



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

**1. Objetivos del Procedimiento:**

Establecer la metodología que permita atender las sugerencias o quejas de los clientes internos y externos para elevar la calidad del servicio educativo de la Institución.

**2. Campo de Aplicación:**

**2.1** Departamento de Ética, Transparencia y Valores de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

**2.2** Todas las unidades que conforman la UTP.

**2.3** Toda persona natural o jurídica nacional o internacional.

**3. Abreviaturas o Siglas:**

**3.1 CR:** Centros Regionales.

**3.2 CVLS:** Campus Victor Levi Sasso.

**3.3 DEyC:** Departamento de Evaluación y Calidad.

**3.4 DIPLAN:** Dirección General de Planificación Universitaria.

**3.5 DNAIT:** Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

**3.6 UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá.

**4. Glosario:**

**4.1 Buzón:** Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y consultas de la comunidad universitaria sobre el funcionamiento de los servicios que presta la UTP, con el fin de que podamos mejorar la prestación del servicio brindado o corregir las disfunciones que puedan producirse.

**4.2 Cliente:** Se considera como cliente a toda persona natural o jurídica a nivel nacional e internacional, que requiera los servicios de la Institución.

**4.3 Módulo:** Icono ubicado en la página web institucional de la UTP con forma de buzón, y que al clickear despliega el formulario de buzón de sugerencias y quejas.

**4.4 Queja:** La expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, demora o cualquier otra imperfección derivada de la prestación de servicios universitarios.

**4.5 Sugerencia:** Toda propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas, para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de docencia, investigación, infraestructura, servicio y gestión administrativa.

**4.6 Unidad Vinculante:** Instancia de la Institución que posee la potestad de dar respuesta a la sugerencia, queja o consulta presentada por el cliente.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 1 de 8	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

**5. Referencias:**

- 5.1 Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, “Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones”.
- 5.2 Proyecto: Procedimiento General de Sugerencias y Quejas - Universidad de Salamanca.
- 5.3 Artículo 41 de la Constitución Política de la República de Panamá.
- 5.4 Guía de Presentación de una Sugerencia o Queja en los Buzones Físicos y Electrónicos, GC-DNAIT-01

**6. Formularios:**

Nº.	Documento	Código
1	Buzón de Sugerencias o Quejas	FUTP-DNAIT-01-2018
2	Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos	FC-DNAIT-02
3	Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos según unidad vinculante	FC-DNAIT-03
4	Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio del buzón electrónico	FC-DNAIT-04

**7. Descripción:**

**7.1 Presentación de una Sugerencia o Queja**

El cliente interno o externo que detecta una oportunidad de mejora para la Institución o muestra una inconformidad con el servicio recibido, procede a emitir una sugerencia o queja, mediante las siguientes formas:

**7.1.1 A través de Buzón Físico:**

- El cliente se dirige a las diferentes edificaciones de la institución donde se encuentran instalados físicamente los buzones de sugerencias o quejas y llena el formulario de Buzón de Sugerencia o Queja (**FUTP-DNAIT-01-2018**).
- Luego de llenar el formulario, lo introduce al buzón.

**Nota:** Si el cliente se presenta en las oficinas de la Institución exponiendo su sugerencia o queja de manera verbal el colaborador de la Institución procederá a completar el formulario respectivo o lo orientará para que el mismo, complete y deposite el documento en los buzones instalados para tal fin.

**7.1.2 A través de Buzón Electrónico:**

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 2 de 8	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

- a. El cliente por medio del módulo de buzón de sugerencias o quejas ubicado en la parte inferior de la página Web de la Institución, tendrá la oportunidad de rellenar el formulario.
- b. El cliente también puede remitir su sugerencia o queja a través del correo electrónico: [buzondesugerencias@utp.ac.pa](mailto:buzondesugerencias@utp.ac.pa).

**Nota:** Si el cliente presenta la sugerencia o queja por medio de llamada telefónica, el colaborador de la institución procederá a completar el formulario en el módulo de buzón de sugerencia o queja ubicado en la página web de la institución o el formulario de Buzón de Sugerencia o Queja (FUTP-DNAIT-01-2018) y lo depositará en los buzones instalados para tal fin.

## **7.2 Apertura de la Sugerencia o Queja**

### **7.2.1 Buzón Físico:**

**7.2.1.1** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores coordina la apertura de los buzones (**Ver Anexo 1**) se realizará de forma trimestral. De manera tal que la recolección se realice a finales del mes de marzo, los cinco (5) primeros días hábiles de los meses de julio y octubre del año corriente y los cinco (5) primeros días hábiles de enero del año siguiente.  
**Nota:** El Director de la DNAIT o Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores pueden designar a un colaborador de la DNAIT para la realización de las actividades que conforman este procedimiento.

