



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>)



JULIO-2026



No. CVLS-07-2026



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 julio 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:

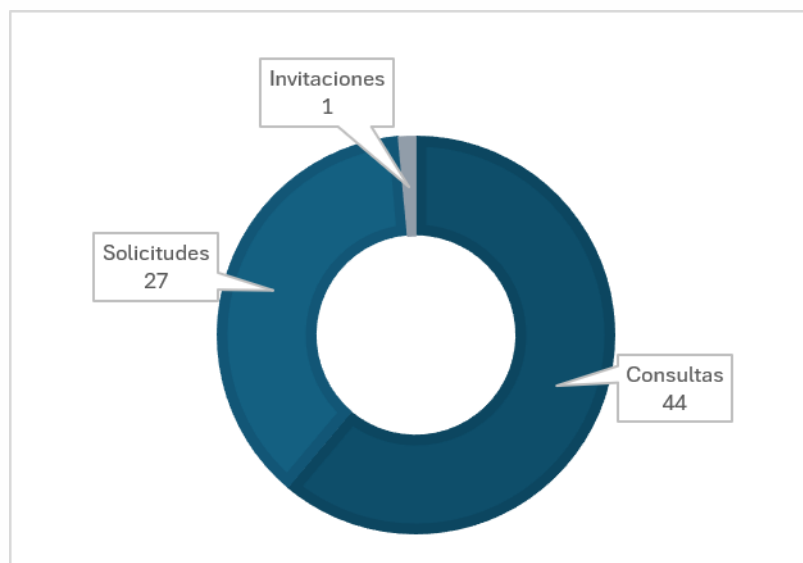
- buzondesugerencias@utp.ac.pa
- <https://buzon.utp.ac.pa> .



Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **72** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: Consultas, Solicitudes e Invitaciones el cual listamos a continuación:

Consulta	44
Solicitudes	27
Invitaciones	1

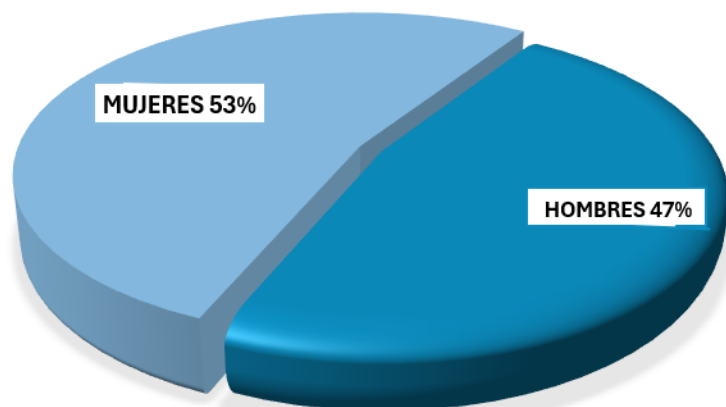


Gráfica No. 1

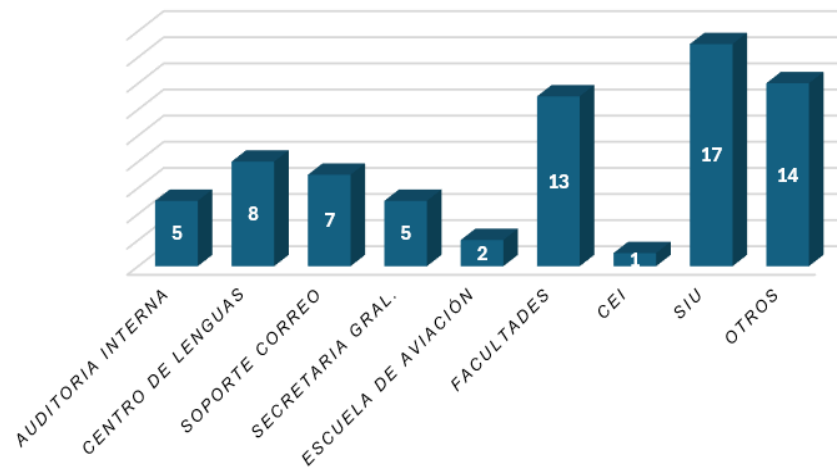
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



