

Universidad Tecnológica de Panamá



Dirección de Finanzas

Informe del Buzón de Sugerencias

Julio - Noviembre 2012

Informe elaborado por:
Sra. Yaribeth Gómez
Secretaria de la Dirección

Diciembre 2012

Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección de Finanzas
Informe de Buzón de Sugerencias
Julio - Noviembre 2012

Importancia de las quejas y sugerencias en un Sistema de Gestión de la Calidad

La propia definición de calidad, recoge la importancia que la información derivada de los clientes adquiere en el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es una herramienta muy valiosa que nos ayuda a medir la calidad y eficiencia con que se brinda la atención a nuestros clientes, en aras de establecer mejoras para lograr satisfacer la demanda.
- Permite servir de marco de referencia para comparar el correcto funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad
- Constituye una información decisiva en el proceso de Mejora Continua

Las quejas y sugerencias en ISO 9001:2008

- En la Norma ISO 9001:2008, las quejas y sugerencias son un instrumento imprescindible para el desarrollo y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Son una de las herramientas de comunicación con las partes interesadas hacia la organización (Apartado 6)
- Forman parte de la información relacionada con la Satisfacción de los clientes. (Apartado 8)
- Son una parte imprescindible de la Planificación de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad. (Apartados 5 y 8)
- Proporcionan información concreta sobre aspectos de los Productos y Servicios de una Organización, y los procesos de funcionamiento de la misma. (Apartado 7)

Durante el periodo julio - noviembre 2012, se han realizado cinco aperturas de los buzones de sugerencias ubicados en la Caja del Edificio No.3 y en la Recepción de la Dirección de Finanzas. Estas aperturas han sido coordinadas por la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia y realizadas en las siguientes fechas:

Apertura del 11 de julio de 2012:

Se encontraron 15 boletas y un comentario enviado por la red oficial de la Universidad Tecnológica de Panamá mediante Facebook, cuyos resultados fueron:

1. El **44%** de los comentarios emitidos en los buzones de sugerencias de la Dirección de Finanzas, corresponden a **otras unidades** a por lo que fueron re-direccionadas a las unidades correspondientes.
2. Existe otro **44%** que corresponde a sugerencias y quejas relacionadas al **horario de atención** en las **Cajas Generales**.
3. Por último tenemos un **12%**, enfocado a sugerir cambios en el mecanismo de pago de las fotocopias.

En términos generales, la recomendación de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fue **“Evaluar la posibilidad de aplicar nuevos mecanismos de pago y horarios de atención en las Cajas Generales”**

Estas son las acciones a tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

SUGERENCIAS			
#	Detalle	Subsanaciones	Acción Tomada
1	Nuevo Mecanismo y horario para pago de matrícula de Maestrías y Postgrados.	A partir del 21 de junio, se estableció un nuevo horario de atención hasta las 8:00 p.m., en las Cajas del Edificio #1 y Edificio #3, próximamente se instalará una Caja en el Edificio de Postgrado para dar atención exclusiva a estos estudiantes. Por otro lado estamos a la espera de respuesta por parte del Banco Nacional de Panamá, en cuanto a la puesta en marcha del nuevo sistema de pago de matrícula en línea.	Se envió respuesta a las personas mediante correo electrónico
2	Horario de Atención de la Caja igual al de la Fotocopiadora.	A partir del 21 de junio, se estableció un nuevo horario de atención hasta las 8:00 p.m., en las Cajas del Edificio #1 y Edificio #3.	
3	La Fotocopiadora del Edificio #3 debería prestar los servicios en horario nocturno.	Esta sugerencia fue referida a la Dirección Administrativa, en virtud de que esta subsanación debe hacerla el Departamento de Servicios Generales.	Nota DF-321-2012
4	Abrir la Caja a la misma hora de la fotocopiadora.	Los horarios en las Cajas ya fueron regulados	Se establecieron nuevos horarios de atención
5	Un área de estudio más amplia y que no cierre temprano.	Esta sugerencia fue referida a la Vicerrectoría Administrativa, para que se gestione la subsanación con la unidad correspondiente.	Nota DF-322-2012
QUEJAS			
1	Instalar Cajero automático en el Edificio #3.	Esta queja fue referida a la Dirección Administrativa, ya que, es la unidad encargada de los cajeros automáticos	Nota DF-321-2012
2	Horario de Atención de la Caja igual al de la Fotocopiadora.	A partir del 21 de junio, se estableció un nuevo horario de atención hasta las 8:00 p.m., en las Cajas del Edificio #1 y Edificio #3.	Se envió respuesta vía correo electrónico
3	La Cafetería a las 7:00 p.m. ya no tiene nada.	Esta queja fue referida a la Dirección Administrativa, para que gestione la subsanación con la Administración de las Cafetería y Kiosco	Nota DF-321-2012
4	Cierre de los Estacionamientos	Esta queja fue referida a la Dirección Administrativa, para que gestione la subsanación con el Departamento de Seguridad Institucional	Nota DF-321-2012
5	Arreglo del Cajero Automático del Edificio #3.	Esta queja fue referida a la Dirección Administrativa, ya que, es la unidad encargada de los cajeros automáticos	Nota DF-321-2012

