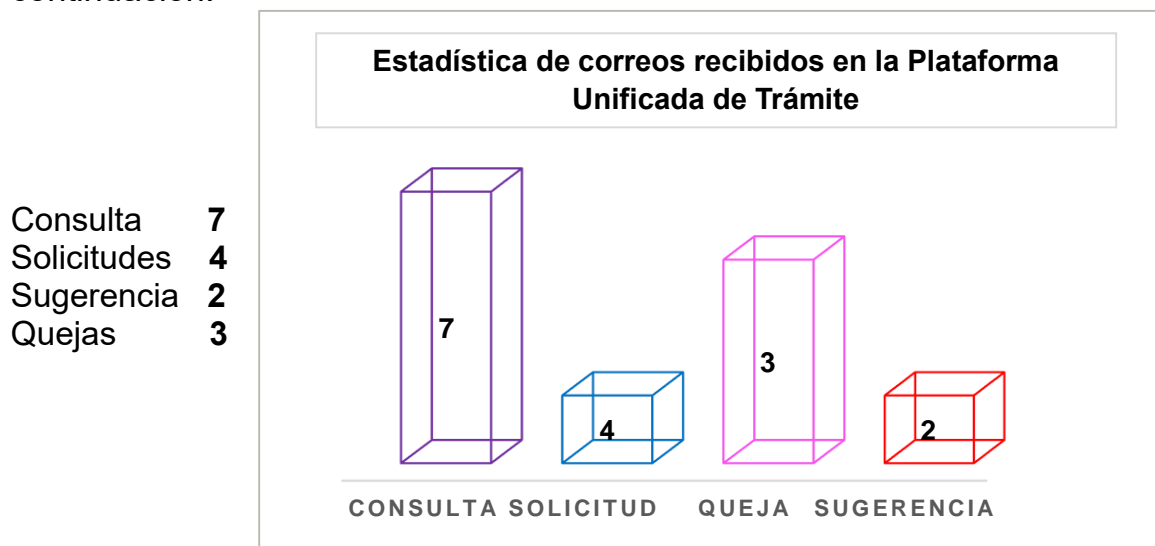
Obtuvo el 100% de respuesta.

Plataforma Unificada de Trámite



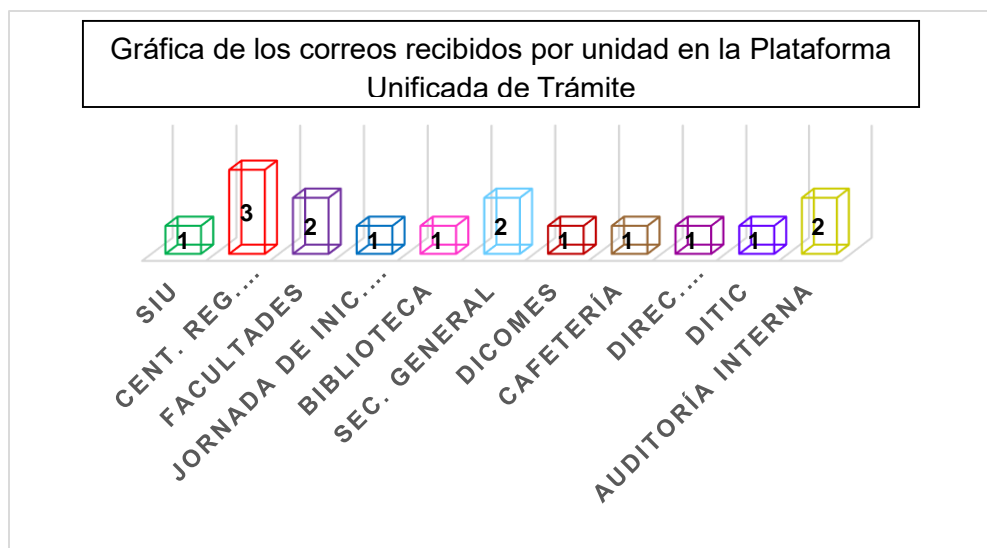
9. Gráfica de Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