REGISTRO DE ENTRADA SEGÚN SEXO EN EL BUZÓN ELECTRÓNICO



CORREOS RECIBIDOS POR UNIDAD

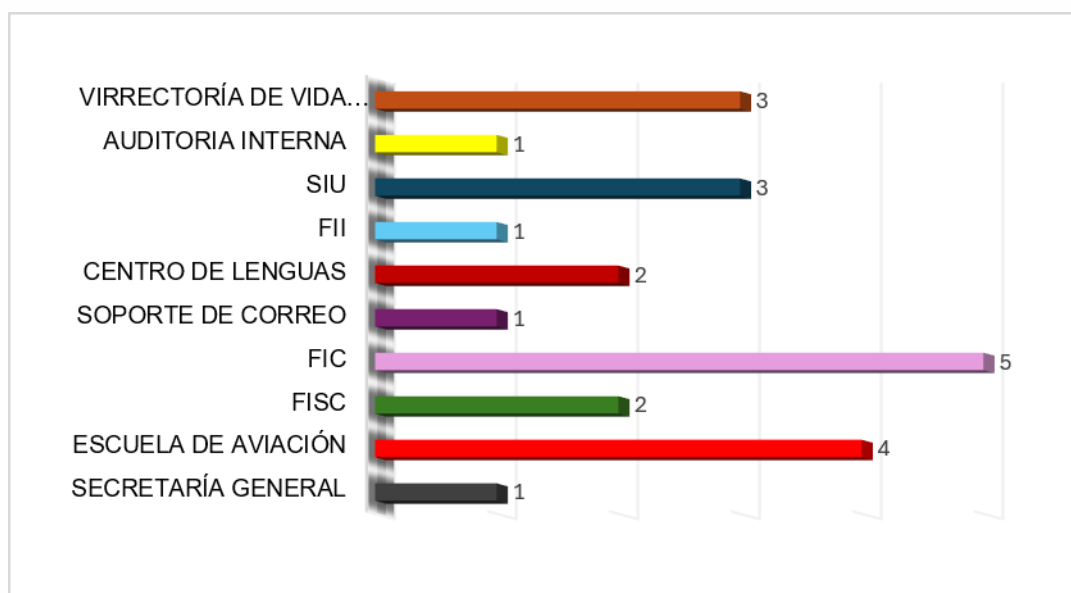


Gráfica No. 2-3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



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



Según el tiempo establecido en el Manual de Procedimiento del buzón electrónico, son 7 días hábiles para responder, y en este mes las unidades atendieron las incidencias en el tiempo señalado en el manual.

Gráfica No. 4

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones del Buzón Electrónico

Consultas	Respuestas
✓ SIU: • Desean conocer los procesos de admisión. • Dónde encontrar la guía de estudio para el PAA.	• Del SIU le adjuntaron el calendario y la documentación para el proceso de admisión y también se les brindo el enlace para descargar la guía.
✓ Vicerrectoría de Vida Universitaria: • Como renovar seguro de vida para práctica profesional.	• La Dirección de Bienestar Estudiantil informó que para renovar el Seguro Estudiantil se requiere el formulario, comprobante de pago actualizado y datos de la empresa de práctica.
✓ Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales: • Preguntan disponibilidad de la licenciatura en biotecnología.	• De la Secretaría académica informaron que actualmente, la carrera no está disponible pero se proyecta la posibilidad de ofertarla para el año 2027.
✓ Centro de Lenguas: • Información de los cursos de inglés.	• Les compartieron la información general del curso
✓ Secretaría General: • Egresado consulta cómo puede obtener la medalla y el anillo de graduación de su generación 1990.	• Le informaron que no se ofrece anillo y que la medalla tiene un costo de B/. 10.00 puede cancelar cuando la retire.



Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones del Buzón Electrónico

Solicitudes	Respuestas
✓ Soporte de Correo (DITIC): • Piden apoyo por problemas con la autenticación de sus cuentas y otros reciben correos maliciosos.	• La unidad les realizó el restablecimiento, además le recomendaron que no brinden información personal y que reportaran los correos maliciosos a la cuenta: abuse@utp.ac.pa.
✓ Dirección de Extensión: • Empresa Applus solicitó información sobre una alianza estratégica con la UTP.	• La responsable de los convenios en esta unidad orientó al usuario sobre el trámite a realizar.
✓ Facultad de Sistemas Computacionales: • Usuario desea postularse como docente.	• Secretaría Académica reenvió solicitud al Departamento de Simulación y Computación, para evaluar la solicitud.
✓ Centro de Lenguas: • Interesado en realizar la prueba Pearson examen MO-211 (Microsoft Excel Expert 365). • Piden evaluación para cursos de japonés.	• Le informaron que el Centro no administra dicha prueba. • La unidad procedió a coordinar con el docente responsable, a fin de agendar cita.
✓ Departamento de Editorial Universitaria: • Estudiante presenta problema para registro en la plataforma ALEKS	• En la unidad de librería le brindaron la orientación para la activación y registro de la licencia.

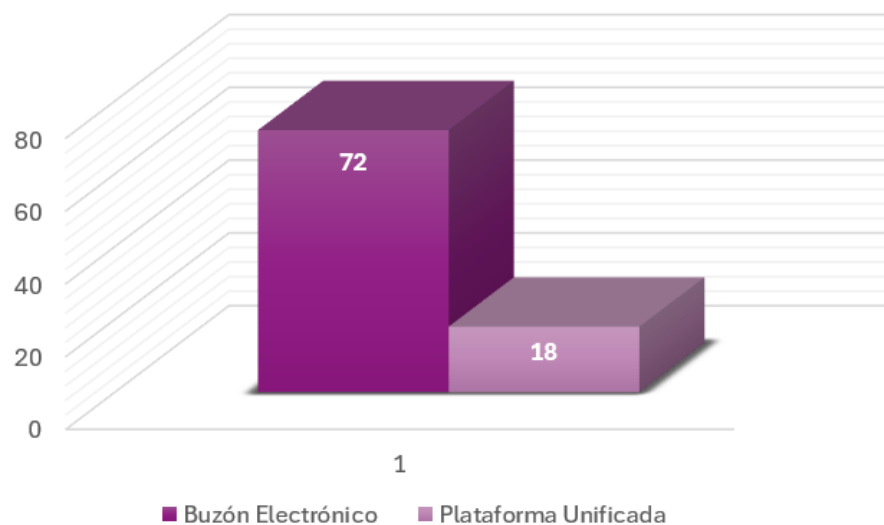


Invitaciones

- | | |
|---|--|
| <p>✓ La Secretaría Internacional de CoST extendió invitación a la UTP al Taller sobre Inteligencia Artificial para la Determinación de la Titularidad Real.</p> | <ul style="list-style-type: none">• La invitación fue remitida a la unidad correspondiente para su conocimiento y seguimiento. |
|---|--|



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 julio un total de 90 incidencias, distribuidas en (72) correos en el Buzón Electrónico, (18) 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: 72

Obtuvo el 94.4% de respuesta.

SIU: 4 correos en trámite.

