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)

SEPTIEMBRE-2026

No. CVLS-09-2026

Preparado por:
Lic. Betzy Leones

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

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.

antai
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 septiembre de 2026.

Es importante señalar que, ambos canales se han implementado de forma digital como instrumentos de transparencia, permitiendo a los usuarios expresar su conformidad o insatisfacción con los servicios administrativos, académicos, docentes y de investigación. El informe detalla las consultas, solicitudes, quejas y sugerencias recibidas a través del buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite. Para acceder a estos canales, los usuarios pueden utilizar las siguientes opciones:

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

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

Estadística del Buzón Electrónico

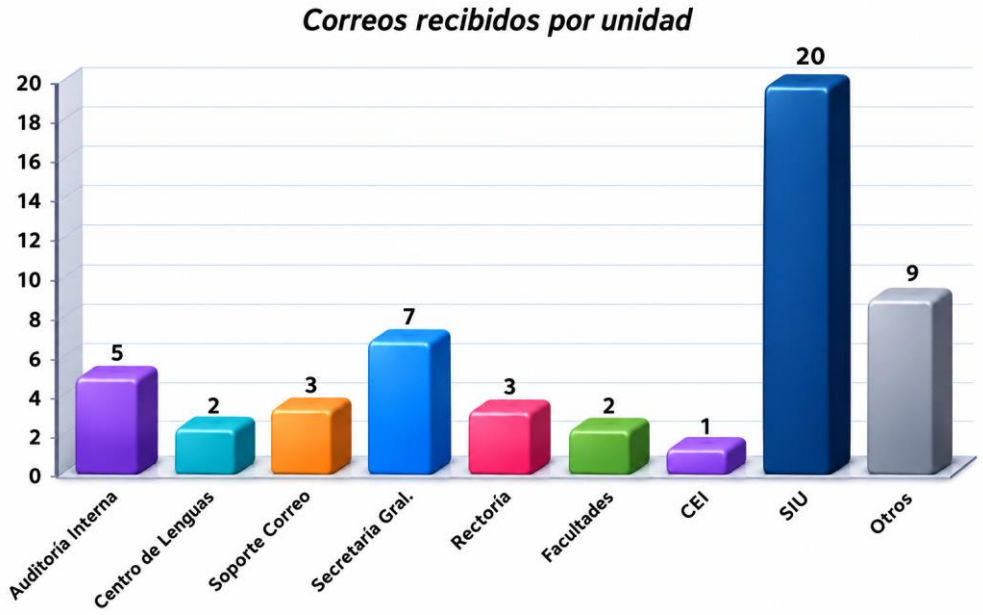
En este periodo, se **recibieron un total de 52 incidencias** relacionadas con las entradas gestionadas a través del buzón electrónico a nivel nacional. Estas incidencias se encuentran distribuidas en las siguientes categorías**: Consultas, Solicitudes e Invitaciones**, las cuales se detallan a continuación:

Consulta	**32**
Solicitudes	**17**
Invitaciones	**3**



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





Gráfica No. 2-3
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Estadística de Velocidad de Respuesta en días en el Buzón Electrónico.

De conformidad con lo establecido en el Manual de Procedimiento del Buzón Electrónico, se dispone de un **plazo de siete (7) días hábiles** para la atención y respuesta oportuna de los correos electrónicos recibidos. En este sentido, las unidades atendieron las incidencias dentro del plazo establecido, dando cumplimiento a los tiempos de respuesta previstos en el referido Manual.



