



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](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa) y <https://buzon.utp.ac.pa>

**Abril 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.

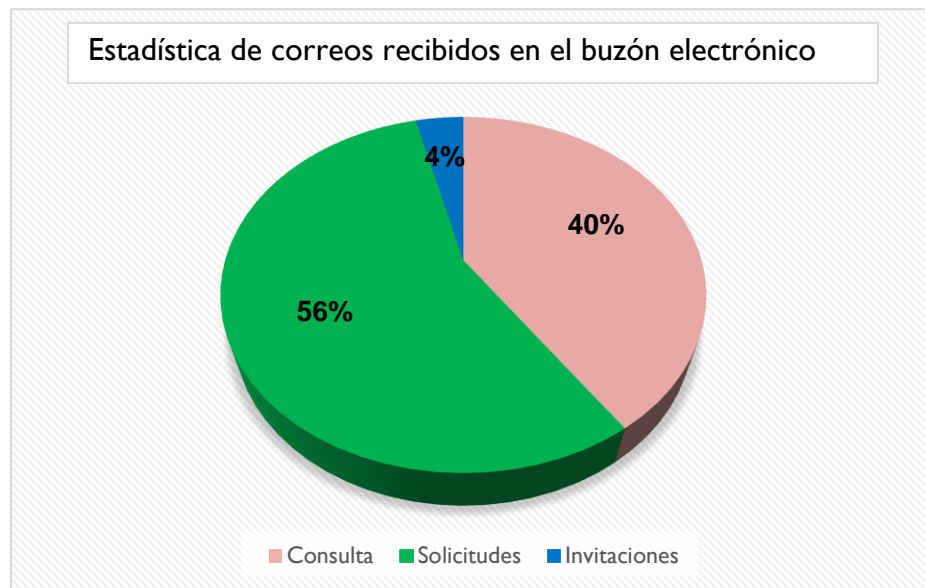
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: [buzondesugerencias@utp.ac.pa](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa) y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>

## 2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **52** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes, Invitaciones.**

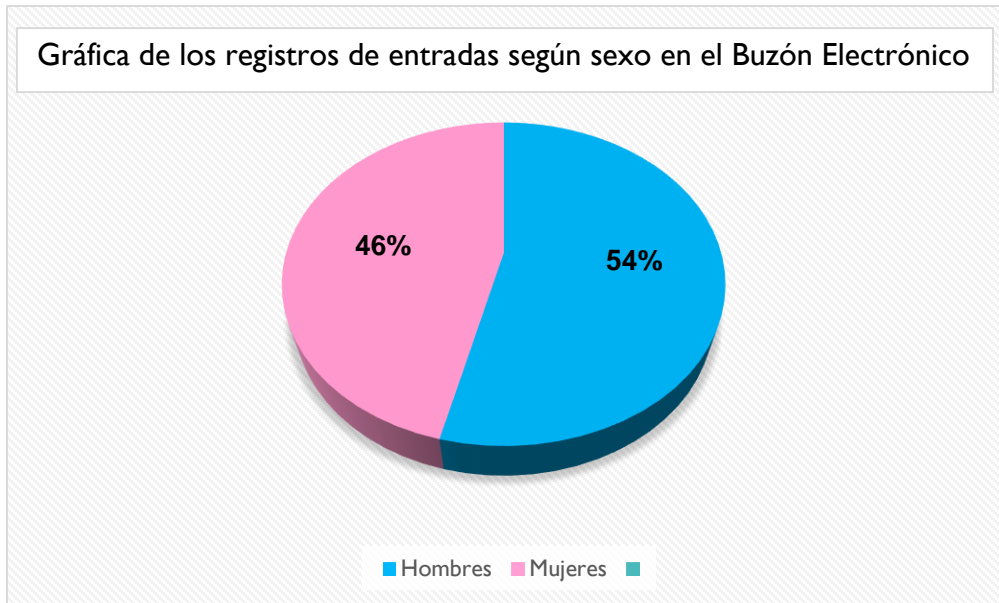
El total de correos del Buzón Electrónico es de **52 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

