



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>)



AGOSTO-2026



No. CVLS-08-2026



Preparado por:
Lic. Betzy Leones



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.



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 agosto de 2026.

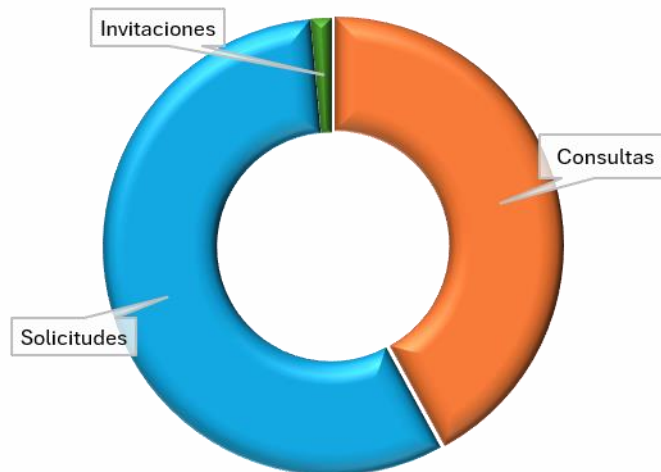
Es importante señalar, que se ha implementado el uso de ambas de forma digital, como un instrumento de transparencia, puesto a disposición de los usuarios de tal manera que pueden expresar su opinión de conformidad o insatisfacción de los servicios brindados en el ámbito administrativo, académico, docente, y de investigación. El informe detalla las consultas, solicitudes, quejas y sugerencias realizadas en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite. Para acceder a estos canales de atención, los usuarios pueden utilizar cualquiera de las siguientes opciones:

- buzondesugerencias@utp.ac.pa
- <https://buzon.utp.ac.pa> .

Estadística del Buzón Electrónico

Durante el presente mes, se recibió un total de 69 incidencias relacionadas con las entradas gestionadas a través del buzón electrónico a nivel nacional. Estas se encuentran distribuidas en las siguientes categorías: **Consultas, Solicitudes e Invitaciones**, las cuales se detallan a continuación:

Consulta	29
Solicitudes	39
Invitaciones	1

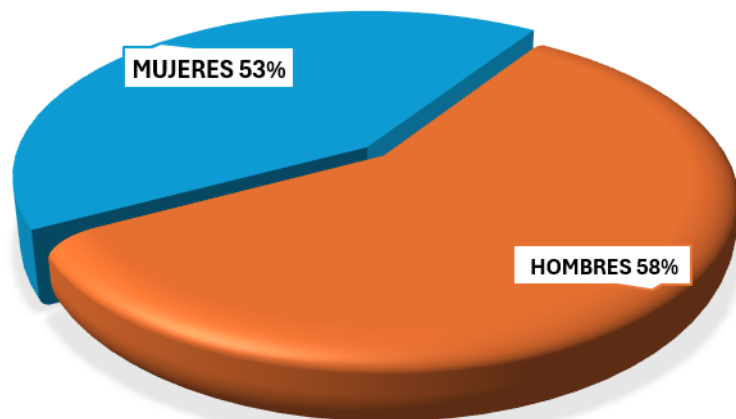


Gráfica No. 1

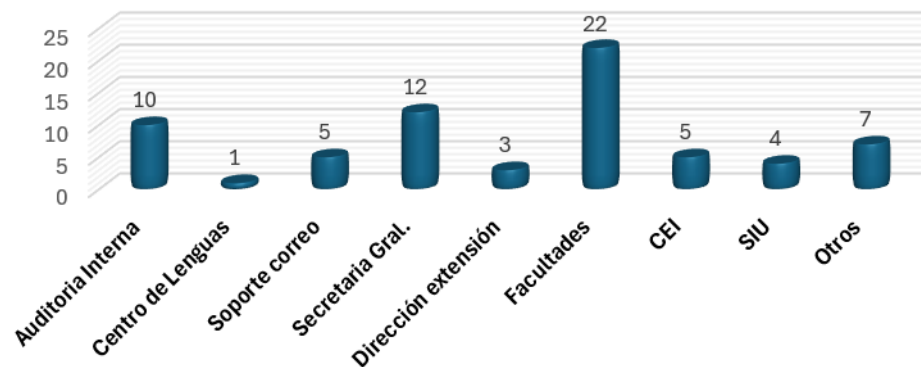
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