Gráfica No. 4
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones del Buzón Electrónico

Consultas	Respuestas
✓ **SIU:** ▪ Realizar prueba PAA nuevamente. ▪ Proceso de admisiones. ▪ Curso de afianzamiento.	▪ El SIU le informó al estudiante que debe entregar la factura de la primera convocatoria para matricularse nuevamente. ▪ El calendario de admisión fue compartido con los requisitos correspondientes. ▪ Las fechas y los horarios correspondientes a los cursos fueron comunicados oportunamente.
✓ **Secretaria General:** ▪ Admisión de extranjeros. ▪ Convalidaciones ▪ No aparece en el listado de egresados.	▪ La encargada, les adjunto la documentación requerida para su presentación. ▪ El personal encargado verificó sus datos en el sistema y confirmó su inclusión en la lista correspondiente.
✓ **Auditoria interna:** ▪ Información del departamento de planilla. ▪ Inscripciones para la carrera de radiología ▪ Horario de las cajas.	▪ Se le proporcionó a la empresa el correo de contacto correspondiente. ▪ El estudiante fue informado de que esta carrera no se ofrece en la UTP. ▪ El usuario fue informado de que la atención se brinda de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
✓ **Vicerrectoría de Vida Universitaria:** ▪ Olvido realizar prueba psicológica .	▪ La Directora le informó, que si no logró pagar la prueba durante la primera Convocatoria, puede hacerlo en la Segunda.

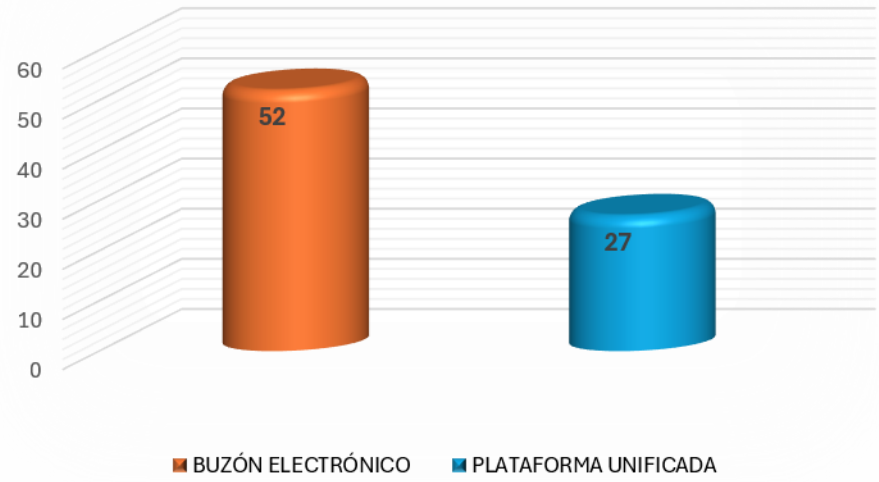
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones del Buzón Electrónico

Solicitudes	Respuestas
✓ **Soporte de Correo (DITIC):** ▪ Problemas con la contraseña del correo.	▪ DITIC realizó el restablecimiento de los datos.
✓ **Dirección de Extensión:** ▪ Empresas interesadas en publicar sus vacantes.	▪ La dirección le brindará el manual que le servirá de guía y acompañará durante el proceso de incorporación como empresa aliada a esta iniciativa.
✓ **Dirección de Finanzas:** ▪ Problemas en pago de matrícula en línea.	▪ La unidad de Finanzas informó que el Banco Nacional de Panamá presenta un inconveniente. Esta situación ya fue notificada a la entidad; sin embargo, a la fecha, aún no ha sido solucionada.
✓ **Secretaría General:** ▪ Solicitan créditos. ▪ Certificación de egresado.	▪ Le adjuntaron al estudiante el formulario requerido para continuar con la solicitud. ▪ Secretaría General le proporcionó la documentación solicitada.
Invitaciones	**Respuestas**
✓ Invitación a formar parte del Jurado Calificador del Concurso Nacional de Oratoria IPHE	▪ Rectoría informó al IPHE que estará presentando la invitación a la Sra. Rectora.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