<b>Consulta</b>	<b>21</b>
<b>Solicitudes</b>	<b>29</b>
<b>Invitaciones</b>	<b>2</b>



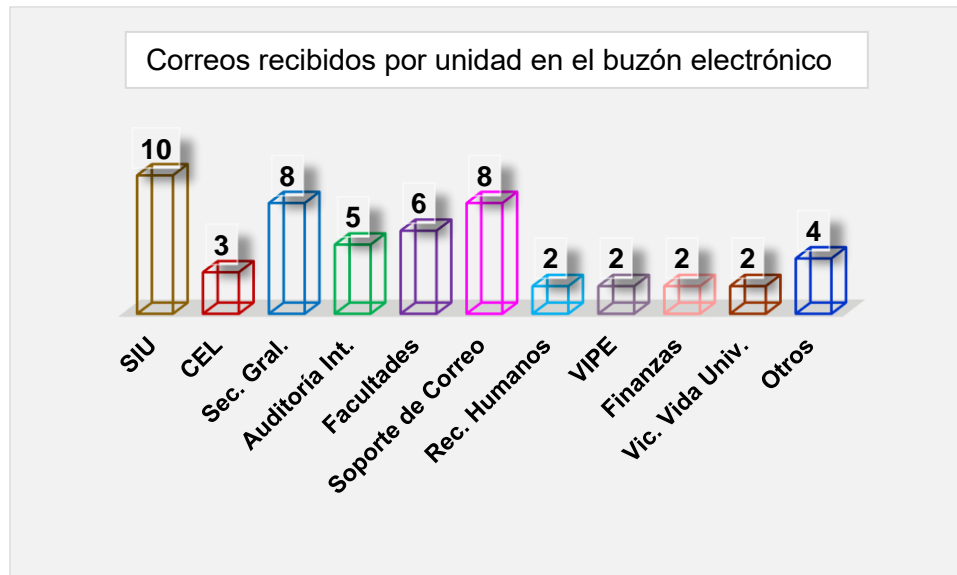
Gráfica No. 1  
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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



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

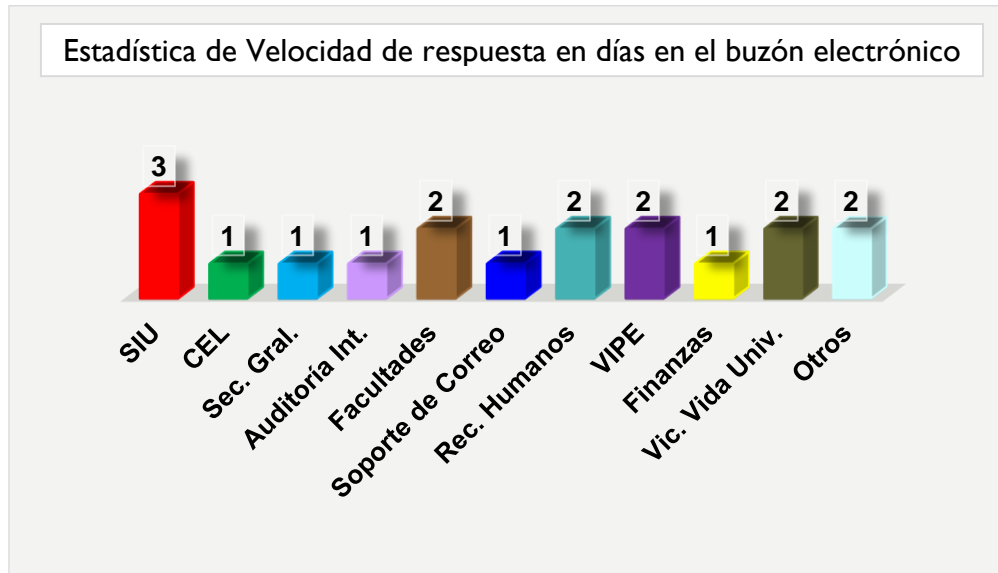
### 4. Gráfica de los correos recibidos por unidad en el buzón electrónico.