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



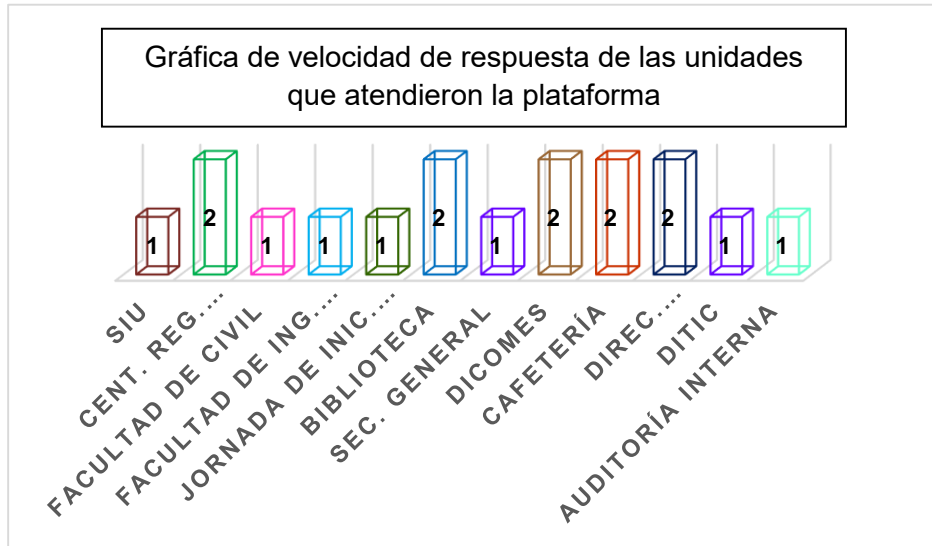
Gráfica No.6
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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



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.



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

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

Consultas

✓ **Auditoría Interna:**

- Estudiante informa que requiere ayuda psicológica y quiere saber con quién puede contactarse para que lo ayuden.
- Usuario externo pregunta sobre carrera de otra universidad.

Respuesta:

Se envió el correo a la dirección de Orientación psicológica y le respondieron. Igualmente, se le informó al usuario externo que esa carrera no la dictan en la UTP sino en la Universidad de Panamá.

✓ **Fac. Ing. Civil:**

- Estudiante inactivo quiere saber que si hizo un retiró total en segundo año, y desea retomar sus estudios, es necesario que haga nuevamente las materias aprobadas o son reconocidas.

Respuesta:

La Secretaria académica de la facultad le informó que si tiene calificaciones

registradas en el sistema no es necesario iniciar la carrera desde cero y que para retomar los estudios debe activarse nuevamente en la facultad y que se comunique con ellos al número 560-3015 o le escriba a la dirección de lissette.santos@utp.ac.pa y le adjunte copia de la cédula para brindarles apoyo con el acceso al sistema.

✓ **SIU:**

- Usuario externo pregunta dónde puede ver las ofertas académicas.

Respuesta:

El personal del SIU envió el enlace digital para que vea la oferta académica.

✓ **Fac. de Ing. en Sistema:**

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

Respuesta:

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

✓ **Centro Regional de Veraguas:**

- Estudiante pregunta cuándo son las novatadas.
- Estudiante pregunta dónde se pueden enviar las fotos de las giras para que la suban a las redes.

Respuesta:

El subdirector administrativo informó que el director del centro regional, informa que las novatadas se programarán para el segundo semestre 2026. Igualmente, la coordinadora de extensión envió respuesta diciéndoles que las informaciones de las giras académicas para ser publicadas deben ser enviadas al correo: melvin.mendoza1@utp.ac.pa con la descripción de la gira, nombre del docente, grupo, lugar e información adicional para complementar.

✓ **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.

Solicitudes

✓ **Biblioteca:**

- Estudiante de doctorado solicita el paz y salvo de la biblioteca.

Respuesta:

La directora de la biblioteca informa que el Sistema de Bibliotecas de la UTP cuenta actualmente con la constancia digital de paz y salvo de biblioteca, la cual puede gestionarse ingresando a la página web de la biblioteca.

✓ **Secretaría General:**

- Estudiante pide su historial académico, contenido, sistema de calificación, plan de estudio sellado, resolución de la carrera sellada y descripción del sistema de asignación de créditos.
- Estudiante solicita certificación de estudio.

Respuesta:

De la Secretaría General les brindaron a los dos estudiantes información sobre las solicitudes y enviaron los formularios para que llenen y el costo de cada requerimiento que necesitan.

Sugerencia

✓ **Centro Regional de Veraguas:**

- Estudiante recomienda que se permita usar el bohío ya que los de topografía estaban sentados allá.

Respuesta:

El subdirector administrativo informa que la terraza estudiantil no se ha inaugurado oficialmente, ya que en el terreno contiguo se está construyendo una cancha multiuso por una empresa externa y por la seguridad de los estudiantes, no se permite su uso.