REGISTRO DE ENTRADA SEGÚN SEXO EN EL BUZÓN ELECTRÓNICO



CORREOS RECIBIDOS POR UNIDAD



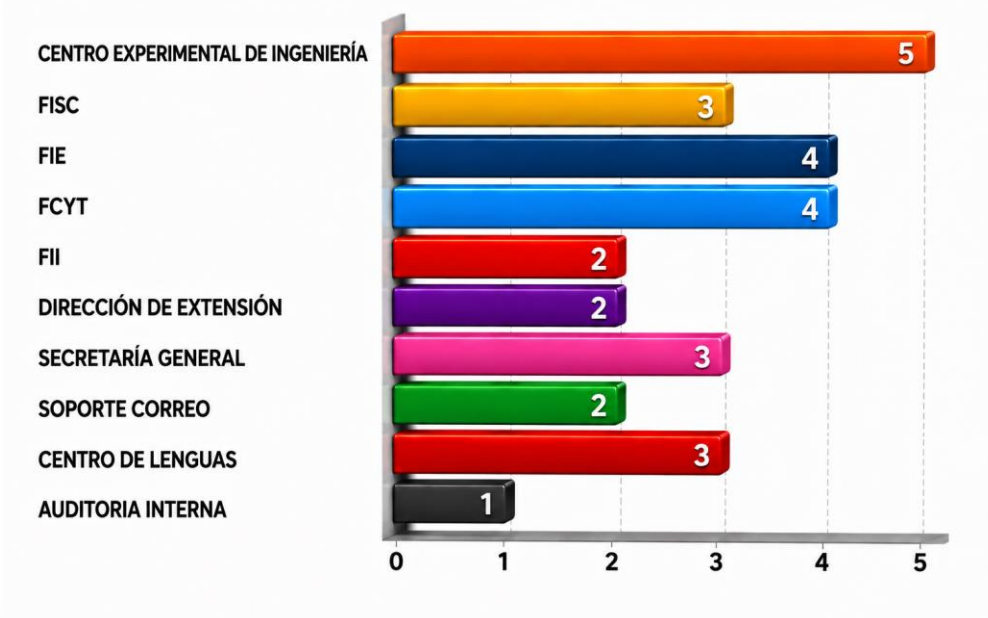
Gráfica No. 2-3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Estadística de velocidad de respuesta en días en el buzón electrónico.

De acuerdo con el plazo establecido en el Manual de Procedimiento del Buzón Electrónico, se dispone de siete (7) días hábiles para responder los correos recibidos. Durante el presente mes, las unidades atendieron las incidencias dentro del plazo determinado, cumpliendo así con los tiempos de respuesta señalados en el Manual.



Gráfica No. 4

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones del Buzón Electrónico

Consultas	Respuestas
✓ Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales: • Que cursos gratuitos hay para estudiantes de la FISC. • Como realizar cambio de nota.	• Se tiene cursos gratuitos de AWS, Oracle Academy y algunas otras certificaciones, debe verificar ya que no todos son gratuitos. • El estudiante debe esperar que termine el periodo de matrícula, para solicitar cambio de nota, luego paga B/.1.00 en la caja y le notifica al profesor.
✓ Secretaría General: • Pago de extranjería y fechas. • Se tiene programado realizar otro acto de graduación este año 2026. • Admisión de extranjeros. • Convalidaciones	• Se le comunicó que los pagos son semestrales y las fechas las establece la Dirección Nacional de Finanzas. • Le informaron que sólo se programó una sola ceremonia. • Se brindó la información correspondiente. • Se le adjunto la documentación a presentar.
✓ SIU: • Información de oferta académica y guía de estudio. • Consulta sobre Carrera de Ing. en Biotecnología	• La Dirección del SIU les compartió la información general del proceso de admisión y guías. • Se informó que no se cuenta con fecha de apertura, pero se proyecta para el año 2027.
✓ Auditoría Interna: • Créditos para beneficio del BORA. • Fechas para la admisiones. • 919 puntos puede ingresar a carreras no ingenieriles	• La Dirección del SIU recibe los documentos requeridos para el BORA. • Se compartió el calendario académico. • Se confirmó que si puede ingresar.
✓ Vicerrectoría de Vida Universitaria: • Estudiante consulta sobre labores sociales.	• Le informaron que debe comunicarse con la Dirección de Servicio Social.