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 la mayoría de 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:

- Jóvenes de admisión consultan cuándo es la segunda convocatoria de la prueba de primer ingreso.
- Usuarios de primer ingreso preguntan sobre el trámite del proceso de admisión para inscribirse.
- Algunos jóvenes para ingresar a admisión desean saber sobre las carreras que dicta la universidad.
- Algunos usuarios externos quieren saber los requisitos de admisión.

- Estudiantes de admisión preguntan cómo cambiarse de sede de ciudad de Panamá a la extensión de Tocumen.
- Usuarios de primer ingreso consultan cómo es el proceso de matrícula y del pago del semestre y si las clases son virtuales.
- Usuarios externos preguntan sobre distintas carreras (electromecánica, ingeniería automotriz y fontanería).

**Respuesta:**

Las consultas fueron atendidas por la Dirección del SIU, brindando a cada usuario la información requerida. En cuanto al proceso de admisión para el año 2027, adjuntaron el calendario oficial.

✓ **Secretaría General**

- Egresado pregunta dónde pedir una certificación para homologar un título de la UTP en una universidad en España.
- Usuario extranjero desea saber cuáles son los documentos que se deben entregar para admisión.
- Usuario externo pregunta sobre el proceso de convalidación y si se dicta carrera de Recursos Humanos.
- Un estudiante desea saber en qué estado está la confección de sus créditos.
- Egresado pregunta cómo obtiene una resolución de la carrera en que se graduó y que indique que está reconocida por la Universidad de Panamá.

**Respuesta:**

La Secretaría General atendió los correos y ofreció información sobre las consultas realizadas, además envió un link para que vean la carrera de Recursos Humanos.

✓ **Facultad de Ingeniería Civil**

- Estudiante inactivo pregunta qué debe hacer para retomar su carrera en Licenciatura en Topografía, ya que se retiró sin avisar.

**Respuesta:**

La secretaria académica de la facultad atendió y le consultó que si recuerda su contraseña de correo, que si no la recuerda envíe copia de la cédula para que le activen y recupere su contraseña y que cuando tenga acceso a la cuenta, puede consultar el calendario académico donde se indican las fechas de matrícula y que el calendario también está disponible en google.

✓ **Centro de Lenguas:**

- Usuarios externos preguntan que si aún puede matricularse en el curso de inglés.

**Respuesta:**

El Centro de Lenguas atendió el correo y le envió el detalle de los requisitos, el costo, la fecha de inscripción, la cantidad de niveles, las modalidades de las clases por semana y sabatino, la forma de pago y los diferentes horarios.

✓ **Auditoría Interna**

- Preguntan sobre las carreras que dicta la Universidad de Panamá (Medicina, Arquitectura, Biología).
- Usuario externo consulta sobre el proceso de arrendamiento de máquinas expendedoras (precio, requisitos).

**Respuesta:**

Del Depto. de Ética y Transparencia informó que esas carreras no las dicta la UTP, que deben contactarse con la Universidad de Panamá para que le suministre información. Igualmente, brindó información al segundo usuario y le indicó que es a través de un acto público que ya se realizó.

✓ **Vicerrectoría de Vida Universitaria:**

- Un estudiante pregunta cómo se reporta un hecho de bulín entre estudiantes.

**Respuesta:**

De la Vicerrectoría de Vida dieron respuesta con respecto a lo consultado.

## **SOLICITUD**

✓ **Facultad de Ing. Industrial:**

- Usuarios piden información sobre carrera de Ingeniería Industrial.
- 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**

- Usuarios externos piden información para el proceso de admisión del 2027.

- Usuarios externos piden información de para realizar el proceso de admisión.
- Estudiantes de secundaria solicitan se capten sus boletines de IV y V año para el bono del resultado de su prueba de admisión.

