



**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**  
**Noviembre de 2024**  
**No. CVLS-11-2024**



**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.

La 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**

### **Introducción**

### **Objetivo**

1. Análisis de la estadística del buzón electrónico
2. Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones, Quejas y Sugerencias en el Buzón Electrónico.
3. Gráfica de los correos electrónicos y la plataforma unificada de trámite recibidos por unidad.
4. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.
5. Análisis de los resultados del correo electrónico.
6. Análisis de la estadística de la plataforma unificada de trámite.
7. Análisis de los Datos de Quejas, Consultas y Solicitudes en la plataforma unificada de trámite.
8. Análisis de los resultados de la plataforma unificada de trámite.

### **Conclusiones**





**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA**  
**DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES**

## **Introducción**

La Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado el uso del Buzón electrónico, además de la plataforma unificada de trámite, ambos digitales, como una de las herramientas de transparencia donde los usuarios o clientes de esta casa de estudios pueden expresar su opinión de conformidad o insatisfacción de los servicios brindados en el ámbito administrativo, académico, docente, y de investigación, con el fin de garantizar la mejora para la calidad de los procesos.

Es importante señalar, que el Buzón Electrónico, además de la Plataforma Unificada de Trámite, es una de las herramientas principales de la comunicación de “Transparencia”, que los usuarios pueden utilizar para hacer llegar sus comentarios con respecto a Consultas, Solicitudes, Quejas, Invitaciones o Sugerencias. Para hacer uso de este instrumento de transparencia, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: [buzondesugerencias@utp.ac.pa](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa) . En cuanto a la plataforma unificada de trámite, pueden hacer sus solicitudes, consultas, sugerencias o quejas a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA**  
**DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES**

## **Objetivo**

Habilitar un espacio de participación ciudadana, recibiendo, escuchando y atendiendo las consultas, solicitudes, invitaciones y quejas para remitirlas a las unidades que puedan ofrecer respuesta, de manera, que permita la mejora continua de los programas académicos y servicios que ofrece la universidad, transmitiendo las ideas, necesidades, insatisfacciones, entre otras; de los usuarios o clientes de esta casa de estudios superiores.



## 1. Análisis de la Estadística del Buzón Electrónico .

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en el Buzón Electrónico a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes, Invitaciones, Quejas y Sugerencia.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **62 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

- Consulta 35
- Solicitudes 25
- Quejas 2



**Gráfica No. 1**

**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores



## 2. “Análisis de los Datos de Consultas, Solicitudes, Invitaciones, Quejas y Sugerencias en el Buzón Electrónico.”

### Consulta

Gran parte de las consultas recibidas corresponden a información sobre algunos servicios que brinda la UTP en admisión, cursos de idioma e ingreso por otra universidad, siendo los principales:

- El pasado mes de noviembre las preguntas más frecuentes fueron:
  - ✓ La fecha para la inscripción de la prueba psicológica.
  - ✓ Sobre las carreras del ciclo industrial en la UTP.
  - ✓ La fecha para la matrícula de verano para los de primer ingreso.
  - ✓ Si hay carreras sobre inteligencia artificial, su costo y horario.
  - ✓ Acerca de la tercera convocatoria para ingresar a la UTP.
  - ✓ Sobre cursos de idioma Nobe Bugle, Inglés.
  - ✓ Sobre posibilidad de traer mascotas a la universidad (perros).
  - ✓ Que si en Colón dictarán la asignatura de cálculo II y en qué fecha se pagaría.
  - ✓ Sobre si es o no obligatorio el curso de verano para los estudiantes de primer ingreso.
  - ✓ Sobre los análisis de laboratorio
  - ✓ Cómo o donde puede actualizar sus horas de labor social.
  - ✓ Acerca del costo del curso del idioma inglés.

Por lo antes descrito, las unidades que les correspondió brindar respuesta tales como el SIU, Centro de Lenguas, Facultad de Sistemas Computacionales, Vicerrectoría Vida Universitaria, dieron respuestas eficiente con respecto a la fecha para matricularse en el verano y para la inscripción de la prueba psicológica; asimismo sobre las carreras del ciclo industrial, y la carreras sobre inteligencia artificial. También dieron respuesta a la posibilidad de traer mascota a la universidad y sobre la obligatoriedad del curso de verano para los jóvenes de primer ingreso. A continuación mencionaremos algunas de las respuestas brindadas.