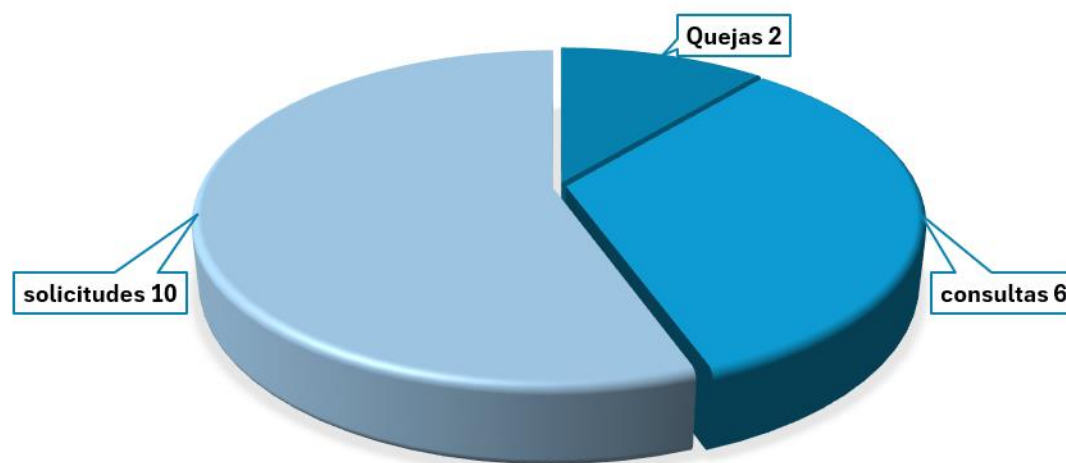
Plataforma Unificada de Trámite:

Obtuvo el 100% de respuesta



Plataforma Unificada de trámite

Las estadísticas analizadas de acuerdo con la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes y Quejas**. El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de 18 correos recibidos, que listamos a continuación:

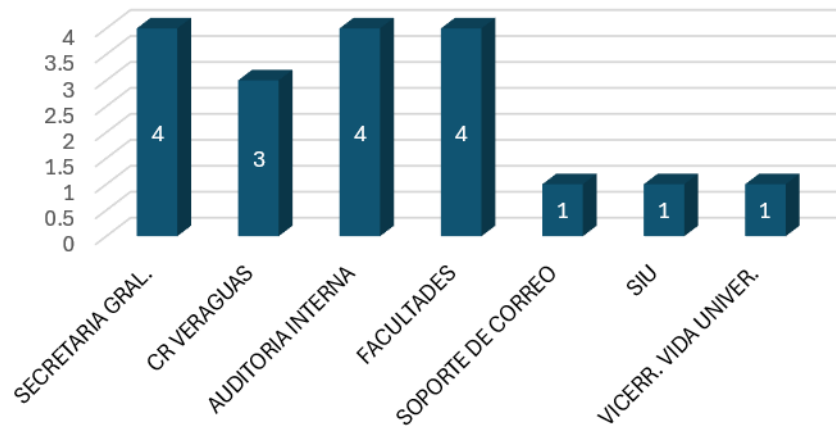


Gráfica No. 7

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



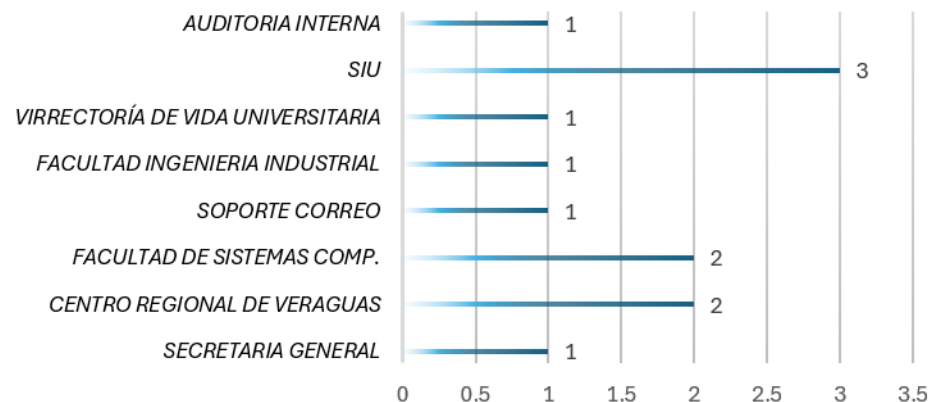
CORREOS RECIBIDOS POR UNIDAD EN LA PLATAFORMA UNIFICADA DE TRÁMITE



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 e Invitaciones del Buzón Electrónico