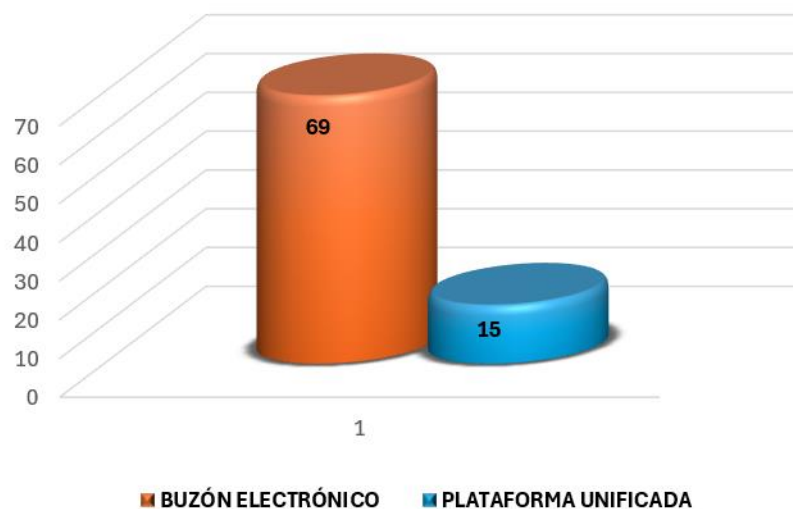


Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones el Buzón Electrónico

Solicitudes	Respuestas
✓ Soporte de Correo (DITIC): • Problemas con la contraseña del correo. • Presenta inconveniente en plataforma Moodle.	• La unidad realizó el restablecimiento de los datos.
✓ Dirección de Extensión: • Empresas interesadas en publicar sus vacantes.	• La Dirección le proporcionó el manual que le orientará y acompañará durante el proceso de incorporación como empresa aliada a esta iniciativa.
✓ Facultad de Sistemas Computacionales: • Problemas en el proceso de matrícula.	• La Secretaría Académica les informó que debían volver a intentarlo.
✓ Secretaría General: • Solicitan créditos. • Empresa solicita verificación de estudios de egresada.	• Le adjuntaron formulario para continuar con la solicitud. • Se le brindó la información solicitada.
✓ Rectoría: • Solicitan uso de Auditorio.	• Se le informará una vez se tenga respuesta por parte de la Sra. Rectora.
✓ Centro Experimental de Ingeniería • Empresas solicitan cotización y estudio de muestras	• El CEI le proporcionó a las empresas el formulario de cotización, y las empresas enviarán más información sobre las muestras.



Gráficas de Incidencias en Buzones Electrónicos y en la Plataforma Unificada de Trámite.



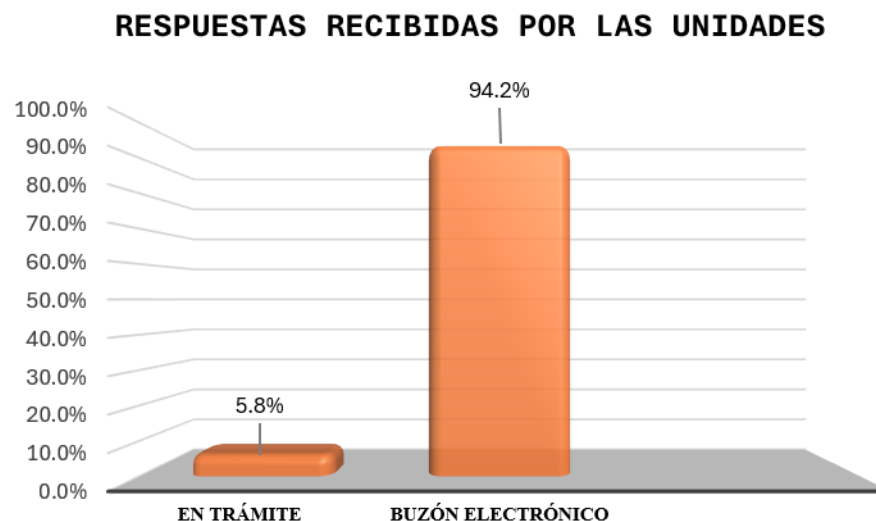
Gráfica No. 5

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en agosto un total de 84 incidencias, distribuidas en (69) correos en el Buzón Electrónico, (15) correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica de Estadística de los Resultados del Correo Electrónico.



Gráfica No. 5 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: 69

Obtuvo el 94.2% de respuesta.

F.I. Eléctrica: 4 correos en trámite.