**Respuesta:**

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

✓ **Rectoría**

- Una empresa solicita contacto para comunicarse con la rectora.

**Respuesta:**

De la Rectoría atendieron e informaron que puede enviar su consulta por la vía del correo electrónico y con gusto se le hace llegar a la rectora.

✓ **Centro de Lenguas:**

- Usuario pide información del curso de inglés.

**Respuesta:**

El Centro de Lengua envió información sobre el costo, horarios, modalidades del curso, inscripciones, forma de pago y requisitos.

✓ **Soporte de Correo (DITIC):**

- Estudiantes piden apoyo para recuperar su contraseña del correo institucional.
- Usuarios externos, estudiantes y administrativos piden verificar correos sospechosos que están entrando de 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.

✓ **Secretaría General:**

- Usuario extranjero pide el calendario de las cuotas de extranjería para el primer semestre.
- Empresas solicitan verificar educación académica de estudiante para práctica profesional.
- Empresa pide verificación de título de egresado para vacante.
- Estudiante solicitó historial académico.

**Respuesta:**

El personal de Secretaría General atendió las solicitudes y brindó la información requerida.

**✓ 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 Senacyt estaban requiriendo el nombre del proyecto final de Arcal, el código, el área temática y el responsable del mismo.
- La Junta Comunal de Dolega pidió información de proceso y costo de un estudio hidrológico para el desarrollo de un proyecto de vato.

**Respuesta:**

El director del Centro de Investigaciones Hidráulicas e Hidrotecnias (CIHH) informó que le indicaron a Senacyt que por parte de la UTP todos los informes fueron enviados por correos. En cuanto a la información solicitada por la Junta Comunal de Dolega, el director del mismo centro de investigaciones hidráulica, manifestó que le enviaron la cotización y que cualquier otra información pueden contactar al Ingeniero Pablo Martínez en la Extensión de Tocumen y le facilitaron el número de teléfono y el correo del Ingeniero Martínez.

**✓ Finanzas:**

- Estudiante solicita ayuda porque le sale deuda de un semestre que no se ha inscrito.

**Respuesta:**

De Finanzas atendieron e informaron que la materia de Introducción a la Vida Universitaria es materia matriculada en verano 2025, y que la que matriculó en el primer semestre 2026 es Trabajo de Graduación.

**✓ Escuela de Aviación y Logística:**

- Usuario externo pide información sobre la carrera de Aviación y los requisitos de ingreso.

**Respuesta:**

De la Escuela de Aviación le enviaron un brochure donde verá el plan de estudio actualizado, y le dieron el puntaje requerido mínimo para ingresar, y el mismo es 900 puntos en la prueba de admisión y 120 puntos para pasar el inglés. También le enviaron un link para que se inscriba, si no aprueba y quiera matricularse en la próxima convocatoria.

## INVITACIONES

### ✓ Rectoría:

- Usuario externo de Empresa Emarpa 99, extendió invitación a la rectoría para que sus estudiantes realicen una visita educativa a la mezquita y con el fin que conozcan su espacio, arquitectura y aspectos del islam.

### ✓ Auditoría Interna:

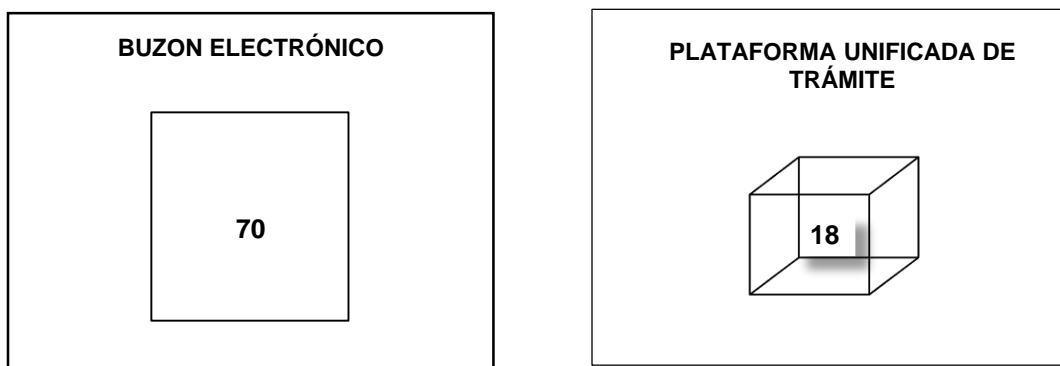
- La Universidad de Extremadura-España, invitó a la Universidad Tecnológica de Panamá a participar del VIII Congreso Mundial de Infancia y Adolescencia, "Educación Emocional y Bienestar en Tiempo de Poli crisis social".