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

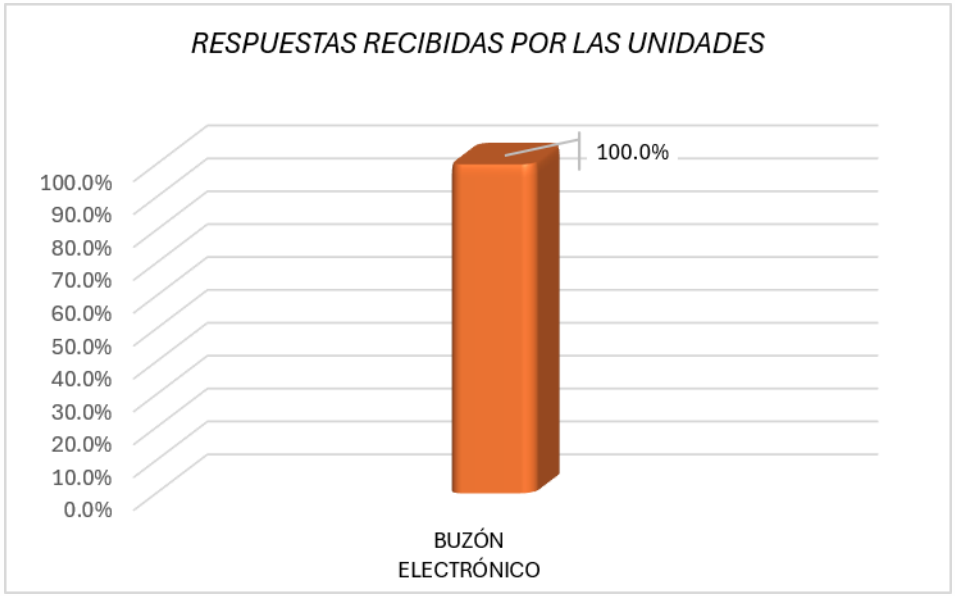


Gráfica No. 5
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en septiembre un **total de 79** incidencias, distribuidas en (52) correos en el Buzón Electrónico, (27) correos en la Plataforma Unificada de Trámite.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

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: 52

Obtuvo el 100% de respuesta.

Plataforma Unificada de Trámite:27

Obtuvo el 100% de respuesta

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

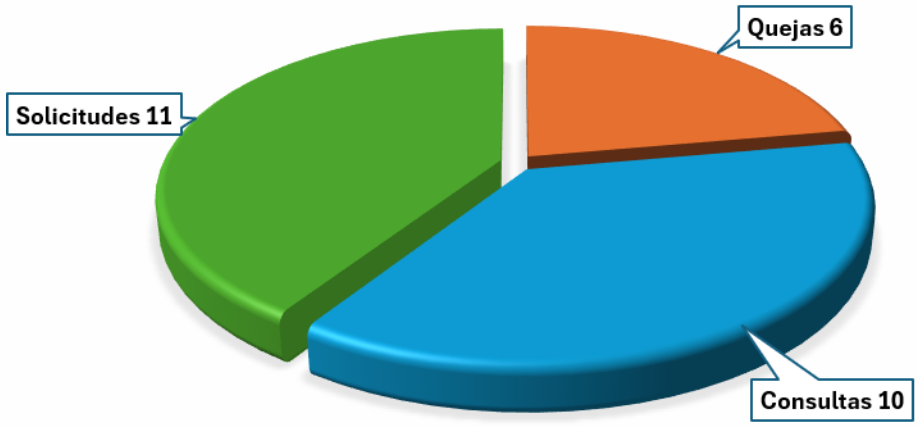


“ Punto Ciudadano, un solo lugar para ser escuchado”

Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite

Plataforma Unificada de Trámite

En atención a la información registrada a través de la Plataforma Unificada de Trámite a nivel nacional, se procedió a la revisión, sistematización y análisis de las correos recibidas durante el período objeto de evaluación. Para efectos de su adecuada clasificación y seguimiento, las comunicaciones fueron agrupadas según su naturaleza en las categorías de **Consultas, Solicitudes y Quejas**. En este contexto, se registró un total de **27 correos recibidos mediante la referida plataforma**, cuya clasificación y detalle se presentan a continuación:



Gráfica No. 7
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Gráfica No. 9
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