## Consultas

En cuanto a la fecha para inscribirse en la prueba psicológica para la segunda convocatoria el personal del Sistema de Ingreso Universitario les comunicaron que para matricularse deben notificar o acercarse presencialmente y dar su número de cédula para que se la puedan insertar al sistema y le den una nueva factura y pasen a la caja a pagar.

En relación a las carreras del ciclo industrial, del SIU le atendieron e indicaron que la UTP no tiene carreras del ciclo industrial para estudiar.

Sobre la fecha de matrícula de verano del Siu les comunicaron que son del 10 al 12 de diciembre del 2024.

Con respecto a si hay carreras sobre inteligencia artificial en la Facultad de Sistema Computacionales le informaron que la carrera que da inteligencia artificial es en Ingeniería en Sistemas computacionales y enviaron una dirección de correo para que se contacte con Jeritzabell Ortega a la dirección electrónica [jeritzabell.ortega@utp.ac.pa](mailto:jeritzabell.ortega@utp.ac.pa) para mayor información.

Sobre la tercera convocatoria de la oficina del SIU informaron que en la ciudad de Panamá no va a haber esta convocatoria, pero si la realizarán en los Centros Regionales de Azuero, Coclé, Chiriquí, Veraguas, Bocas del Toro y Colón.

Acerca de si se dicta el idioma noble bugle, el personal del Centro de Lenguas le atendieron y le comunicaron que por el momento no se dictan estas clases.





## Consultas

De la Vicerrectoría de Vida Universitaria le elevaron la consulta a la VIAD, para que dieran respuesta, sobre si pueden traer animales, en este caso perros, de la VIAD indicaron que enviaron respuesta a la dirección del estudiante.

Del Centro Regional de Colón señalaron que la apertura del grupo de cálculo II en el verano, no se ha informado nada al respecto, que en caso que así sea se informará.

En cuanto a si es obligatorio el verano en los jóvenes de primer ingreso, el personal del SIU les informó que sí es preciso.

Por otro lado, referente a que si la UTP realiza análisis Isotópicos de materias primas, específicamente en líquidos aromatizantes, un colaborador del Centro Experimental de Ingeniería explicó que no cuentan con la metodología para la evaluación de pureza de materiales por medios isotópicos.

Sobre la actualización de las horas de labor social en la Facultad de Sistemas Computacionales informaron al estudiante del área de servicio social y que ya se habían captado sus horas hacía un mes aproximadamente y le enviaron la guía para que vea sus horas.

Referente al costo del curso del idioma inglés, un colaborador del Centro de Lenguas le envió la información de los requisitos del curso y también le enviaron los precios del curso y el método de pago del mismo, dividido en tres cuotas y le invitaron a seguir la cuenta del CEL en Instagram.



## Solicitudes

Del total de solicitudes recibidas el pasado mes, su mayoría correspondían a solicitudes de ayuda con la contraseña del correo, de verificación de historial académico y de título otorgado por la UTP, a publicación de vacantes disponibles para empresa internacional, entre otras tales como:

- ✓ Ayuda con la contraseña del correo electrónico de la UTP para estudiantes de primer ingreso.
- ✓ Verificación de título otorgado por la universidad a egresado para vacante en empresa.
- ✓ Elaboración de convenio internacional entre empresa GM y Consultores con la UTP.
- ✓ Contactar a la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales para programar pasantías a estudiantes para práctica profesional.
- ✓ Captar hojas de vida en base de datos de la Dirección de Recursos Humanos de la UTP.
- ✓ Ingeniero Comercial para empresa Infrico Suprimarket.

Soporte Técnico de correos de DITIC atendieron las diferentes solicitudes de ayuda con los correos electrónicos y restablecieron la contraseña y recomendaron que una vez que los jóvenes ingresen a su cuenta, configuren sus datos de contacto para posteriores auto restablecimientos de contraseña accediendo a la dirección: <https://aka.ms/ssprsetup/>

Un personal de Secretaría General le informó a la empresa Internacional que para dar la información académica requerida, debe suministrar un documento de autorización firmado por parte de la persona que autoriza. También debe dar el número de cédula de la persona para dar la información y cualquier otro documento y que debe solicitar la información a los siguientes correos: [Karen.atencio@utp.ac.pa](mailto:Karen.atencio@utp.ac.pa) o al de [richar.martinez1@utp.ac.pa](mailto:richar.martinez1@utp.ac.pa)





**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA**  
**DEPARTAMENTO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES**

## Solicitudes

En cuanto a la elaboración de convenio internacional de la UTP con la empresa GM y Consultores, de la dirección de Relaciones Internacionales atendieron e investigaron el perfil y antecedente de la empresa e iban a revisar la documentación enviada a la dirección y en cuanto se tenga resultado de la investigación, se agendará una reunión para evaluar las sesiones a seguir con la empresa.