### Respuesta:

De la Rectoría confirmaron de recibido y que en cuanto tengan indicaciones de la rectora se le comunicará. Por su parte, Auditoría Interna les facilitó el contacto de la Dirección de Relaciones Internacionales para que se comuniquen directo con esta unidad.

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

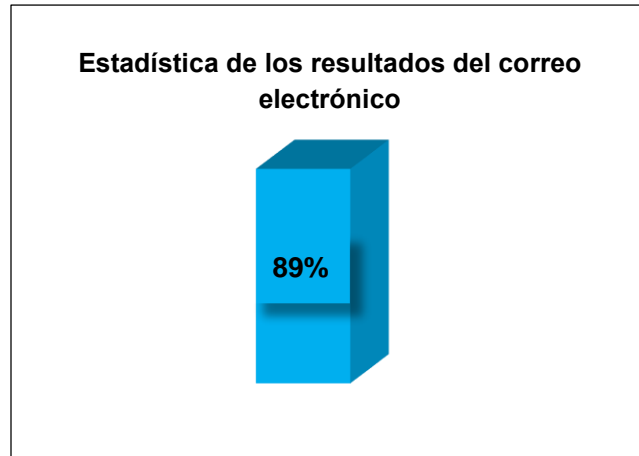
**Gráficas No. 5:** El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en marzo un total de **70** incidencias, distribuidas en **(52)** correos en el Buzón Electrónico, **(18)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



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 89% de respuesta.

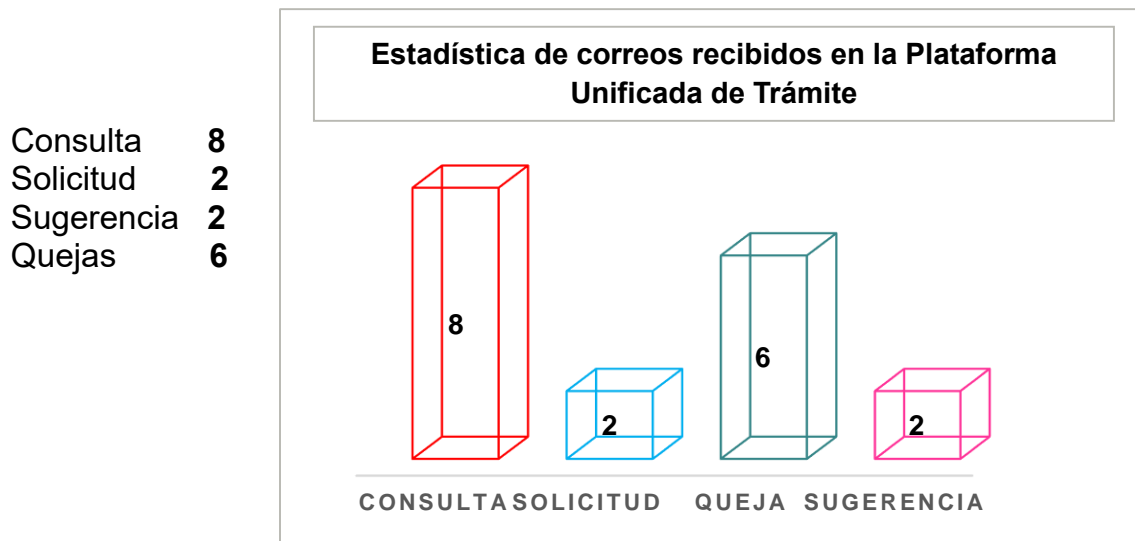
**Plataforma Unificada de Trámite:**  
Obtuvo el 100% de respuesta.