Consultas	Respuestas
✓ SIU: Realizó la prueba PAA en el 2008 y consulta si debe repetirla.	Del SIU le informaron que debe realizar la prueba ya que tiene validez de 2 años continuo.
✓ Centro Regional de Veraguas: Recibió correo del calendario de las elecciones de Azuero pero es de Veraguas.	El director del centro regional le informó que verifique las informaciones publicadas en los murales y redes sociales.
✓ Auditoria Interna: Requisitos para el Ingreso de Extranjeros.	Se le brindó la dirección del Sistema de Ingreso Universitario: siu.panama@utp.ac.pa.
✓ Dirección de Finanzas: Métodos de pago ya que en la plataforma les sale error.	Se les informó que el inconveniente fue reportado al banco al recibir actualización, se les estará comunicando.
✓ Departamento de seguridad: Horarios de acceso por la entrada junto al templo hindú.	De la unidad le informaron que el acceso mantiene un horario de entrada de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. Y salida a partir de las 3:00 p.m.

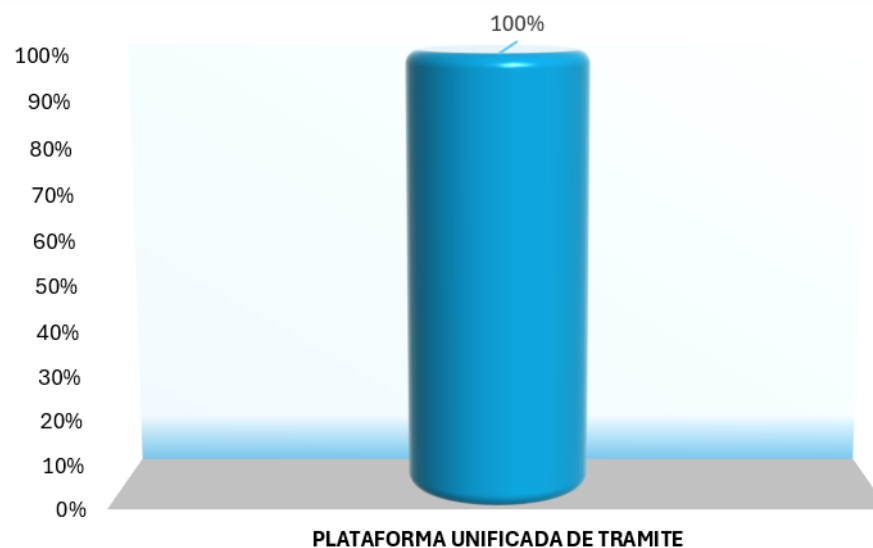


Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones del Buzón Electrónico

Solicitudes	Respuestas
✓ Secretaría General: - Estudiante solicitó historial académico. - Usuario desea firma y sello de créditos para convalidación.	- Se le remitió el procedimiento para su retiro. - Personal encargado de la secretaría atendió directamente a la joven.
✓ Facultad de Ingeniería Industrial: - Pide ayuda para el proceso de matrícula. - Desea obtener copia de Diplomado realizado.	- La unidad le informó que debe comunicarse con su coordinador de carrera. - la unidad de Educación continua, le solicitó nombre y número de cédula para su verificación.
Quejas	
✓ Departamento de Difusión Cultural - Usuario desea registrar obra para el concurso Nacional de Cuento pero no puede registrar su cuenta.	Le indicaron que no es necesario contar con correo de la UTP y que intente nuevamente.
✓ Centro Regional de Veraguas - Estudiante manifestó su inconformidad por la tala de pinos en el área, ya que estos proporcionaban sombra.	El subdirector administrativo le informó que la poda y tala de algunos pinos forman parte del plan de mantenimiento preventivo del Centro y que serán reemplazados por arbustos menos invasivos.



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 prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”