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

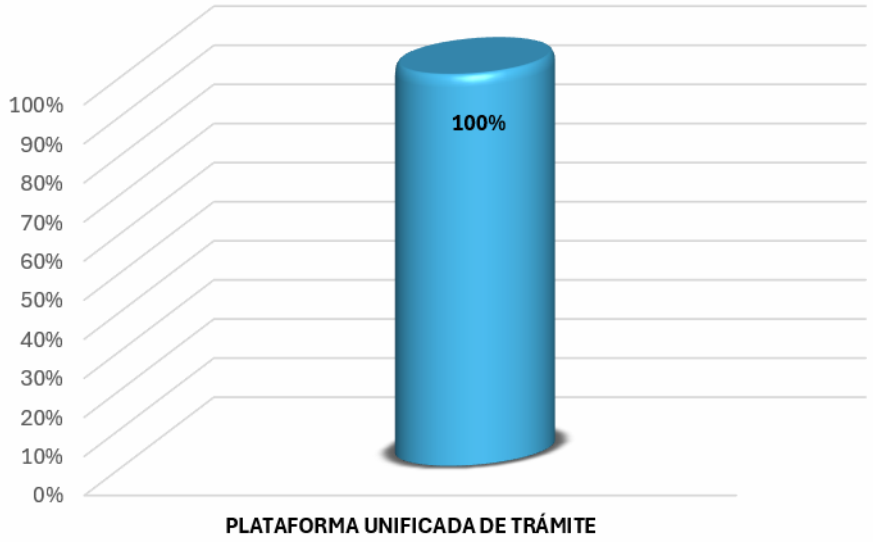
Consultas	Respuestas
✓ **Dirección de Relaciones Internacionales:** ▪ Curso Virtual - Principios para la revisión de evaluaciones de impacto ambiental.	▪ La Dirección de Relaciones Internacionales brindó la información requerida.
✓ **Facultad de Ingeniería Civil:** ▪ Actualización del perfil profesional de la Licenciatura en Edificaciones.	▪ Al egresado se le proporcionó el correo del Decano para que pueda continuar su gestión sobre el tema.
✓ **Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales:** ▪ Diplomado en Inteligencia Artificial.	▪ Se le brindó toda la información correspondiente.
✓ **Vicerrectoría de vida universitaria:** ▪ Certificaciones de agrupaciones estudiantiles	▪ Bienestar estudiantil le informó que una vez culminen las verificaciones, se estará dando continuidad con el proceso de emisión y entrega de las certificaciones.
✓ **SIU** ▪ ¿Qué pasos debo seguir para matricularme en el Programa de Verano?	▪ El SIU le informó al estudiante que debe continuar con el proceso de la prueba psicológica y posteriormente realizar la matrícula de verano.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

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

Solicitudes	Respuestas
✓ **Dirección de Finanzas:** ▪ Problemas al cancelar el pago de la matricula.	▪ La Dirección de Finanzas le informó al estudiante que la plataforma del Banco Nacional presenta inconvenientes, los cuales ya fueron reportados.
✓ **Secretaría General:** ▪ solicitar el título intermedio de Técnico en Ingeniería .	▪ El estudiante recibió el formulario, el cual deberá completar y, posteriormente, efectuar el pago correspondiente para proceder al retiro de su diploma.
Quejas	**Respuestas**
✓ **Centro Regional de Veraguas** ▪ Ya estamos en septiembre y nada que sigue el proyecto de la cancha.	▪ El subdirector administrativo informó al estudiante que los trabajos correspondientes a la construcción de la Cancha Multiuso se encuentran temporalmente suspendidos, en virtud de que está pendiente la aprobación del rediseño estructural por parte de la Dirección General de Ingeniería y Arquitectura de la UTP Panamá. Una vez formalizada y aprobada la propuesta de rediseño, se gestionará la reanudación de los trabajos de construcción, conforme a los procedimientos administrativos y técnicos establecidos.

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”.