**7.2.1.2** Antes de que inicien los meses dispuestos para la apertura de los buzones físicos, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores establece la fecha de apertura dentro del cronograma establecido y coordina para que un colaborador de otra unidad de la UTP participe como ente fiscalizador.

**7.2.1.3** La DNAIT mantiene enlaces en los CR y las Extensiones de Howard y de Tocumen, a quienes comunica la programación de las fechas de la apertura de los buzones, una vez se determina ésta.

**7.2.1.4** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores junto con el colaborador de otra unidad, se trasladará al lugar donde estén ubicados los buzones en el CVLS, Howard y Tocumen para proceder a la apertura y extracción de los formularios que fueron ingresados por los clientes.

**Nota:** En el caso de los CR, el enlace designado por el Director del CR se trasladará junto al Subdirector Administrativo o Subdirector Académico del Centro Regional para realizar la apertura del (de los) buzón (es) siguiendo los pasos que se describen a continuación. Finalizado el proceso

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a</b>
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 3 de 8	<b>excepción del original</b>



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

de apertura se envían los formularios con el Acta a la DNAIT a través de valija interna.

**7.2.1.5** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores ante la presencia del colaborador de otra unidad procede a la apertura formal del buzón; efectuando el conteo y lectura de los formularios depositados.

**Nota 1:** Es importante destacar que la custodia y resguardo de las llaves de los buzones físicos ubicados en el CVLS, Howard y Tocumen estará a disposición y responsabilidad del Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores. En el caso de los CR la custodia y resguardo de las llaves de los buzones físicos del Centro está bajo la responsabilidad del colaborador de enlace designado para ésta función.

**Nota 2:** En los casos excepcionales cuando el cliente presente la sugerencia o queja en cualquier tipo de papelería que no sea el formulario impreso, se recibirá como válido siempre que el mismo sea entendible y legible.

**7.2.2 Buzón Electrónico:**

**7.2.2.1** En los casos de sugerencias o quejas electrónicas, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores, revisará diariamente el correo electrónico dispuesto para recibir las sugerencias o quejas provenientes del módulo en la página web y las recibidas de manera directa en la dirección de correo.

**7.3 Clasificación, Evaluación, Registro, y Asignación de las Sugerencias o Quejas**

**7.3.1 Buzón Físico:**

**7.3.1.1** Posterior a la apertura general de todos los buzones según la programación establecida, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores en conjunto con el colaborador de otra unidad, realiza la lectura y clasificación de cada formulario, según las siguientes categorías: Sugerencias, quejas y nulos o sin información.

**7.3.1.2** Procederán a evaluar si la información cumple con los siguientes criterios y parámetros preestablecidos:

- a. El formulario debe estar debidamente completado o cumplir con la nota 2 del numeral 7.2.1.5.
- b. Que exista noción lógica, coherencia y seriedad en la información.
- c. Que mantenga relación con las terminologías de satisfacción, insatisfacción y mejora continua.

**7.3.1.3** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores registra en el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 4 de 8	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

los buzones físicos. (FC-DNAIT-02) la información contenida en el formulario de Buzón de Sugerencia o Queja (FUTP-DNAIT-01-2018) y la clasifica por Unidad Vinculante en el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos según unidad vinculante (FC-DNAIT-03).

**Nota:** Cabe destacar, que los formularios recolectados serán resguardados y custodiados por la DNAIT, por un período mínimo de un (1) año.

**7.3.1.4** Con el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos según unidad vinculante (FC-DNAIT-03) se procede a elaborar notas para cada Unidad Vinculante que resulte con alguna sugerencia o queja, producto de la apertura de los buzones y se le envía el Formulario junto a la nota.

**7.3.2 Buzón Electrónico**

**7.3.2.1** Una vez el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores, realiza la lectura de cada correo electrónico recibido en el buzón electrónico, evalúa el contenido, asigna a la Unidad Vinculante y registra la información utilizando el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio del buzón electrónico (FC-DNAIT-04).

**7.3.2.2** Se redirecciona el correo a la Unidad Vinculante que puede dar respuesta al cliente.

**Nota 1:** La Unidad Vinculante tendrá siete (7) días hábiles contados a partir de la recepción de nota/informe de los buzones físicos y (2) días hábiles, cuando se trate de los correos electrónicos redireccionados por la DNAIT para evaluar si procede o no la sugerencia o queja:

- Si procede, la Unidad Vinculante debe analizar, investigar y atender la solicitud o inconformidad presentada por el cliente a través del Buzón Físico y Electrónico. Además, de notificar y poner en copia a la DNAIT en la resolución de la solicitud o inconformidad.
- En caso de que no proceda, debe notificarlo a DNAIT argumentando el por qué.

**Nota 2:** Es responsabilidad de la Unidad Vinculante dar respuesta al cliente o generar e implementar acciones correctivas, según lo que amerite la situación.

