Universidad Tecnológica de Panamá
Centro Regional de Coclé

Informe del Buzón de Sugerencias

Agosto-Noviembre 2012

Informe elaborado por
Sra. Lourdes Pitti
Encargada de Buzones de Quejas
Y Sugerencias

Enero 2013

Durante este periodo Agosto-Noviembre se han realizado siete aperturas del buzón de sugerencias del Centro Regional de Coclé.

Estas aperturas han sido coordinadas por el Director del centro Regional de Coclé, las cuales se realizaron el 9 de Agosto de 2012 al 23 de noviembre de 2012.

En la apertura del buzón de sugerencias del 9 de agosto de 2012 se encontraron 19 boletas, cuyos resultados fueron:

5 Boletas en Blanco (26%)
6 Sugerencias (32%)
8 Quejas (42%)

Descripción de la Sugerencias	**Acciones a tomar**
Sugerencia: El menú básico debe acomodarse porque en matrícula pagamos un balboa de cafetería. ¿Dónde está el beneficio?	Se le informó a la nueva administración de la cafetería sobre el menú básico y todo lo relacionado con el manejo de la misma. El 30 de julio inició la nueva administración
No hay variedad de producto y los poco que hay solo hay como tres cosas de cada cual	Se está venciendo el contrato del alquiler, por lo tanto se le informará a la nueva administración
Siento que es insalubre tener un animal en la cafetería especialmente un gato que trae tantas enfermedades, se sube a las mesas y come de los platos	Se está tratando de mantenerlo aislado a ésta área
Las vacaciones deberían ser mas largas	
Arreglar letrero de baño del edificio N°1	Está en proceso de plastificado al igual que los demás letreros del Centro
Brindar productos frescos y bien cocidos. Precios bajos y buen trato del personal de la cafetería	Se le informó a la nueva administración de la cafetería
Quejas: El personal de la cafetería deberá brindar una mejor atención a los clientes ya que actúan de una forma inapropiada	Se está haciendo cambio de administración
Los estudiantes de mercadeo de segundo año siempre tenemos problemas con el aire acondicionado del salón 205 todo el tiempo esta dañado, y morimos de calor	Este equipo fue reparado por el técnico de mantenimiento de aire acondicionado
El pollo que venden en la cafetería está caro y muy pequeño	Dado al vencimiento del contrato de alquiler, se le estará informando a la nueva administración de la cafetería
Hace falta una acometida eléctrica en el edificio de Laboratorio de Suelos, ya que hay equipos adquiridos que no se han	En noviembre se realizó la instalación

podido utilizar, de igual forma se puede garantía de los mismos al no ser usados	
Por favor cierren esta administración de la cafetería	El contrato de alquiler se está venciendo
Personal muy grosero, mal servicio, falta de productos	Se está haciendo cambio de administración, por vencimiento de contrato
El personal de la cafetería es muy grosero y no sabe tratar a los estudiantes	Se está haciendo cambio de administración, por vencimiento de contrato
El personal de la cafetería debe estar mas pendiente y tratar con moderación, no mostrar caras de enojos y variar la comida	Se está haciendo cambio de administración, por vencimiento de contrato

En la apertura del buzón de sugerencias 31 de agosto de 2012, se encontraron 4 boletas, cuyos resultados fueron:

1 Sugerencias (25%)

3 Quejas (75%)

Sugerencia: Deben colocar papel de baño, es necesario para las damas y además lo debe limpiar una mujer	No se puede asignar una dama para este trabajo porque solo se cuenta con una dama para éste trabajo y asignada a laborar en otra área.
Quejas: En la cafetería hay falta de limpieza, basura en el piso y falta que limpien las mesas	Se está enviando nota con esta sugerencia a la nueva administración de la cafetería
Las máquinas de Cemicyt están lentas y es difícil navegar en internet	Es un problema de conexión general externa por parte de la Compañía Cable &Wireless encargada de distribuir el Internet en las instalaciones
Falta de jabón antibacterial y papel higiénico en los baños	Se tratará de solucionar y buscar la manera que los estudiantes no se lleven estos productos ya que anteriormente se han colocado y al instante se los llevan
Sanitarios y oficina de profesores de mecánica industrial, en condiciones desfavorables y oficina con goteras	Se inició el mantenimiento de la oficina. Se le notificó al docente que los trabajos se estarán realizando a medida que haya las partidas presupuestarias necesarias para adquirir los materiales, se espera que pronto se pueda culminar con estas mejoras.