Por otra parte, la facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales le indicó a la empresa Pluxee Panamá, que brinda programas de pasantías a estudiantes en práctica profesional que puede contactarse con la dirección de la Coordinación de Extensión de esta facultad que es la que hace los enlaces entre la facultad-empresa y le facilitaron el teléfono y la dirección electrónica.

En cuanto a la captación de hojas de vidas, la dirección de Recursos Humanos comunicó que se enviaron los mismos al Departamento de Reclutamiento Administrativo para que los incluyan en la base de datos.

Referente a la solicitud de la empresa Infrico de un Ingeniero Comercial, la Facultad de Ingeniería Industrial divulgó el mensaje entre los egresados y estudiantes del último año de la carrera de Ingeniería Industrial.





## Queja

La queja recibida tiene que ver con admisión y la recepción de boletines de secundaria.

A continuación la detallamos:

- ✓ Considera que no le sumaron el bono de rendimiento académico para aumentar su puntaje.
- ✓ Estudiante considera que el profesor de deportes en Veraguas no toma en cuenta las inclemencias del tiempo, el fallecimiento del rector para reanudar la liga de fútbol y finalmente, no pone a los compañeros a jugar en las ligas.

El personal del SIU le atendió y le envió el resultado correcto y era 120 puntos.

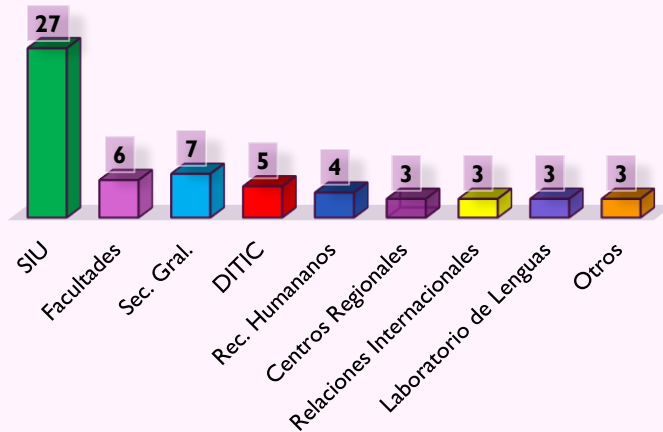
Por otro lado, del Centro Regional de Veraguas informaron que ya se hicieron las consultas y se dio la instrucción de reanudar las actividades. Que el clima mejoro y el campo cumplía con la seguridad necesaria. También que las actividades de toda la universidad se complementa con lo académico y lo de vida universitaria por tal situación si se desarrolla una se debe desarrollar las demás.



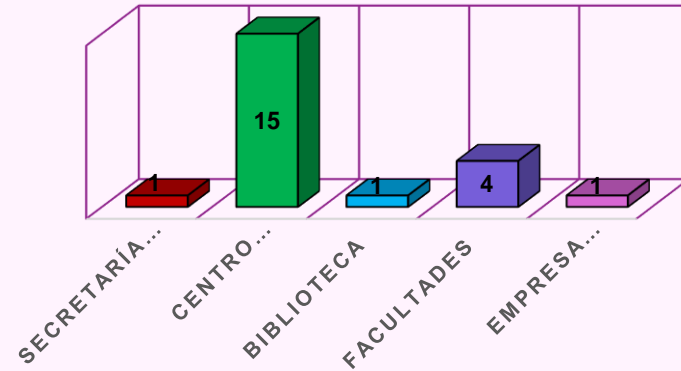
### 3. Gráfica de los correos electrónicos y plataforma unificada de trámites recibidos por las Unidades

Esta gráfica muestra la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.