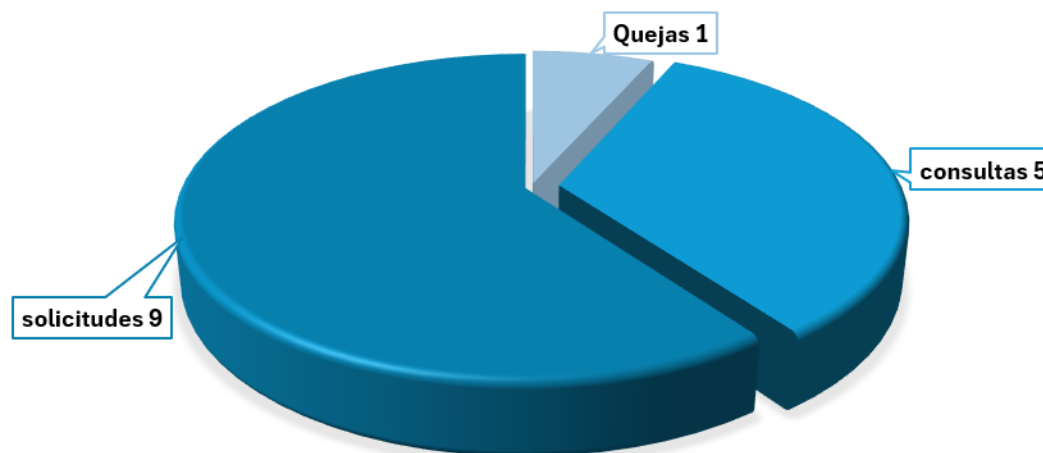
Plataforma Unificada de Trámite:

Obtuvo el 100% de respuesta



Plataforma Unificada de Trámite

Las estadísticas analizadas, de acuerdo con la información recibida a través de la Plataforma Unificada de Trámite a nivel nacional, se clasifican en las siguientes categorías: **Consultas, Solicitudes y Quejas**. En total, se recibieron **15 correos electrónicos** mediante la Plataforma Unificada de Trámite, los cuales se detallan a continuación:

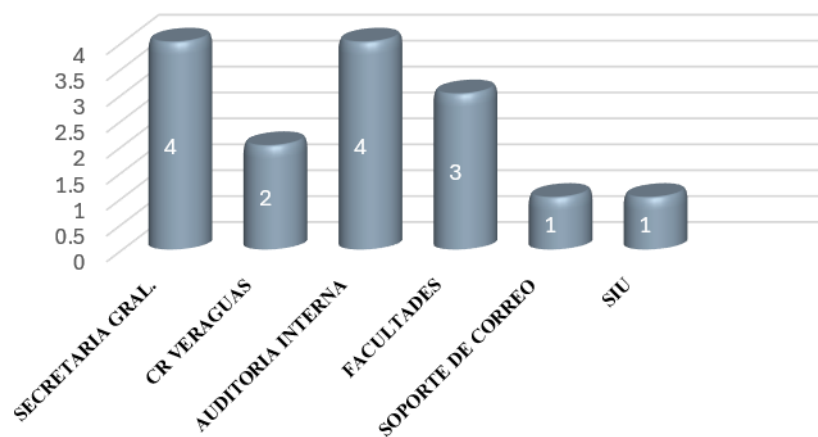


Gráfica No. 7

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



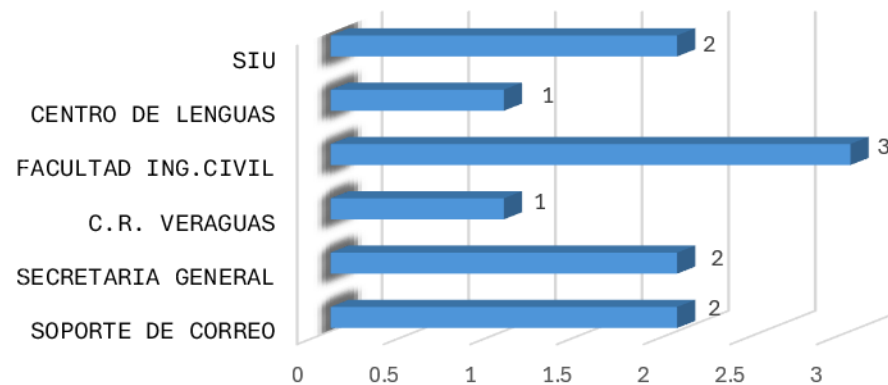
CORREOS RECIBIDOS POR UNIDAD EN LA PLATAFORMA UNIFICADA DE TRÁMITE



Gráfica No. 9

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

VELOCIDAD DE RESPUESTA EN DIAS DE LAS UNIDADES EN LA PLATAFORMA UNIFICADA DE TRÁMITE



Gráfica No. 8

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

Consultas	Respuestas
✓ Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales: • Información sobre la certificación de AWS.	• Le informaron que puede consultar todo los cursos en: https://fisc.utp.ac.pa/certificacion-internacional-aws .
✓ Facultad de Ciencias y Tecnología: • Convocatoria para la Maestría en Mediación, Negociación y Arbitraje.	• Actualmente no hay convocatorias abiertas; probablemente en septiembre de 2026.
✓ Centro de Lenguas: • Anteriormente adquirió libros digitales en plataforma de learning y ahora no puede entrar.	• Se le informó que los libros adquiridos tienen un período de vigencia y, una vez transcurrido, expiran.
✓ Dirección de Finanzas: • Dificultad para pago en línea..	• Se les informó que el inconveniente fue reportado al banco. Tan pronto recibamos una actualización, se les estará comunicando.
✓ SIU • Qué hacer si no aparece el colegio en la inscripción en línea.	• Seleccione “Colegio por asignar”, según indicaciones del SIU.

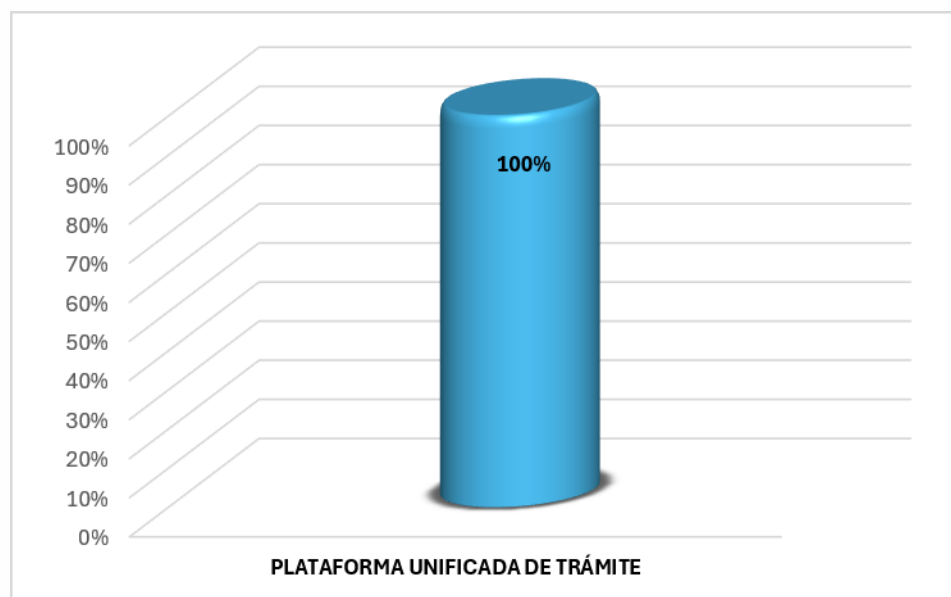


Datos de Consultas, Solicitudes, Sugerencias y Quejas en la Plataforma Unificada de Trámite.

Solicitudes	Respuestas
✓ Soporte de correo: • Problemas al iniciar sesión en el correo.	• La unidad les restableció sus datos de autenticación.
✓ Secretaría General: • Requieren créditos oficiales.	• Le entregaron el formulario y, una vez completado, deberá realizar el pago correspondiente para poder retirar el documento.
Quejas	
✓ Centro Regional de Veraguas • Agradecería que la próxima vez que se vaya todo mundo a las 2:00p.m. de la tarde avisen en las redes o en algún lugar para no hacer el viaje por gusto.	• El subdirector administrativo informó al estudiante que se habían gestionado los permisos correspondientes y que el evento había sido debidamente difundido entre toda la comunidad universitaria.



Gráfica de Estadística de los Resultados de la Plataforma Unificada de Trámite



Gráfica No. 9

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Plataforma Unificada de Trámite: Obtuvo respuesta del 100%



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DE PANAMÁ

Gracias

“La transparencia es nuestro compromiso; la confianza, nuestro mayor logro”.