**7.4 Seguimiento y Resolución de la Sugerencia o Queja**

**7.4.1** Una vez transcurrido el periodo de los siete (7) días hábiles después de remitir nota o correo a la Unidad Vinculante, el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores verifica la respuesta emitida al cliente o las acciones correctivas implementadas. En caso de no haber recibido notificación, procede a solicitarla a la Unidad Vinculante.

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 5 de 8	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

**Nota:** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores puede optar por comunicarse con el cliente para validar la acción llevada a cabo por la Unidad Vinculante.

- 7.4.2** Luego que el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores comprueba que se atendió al cliente, procede a cerrar la solicitud o inconformidad ya sea en el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos (**FC-DNAIT-02**) o el formulario Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio del buzón electrónico (**FC-DNAIT-04**). Además, debe mantener evidencia de lo comunicado por la Unidad Vinculante.

**7.5 Elaboración de Informe de las Sugerencias o Quejas**

- 7.5.1** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores procesa la información evidenciada en los formularios, a través del Informe de los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico. Cuya realización se tiene estipulado dentro de los primeros quince (15) días laborables, contados a partir de la apertura de los buzones.

**Nota:** El informe presenta la siguiente información:

- a. Cantidad de boletas en los buzones físicos.
  - b. Atención recibida reportada por los usuarios.
  - c. Cantidad de sugerencias y quejas.
  - d. Extracto de los comentarios de las boletas encontradas.
  - e. Análisis del buzón de sugerencias o quejas electrónico.
  - f. Cantidad de consultas realizadas al buzón de sugerencias o quejas electrónico por Unidad.
  - g. Extracto de los comentarios de los correos electrónicos.
  - h. Anexos (Respuesta de las Unidades Vinculantes de los buzones físicos y las Actas de los CR).
- 7.5.2** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores, remite el borrador del informe al Director de la DNAIT para su revisión.
- 7.5.3** El Director de la DNAIT revisa el informe, de considerarlo necesario, realiza comentarios y lo remite al Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores para su ajuste.
- 7.5.4** El Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores luego de realizar los ajustes correspondientes al informe, lo remite al colaborador designado, el cual, participó en la apertura de los buzones; para su revisión y firma correspondiente.
- 7.5.5** Una vez el Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores recibe el informe firmado; la DNAIT lo remite a través de nota firmada por el Director de la DNAIT, a Rectoría, a la Vicerrectoría Administrativa y a DIPLAN-DEyC.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 6 de 8	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

**Nota:** En los casos que sean considerados por la Rectoría, siendo la máxima autoridad de la Institución, tendrá la potestad de confeccionar un Informe Especial o Resolución indicando las instrucciones a seguir para solventar una(s) inconformidad(es); dicho documento mantendrá en copia a la Unidad Vinculante, la DNAIT y DIPLAN-DEyC.

- 7.5.6** Se elaborará un informe estadístico anual, para remisión a Rectoría con copia a DIPLAN. El informe deberá contener lo siguiente:
- a. Número de sugerencias y quejas presentadas vs medio de recepción.
  - b. Número de quejas reiterativas.
  - c. Causa o temas de categorización de sugerencia o queja (información, trato al usuario, calidad del servicio, instalaciones, etc.).
  - d. Relación de unidad vs servicio afectado.
  - e. Relación entre sugerencia o queja y el nivel de satisfacción de los usuarios.
  - f. Relación de las mejoras presentadas (sugerencias), para Premio anual.
  - g. Número de sugerencias o quejas atendidas vs recibidas anualmente. Para la medición y seguimiento del indicador (g), se requiere que la dirección del cliente interno o externo sea válida (correo o teléfono), y que la Unidad Vinculada a la situación presentada tome acciones.
  - h. Y cualquier otro indicador que se pueda analizar para mejora de la Institución.

**8. Anexos:**

Anexo 1. Listado de Ubicación de los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos.

**9. Manejo y Archivo de Documentos:**

*“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”*

**10. Historial de Cambio del Documento:**

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Modificación de la estructura y formato en la plantilla para la elaboración de procedimientos. Además, modificación de la estructura del código de procedimientos y formularios.	19/08/2019	03
Actualización en general de la información descrita en los diferentes ítems que conforman la plantilla.	19/08/2019	03

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 7 de 8	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección Nacional de Auditoría Interna y**  
**Transparencia**  
**Departamento de Ética, Transparencia y**  
**Valores**



**Procedimiento de Administración de**  
**Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**

**11. Responsables:**

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores	Joel De León M.	
Revisado por:	Planificador – DEyC DIPLAN	Milagros Cortés	
	Planificador – DEyC DIPLAN	Isca Tristán	
	Jefa del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por: Fecha: 22/08/19	Director de la DNAIT	Abel Grajales M.	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DNAIT-01	03	19/08/2019	Página 8 de 8	