**CORREOS RECIBIDOS EN EL BUZÓN ELECTRÓNICO**



**CORREOS RECIBIDOS EN LA PLATAFORMA UNIFICADA DE TRÁMITE**

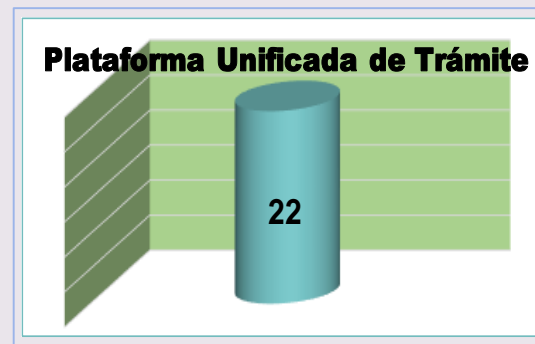


**Gráfica No. 2**

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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

**Gráfica:** El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en abril un total de **84** incidencias, distribuidas en (**62**) correos en el Buzón Electrónico, (**22**) correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



**Gráfica No. 3**

**Fuente:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

## 5. Análisis de los Resultados del correo electrónico.

**La Gráfica No.4**, hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades en el correo electrónico.

**Correo electrónico:**

**Obtuvieron respuesta el 95.16%**

**No respondieron 4.84%**

Relaciones Internacionales = (1)  
SIU = (2)

**Nota:** estas son las unidades tienen en trámite los correos pendientes.

**Correos que obtuvieron respuesta y los que no obtuvieron respuesta**



**Gráfica No. 4**

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

## Plataforma Unificada de Trámite

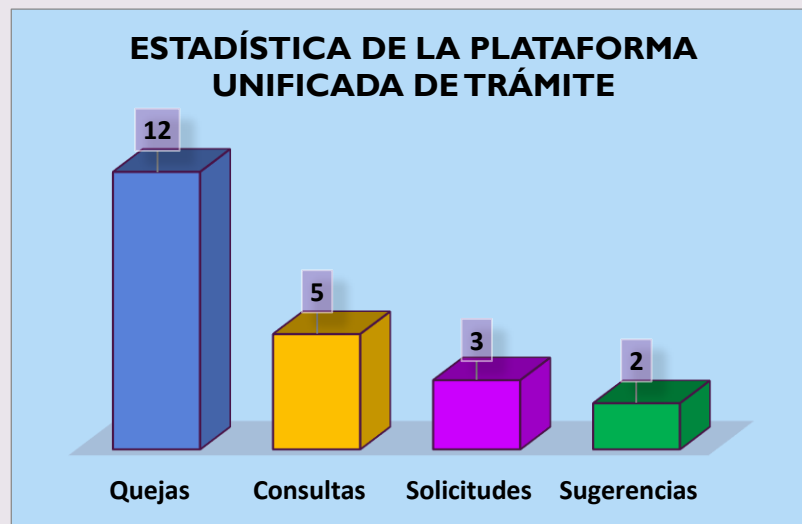


## 6. Análisis de la Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

La estadística analizada de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Quejas, Consulta, Solicitudes, Sugerencia y Felicitaciones.**

El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **22 correos recibidos**, que listamos a continuación:

- Quejas                    **12**
- Consulta                **5**
- Solicitudes            **3**
- Sugerencias            **2**



Gráfica No. 5

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



## 7. Análisis de los Datos de Quejas, Consultas y Solicitudes en la Plataforma Unificada de Trámite

### Queja

Las inconformidades presentadas en esta plataforma tienen relación al trato del coordinador de deportes en el Centro Regional de Veraguas con los estudiantes de las diferentes ligas deportivas (fútbol, softbol, entre otras) y a las clases presenciales y las inclemencias del tiempo y las mismas han sido atendidas de inmediato por las autoridades de dicho centro y a las A continuación hacemos referencia a los mensajes recibidos como quejas:

- ✓ El Coordinador de deportes del Centro Regional de Veraguas con mala actitud con los estudiantes.
- ✓ Demorar en avisar suspensión de clases por inclemencias del tiempo (tormentas, inundaciones, etc.).

Se realizó una reunión que estuvo integrada por el director del centro regional, el director de Bienestar Estudiantil del centro y los estudiantes capitanes de los equipos y se les recordó que deben practicar el respeto y tolerancia y mantener una buena convivencia.

Se les explicó a los estudiantes que el 5 de noviembre en horas de la tarde en una reunión entre el Coordinador de los Centros Regionales y los directivos de cada centro, llegando a la conclusión que como no todos los estudiantes tienen acceso a una red de internet doméstica, se decidió suspender las clases el día 6 del mismo mes, y se anunció a las 6:05 pm del día 5 de noviembre a través de las redes sociales de la UTP en sede central y centros regionales.