	6.1. Trato inadecuado por parte del colaborador de la fotocopiadora.	Esta sugerencia fue referida a la Dirección Administrativa, en virtud de que esta subsanación debe hacerla el Departamento de Servicios Generales.	Nota DF-321-2012
6	6.2. Solicitan que sea el mismo lugar para pagar y sacar copias, por la diferencia de horarios.	A partir del 21 de junio, se estableció un nuevo horario de atención hasta las 8:00 p.m., en las Cajas del Edificio #1 y Edificio #3.	Se envió respuesta vía correo electrónico
	6.3. Fecha de vencimiento en los boletos de Fotocopia	Se elevó a consulta con la Vicerrectoría Administrativa, la posibilidad de que los boletos no tengan fecha de vencimiento.	Actualmente los boletos de fotocopia no tienen vigencia.
	7.1. Horario de Atención de la Caja igual al de la Fotocopiadora	A partir del 21 de junio, se estableció un nuevo horario de atención hasta las 8:00 p.m., en las Cajas del Edificio #1 y Edificio #3.	Se envió respuesta vía correo electrónico
7	7.2. Vencimiento de los boletos de fotocopia.	Se elevó a consulta con la Vicerrectoría Administrativa, la posibilidad de que los boletos no tengan fecha de vencimiento.	Actualmente los boletos de fotocopia no tienen vigencia.
	Trato inadecuado por parte del colaborador de la fotocopiadora, el cual además no está siempre disponible en su lugar de trabajo.	Esta sugerencia fue referida a la Dirección Administrativa, en virtud de que esta subsanación debe hacerla el Departamento de Servicios Generales.	Nota DF-321-2012
9	7.1. Horario de Atención de la Caja igual al de la Fotocopiadora	A partir del 21 de junio, se estableció un nuevo horario de atención hasta las 8:00 p.m., en las Cajas del Edificio #1 y Edificio #3.	Se envió respuesta vía correo electrónico
10	Habilitar un sitio de estudio de 24 horas y arreglar los baños del área deportiva.	Esta sugerencia fue referida a la Vicerrectoría Administrativa, para que se canalice la subsanación con las unidades correspondientes.	Nota DF-322-2012
11			

Apertura del 31 de julio de 2012:

Se encontró una boleta y el resultado es el siguiente:

1. El comentario (sugerencia), indica que al momento de solicitar una opinión para mejorar un servicio, no se debe solicitar datos personales.

La Recomendación de la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia fue “**Aclarar que las boletas del Buzón de Sugerencias y/o Quejas incluyen los datos personales, para dar respuesta a los comentarios presentados”**

La persona que presentó la sugerencia no colocó los datos personales, razón por la cual no fue posible localizarla y aclarar el motivo que se tiene para solicitar dicha información.

Apertura del 18 de septiembre de 2012:

Se encontraron 12 boletas y los resultados son los siguientes:

1. El 92 % de las sugerencias y/o quejas, fueron re-direccionadas a otras unidades administrativas.
2. El 8 % restante, sugiere un cambio en el mecanismo para sacar fotocopias.

La recomendación de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fue “**Establecer un método más ágil y eficiente para sacar copias**”.