## Plataforma Unificada de Trámite



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

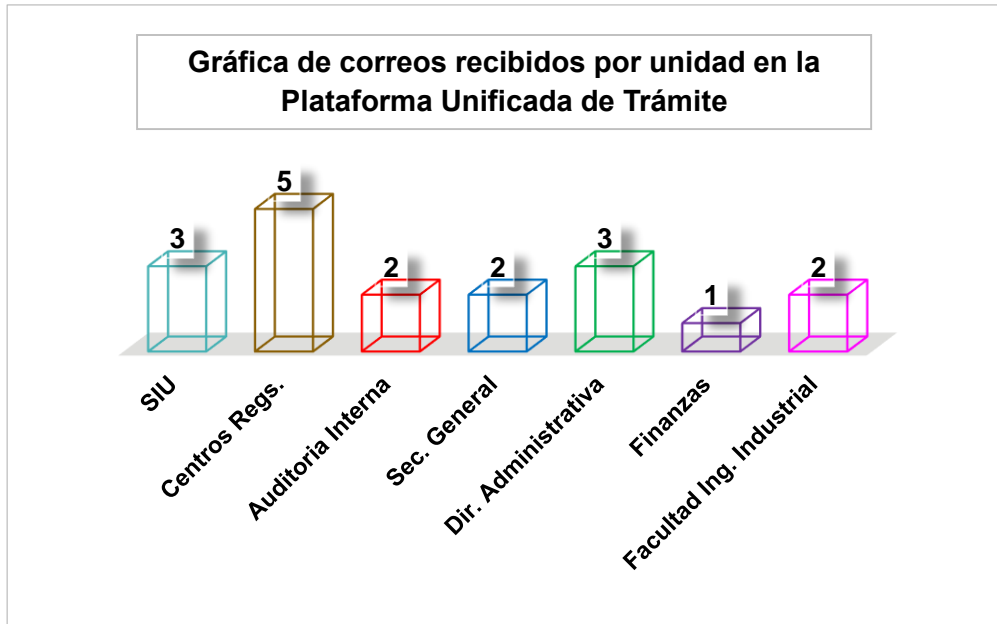
Las estadísticas analizadas de acuerdo con la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias**. El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **18 correos recibidos**, que listamos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



Gráfica No.6

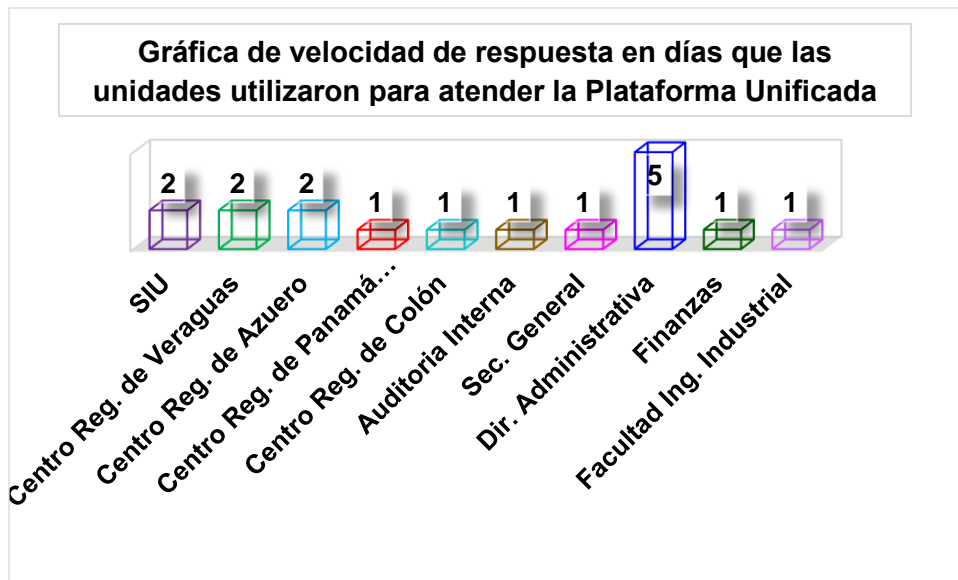
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

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



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

11. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.