✓ **DICOMES:**

- Estudiante sugiere que el personal que administra la cuenta de Instagram utppanama debe bajar la intensidad con la cuenta del congreso de eléctrica; ya que comparten todo lo del congreso, pero también está civil, industrial, sistema y los reportes solo son de la actividad de eléctrica.

Respuesta:

De DICOMES informaron que las publicaciones que se dieron de eléctrica fue

porque los organizadores del congreso hicieron llegar a Dicomex las solicitudes de compartir, y como es política de la dirección de comunicación estratégica colaborar con todas, al momento que se le soliciten colaboración, ellos atienden.

QUEJAS

✓ **Cafetería:**

- Estudiantes indican que la cafetería quedó sin alimentos a la 1:15 p.m, el día 7 de mayo y que el trato recibido también es malo, ya que a veces el personal les sirve de mala gana y que solo tienen salchichas y tunas y que la menestra está con mal sabor y que les hagan un llamado de atención en general para que el estudiante no se sienta como que le están regalando la comida porque es un beneficio para ellos.

Respuesta:

De la Administración de la Cafetería informaron que tomarán las medidas correspondientes con relación al trato recibido por el personal de cafetería y que incluso, se les está capacitando con seminarios de atención al cliente para mejorar algunas fallas. En relación a que a la 1:15 p.m., ya no había proteína, le señalan que por temas presupuestarios las cafeterías tienen un tope establecido a las libras distribuidas, y que en este horario hasta las 2:00 p.m., sacan productos adicionales para poder ofrecerle a la comunidad educativa.

✓ **Centro Regional de Veraguas:**

- Estudiantes indican que no quieren que el Profesor Demóstenes Ureña organice la liga de fútbol ya que el trofeo se lo regalan a los administrativos y les acomoda el horario y siempre les da favor y los estudiantes siempre se pelean.

Respuesta:

El subdirector de Vida Universitaria les atendió el correo e indicó que el Profesor Demóstenes es el coordinador de deportes y es administrativo, por lo que puede ser el director del equipo administrativo y que los horarios de este equipo administrativo pueden ser cambiado a solicitud de los jugadores y del capitán y que recuerden que ellos, los administrativos tienen un horario que no puede ser interrumpido. Que recuerden que es una liga para participar y no competir, que lo que busca es hacer deportes y recrear a los estudiantes y comunidad universitaria en general para contribuir a la formación integral y de calidad de vida de la población universitaria.

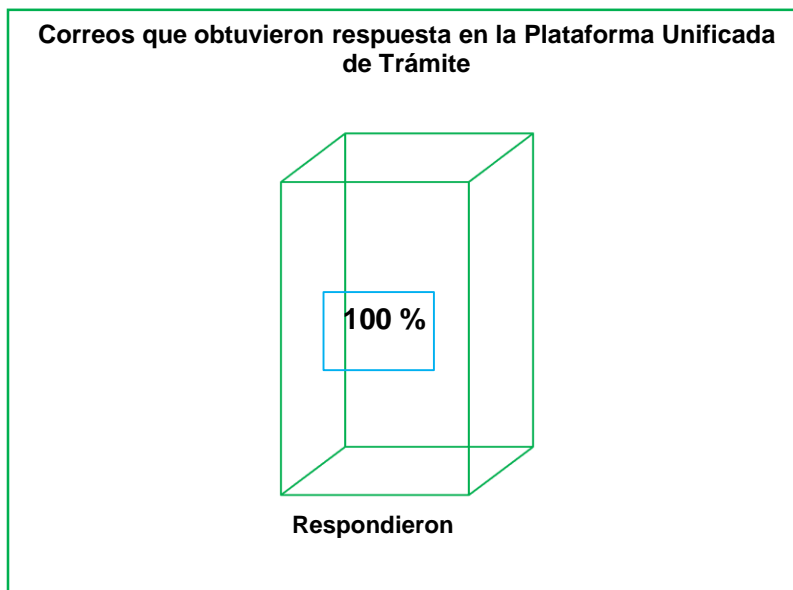
✓ **DITIC**

- Estudiante se molesta porque a su correo institucional le están intentando acceder a sus datos y quiere que se tomen medidas de seguridad al correo.

Respuesta:

De la unidad le indicaron que hiciera caso omiso y no abra ni de información de sus datos, que están trabajando en esto para subsanar la situación.

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 hubo participación ciudadana en el Centro Regional de Veraguas.
2. El buzón electrónico tuvo buena atención y respuesta por parte de las unidades en un **95.94%**, 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 **53.45%**, y las mujeres en un **46.25%**; 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 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”**