En la apertura del buzón de sugerencias del 20 de septiembre de 2012 se encontraron 5 boletas, cuyos resultados fueron:

4 Boletas en blanco (75%)

1 Queja (25%)

0 Sugerencias (0%)

Descripción de la Sugerencias	Acciones a tomar
Sanitarios y oficina de profesores de mecánica Industrial, en condiciones desfavorables y oficina con goteras.	La administración ya inició el mantenimiento de la oficina de los profesores de la Facultad de Ingeniería Mecánica e Industrial. Se le ha notificado al docente, que los trabajos se estarán realizando a medida que haya las partidas presupuestarias necesarias para adquirir los materiales, se espera que pronto se pueda culminar conestas mejoras

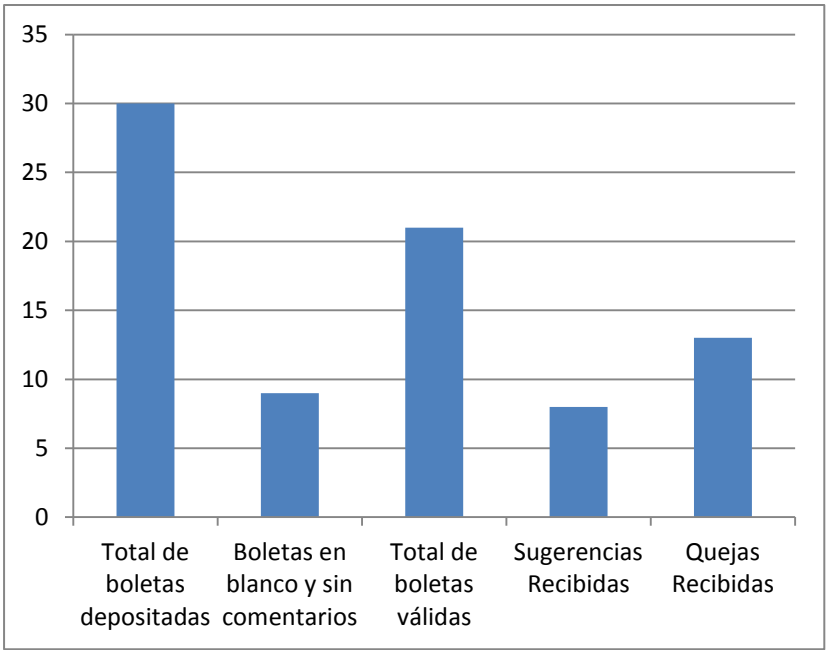
En la apertura del buzón de sugerencias del 11 de octubre de 2012 se encontraron 0 boletas.

En la apertura del buzón de sugerencias del 1 de noviembre de 2012 se encontraron 0 boletas.

En la apertura del buzón de sugerencias del 23 de noviembre de 2012 se encontraron 0 boletas.

Tabla1. Sugerencias y Quejas
Agosto-Noviembre 2012

TOTAL DE BOLETAS DEPOSITADAS	BOLETAS EN BLANCO Y SIN COMENTARIOS	TOTAL DE BOLETAS VÁLIDAS	SUGERENCIAS RECIBIDAS	QUEJAS RECIBIDAS
30	**9**	**21**	**8**	**13**


35
30
25
20
15
10
5
0
Total de boletas depositadas
Boletas en blanco y sin comentarios
Total de boletas válidas
Sugerencias Recibidas
Quejas Recibidas

Gráfica No.1

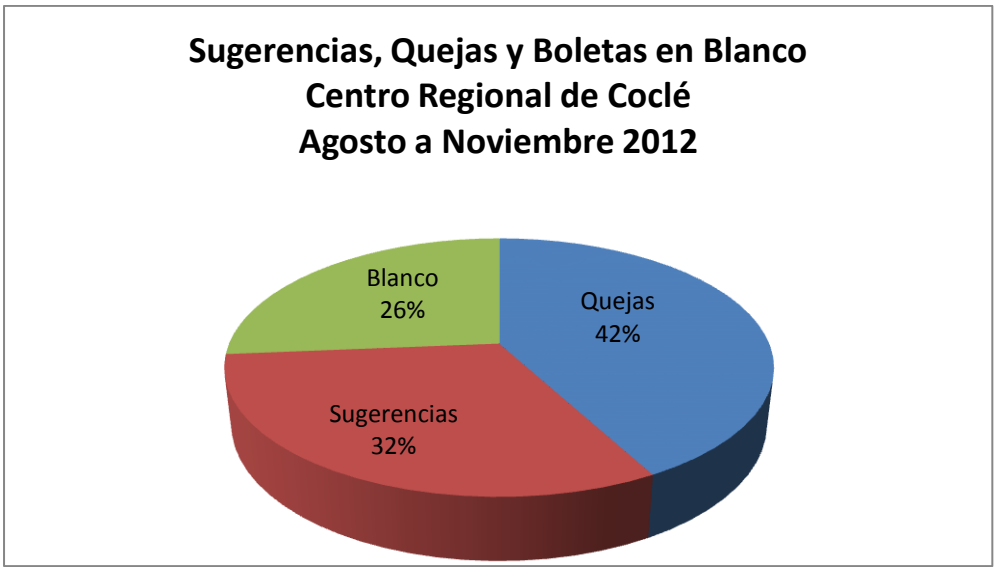

Sugerencias, Quejas y Boletas en Blanco
Centro Regional de Coclé
Agosto a Noviembre 2012
Blanco 26%
Quejas 42%
Sugerencias 32%

Gráfico No.2