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 ingresó en la plataforma, pero no hizo ninguna consulta.
- Usuario externo preguntó que si hizo su examen de admisión hace cinco años, si es necesario volver a hacerlo o es suficiente el examen anterior.

#### Respuesta:

Se le preguntó al estudiante en qué se le podía ayudar y no indicó nada. En cuanto a la segunda consulta, se le informó al usuario que la prueba de admisión solo tiene validez por dos años, así que se le envió el calendario de admisión del 2027.

#### ✓ SIU:

- Usuario de admisión pregunta que si es necesario pagar directo en caja o puede ser en línea.
- Estudiante de admisión consulta si aún puede enviar sus créditos de IV y V año.

#### Respuesta:

El Sistema de Ingreso Universitario le informó que al primer usuario que los pagos de la prueba de admisión se hacen únicamente en la caja, mientras que a los créditos le indicaron que puede enviarlos vía correo electrónico a la dirección del [siu.panama@utp.ac.pa](mailto:siu.panama@utp.ac.pa)

#### ✓ Finanzas:

- Estudiante pregunta si puede solicitar el paz y salvo en la misma plataforma o presencial.

#### Respuesta:

De la dirección de Finanzas lo atendieron y el joven solicitó el mismo presencialmente.

#### ✓ Centro Regional de Veraguas:

- Estudiante pregunta que si se podía usar la casita que está detrás de la cancha porque ve que personas se están estacionando allá, aunque no hay luz y está cerrado.

#### Respuesta:

El Centro Regional le informó que el proyecto de la terraza estudiantil aún no está habilitado para su uso, aún le faltan algunos detalles técnicos para su

culminación. También indicaron que como esa zona es un área en construcción por el proyecto de la cancha de uso múltiple, no ven prudente el uso de esa terraza, que cuando el espacio esté listo y sea seguro, informarán.

✓ **Secretaría General**

- Una estudiante preguntó que si se le podía imprimir una certificación o nota donde indicara que ya culminó sus estudios.

**Respuesta:**

La Secretaría General envió un formulario para que lo llenara donde solicitaba la certificación y se lo enviara por el correo para que le dieran fecha de retiro y costo.

## Solicitudes

✓ **Centro Regional de Veraguas:**

- Estudiantes del centro regional pide que el horario de cafetería atienda desde las 6 am porque a las 7 de la mañana ya inicia el horario de clases

**Respuesta:**

El subdirector administrativo, atendió la solicitud y le informó al estudiante que la cafetería está arrendada a una empresa que se adjudicó y el portal de Panamá Compras establece especificaciones técnicas, y las cafeterías administradas por la UTP permite mayor flexibilidad en sus horarios.

✓ **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.

**Respuesta:**

De la Secretaría General le informaron al estudiante que, si está actualmente matriculados, los créditos se solicitan a través del sistema de matrícula y si es estudiante inactivo, debe llenar el formulario que le adjuntaron para su historial académico oficial. En cuanto al costo, le informaron que todo depende de la carrera que solicitó.

## Sugerencia

✓ **Centro Regional de Azuero:**

- Estudiante recomienda que se mejore en tener estacionamientos techados, ya que todo está sin árboles y lejos.

### **Respuesta:**

El personal del centro le agradeció las observaciones recibidas para identificar las oportunidades para mejorar los aspectos que se requieran, e indicó que el compromiso es fortalecer continuamente los espacios para enriquecer las experiencias estudiantiles en el ámbito académico como social y que el centro regional se encuentra en un proceso de remodelación y construcción de nuevas infraestructuras, entre otras respuestas brindadas.