## Consulta

Las consultas recibidas corresponden a información referente a si hay clases en los centros regionales y al proceso de admisión de un extranjero y a cursos sobre Api Rest o Web Services.

Entre los correos recibidos podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Si había clases en UTP Veraguas porque MEDUCA dijo que las clases seguían suspendidas por inclemencias del tiempo.
- ✓ Proceso de Inscripción a primer ingreso de un extranjero.
- ✓ Cursos de Api Rest o Web Services.

El personal del Centro Regional de Veraguas señaló que en reunión sostenida el 5 de noviembre en horas de la tarde se llegó a la conclusión de suspender las clases.

De Secretaría General explicó que ya finalizó el proceso de inscripción para el 2025 y que debe estar pendiente en la página web luego entrar a la sección de admisión para que vea cuando publiquen el calendario de convocatorias para el año 2026 , además le adjuntaron los requisitos para extranjeros para solicitar el # de identificación y poder inscribirse y aplicar para las pruebas una vez publicada y le enviaron un link para que vea la carrera que le interese.

Sobre el curso de Api Rest o Web Service, el coordinador de extensión de la Facultad de Ing- en Sistemas Computacionales, informó que por el momento no están ofertndo este curso pero que esté pendiente de las redes sociales de la facultad porque entre enero y febrero 2025 se publicará la convocatoria.





## Solicitudes

En este punto se registran las peticiones recibidas de contacto, para acceder a plataforma de notas. Entre las solicitudes mencionamos:

- ✓ Nombre y correo electrónico del director de biblioteca para invitar a café literario.
- ✓ Petición de acceso a la plataforma de notas de Licenciatura en Forestal para colocar su evaluación

Personal de Biblioteca facilitó el nombre y correo electrónico de la directora de Biblioteca.

Sobre el acceso a la plataforma para que docente suba su evaluación, está en trámite en la facultad de Ciencias y Tecnología.





## Sugerencias

- ✓ Otorguen certificados en próximas clínicas informáticas universitarias.
- ✓ Participar en el Panamá Blockchain Week para fomentar desarrollo en tecnología blockchain.

El coordinador de extensión de la Facultad de Ing. en Sistemas Computacionales señaló que antes, en estas clínicas informáticas se entregaban certificados a los participantes pero que se suspendió porque los mismos no eran retirados y esto representaba un uso inadecuado de tiempo y recursos, pero a los expositores se les dio un certificado de reconocimiento por su contribución y se le invitó a participar como expositor.

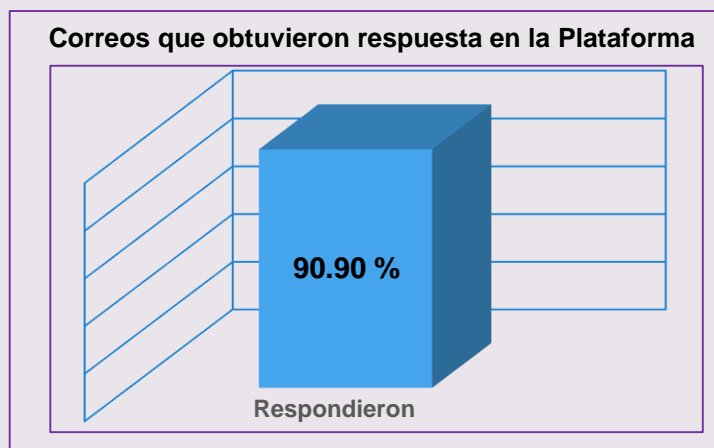
Sobre este tema del Blockchain Week, está en trámite por la Facultad de Ingeniería en Sistemas.



## 8. “Análisis de los Resultados de la Plataforma Unificada de Trámite

Plataforma Unificada de Trámite:

- ❖ Obtuvieron respuesta el 90.90%



Gráfica No. 6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



## CONCLUSIONES

- Este mes recibimos la participación ciudadana en los medios digitales como es el correo electrónico y la plataforma unificada de trámite.
- La plataforma unificada de trámite de la UTP, fue muy utilizada en este mes, en especial por el Centro Regional de Veraguas y se recibieron veintidós (22) solicitudes, de las cuales el **90.90%** fue atendido.
- El Centro Regional de Veraguas fue el centro que más quejas presentó en la plataforma unificada de trámites, pero todas fueron atendidas y resueltas.





*Gracias*

**“La prevención reduce riesgos y fortalece la transparencia”**