#### ✓ **Centro Reg. de Panamá Oeste y C.R. Colón:**

- Estudiante sugiere que estos centros regionales, además de Bocas del Toro, Chiriquí, y Coclé publiquen las actas de centro.

### **Respuesta:**

Del Centro de Panamá Oeste señalaron que todas las actas se actualizaron y están publicadas en la página web el Centro Regional; mientras que del C.reg. de Colón, la directora del centro dio instrucciones a sus colaboradores para que sean publicadas y actualizadas en la página web del Centro.

## **QUEJAS**

#### ✓ **Dirección Administrativa:**

- Estudiante de postgrado se incomodó porque al pagar en las cajas de la cafetería le indican que no tienen cambio.
- Por otro lado, estudiantes del edificio Víctor Levi Sasso, manifiestan su inconformidad porque los salones del primer piso no tienen aire acondicionado en horas de la noche, pero en el pasillo si tienen aire.

### **Respuesta:**

La directora administrativa atendió las insatisfacciones e indicó que lamentan los inconvenientes ocasionados por la falta de fondo adecuado, pero que se subsanará el servicio brindado en la caja registradora para una mejor comodidad. En lo que, a la falta de aire en los salones de clases, la administradora indicó que comprende lo difícil que es un ambiente inadecuado para el estudio y que se tomará en cuenta la solicitud y se revisarán y programarán los equipos de los pasillos.

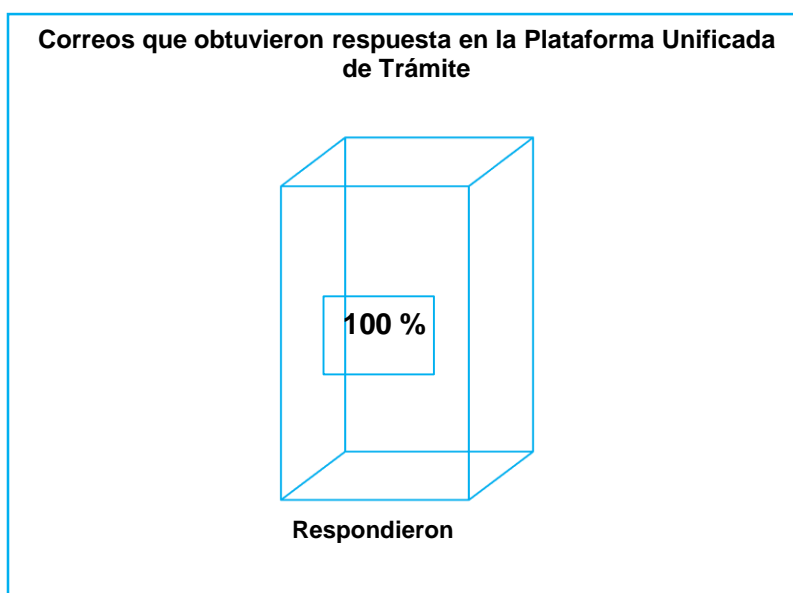
#### ✓ **Facultad de Ing. Industrial:**

- Estudiante insatisfecho porque en otras facultades les imponen el casco a todas las carreras, pero en Industrial solo se lo ponen a los ingenieros y los licenciados de algunas carreras no se le impone el casco.

**Respuesta:**

De la facultad señalaron que no tienen conocimiento si en otras facultades es así, porque hasta donde tienen conocimiento, solo los estudiantes de ingeniería se les imponen el casco.

**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 los Centros Regionales de Veraguas, Colón, Panamá Oeste y Azuero.
2. El buzón electrónico tuvo buena atención y respuesta por parte de las unidades en un **89%**, 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 **54%**, y las mujeres en un **46%**; mientras que en la plataforma unificada de trámite fue utilizada por los hombres en un **94%** y un **6%** 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”**