Estas son las acciones a tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

SUGERENCIAS			
#	Descripción	Subsanaciones	Acción Tomada
1	Debemos recibir excelente comida. Las personas que atienden deben ser más amables.	Esta sugerencia fue referida a la Dirección Administrativa, para que gestione la subsanación con la Administración de las Cafeterías y Kiosco.	Nota DNF-406-2012
2	Quisiera que la copiadora utilizara otro método para sacar copias, ya que, es un poco lento para aquellas personas que tienen que sacar algo urgente y porque he tenido ciertos inconvenientes con las cantidades de copias y los papelitos.	<i>Se ha implementado un método que dinamice el proceso de sacar fotocopias.</i>	Se han girado instrucciones a las Cajeras para que las personas que necesitan fotocopias, no tengan que realizar filas.
3	Si la persona coloca sus datos puede sentir temor si su sugerencia o queja no es agradable. No todas las personas conocen los estamentos y sus dependencias.	No tenemos injerencia en este aspecto.	
QUEJAS			
1	Los 10 centavos de la hamburguesa son injustos	Estas quejas fueron remitidas a la Dirección Administrativa, para que gestione la subsanación con la Administración de las Cafeterías y Kiosco.	Nota DNF-406-2012
2	En la cafetería nunca tienen cambio, no hay hamburguesa. El jugo de aloe nadie lo compra.		

3	No hay nadie atendiendo en la Fotocopiadora	Esta queja fue remitida a la Dirección Administrativa, en virtud de que esta subsanación debe hacerla el Departamento de Servicios Generales.	Nota DNF-406-2012
4	Mala atención recibida por parte de Seguridad	Esta queja fue remitida a la Dirección Administrativa, en virtud de que esta subsanación debe hacerla el Departamento de Seguridad Institucional.	
5	Este viernes, luego de haber realizado el semestral, asistí a la cafetería a buscar de comer y la misma se encontraba cerrada. Es una necesidad física y deben corregirlo.	Esta queja fue remitida a la Dirección Administrativa, para que gestione la subsanación con la Administración de las Cafeterías y Kiosco.	
6	Necesitamos comer, por favor que el horario sea extendido hasta las 4:30 p.m. de la tarde, también se come.		
7	La Cafetería siempre está llena la fila es enorme, se acaba rápido, a las 3:00 p.m. debe haber comida!	Esta queja fue remitida a la Dirección Administrativa, para que gestione la subsanación con la Administración de las Cafeterías y Kiosco.	Nota DNF-406-2012
8	La comida está escasa en la tarde, nunca hay cambio, nunca hay jugo, no tomamos aloe, ciclón???		
9	Son las 1:43 p.m. y la Cafetería ya está cerrada. En otras ocasiones, no hay comida disponible. ¿Cómo es posible?		

Apertura del 12 de octubre de 2012:

Se encontraron tres boletas y los resultados son los siguientes:

1. Uno de los comentarios (sugerencia) está relacionado al servicio del agua, por lo que fue referido a la Vicerrectoría Administrativa para que a su vez lo remitieran a las instancias correspondientes.
2. Las otros dos comentarios se refieren al cambio del actual mecanismo de fotocopiado.

La recomendación de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fue “**Remitir a las unidades administrativas correspondientes las sugerencias y quejas presentadas**”

Estas son las acciones a tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

SUGERENCIAS			
#	Descripción	Subsanaciones	Acción Tomada
1	Le pido encarecidamente que nos avisen con tiempo y tomen una sola decisión cuando no haya agua.	Esta sugerencia fue referida a la Vicerrectoría Administrativa, para que gestione la subsanación con las instancias correspondientes.	Nota DNF-526-2012
2	Se debe brindar un mejor servicio para el momento de facilitar los boletos de fotocopias, puesto que se necesitan muchas veces copias con urgencia y la Caja por lo general o están en arqueos o están comiendo y esto debe ser un servicio que se da en el área de la fotocopiadora y especialmente que se dedique a eso, a dar boletos.	Se ha remitido una propuesta para la implementación de un nuevo Procedimiento para el Cobro de Fotocopias.	Nota DNF-481-2012
QUEJAS			
1	Deben cambiar el sistema de copiado, no sé, si cambian la manera de bajar a comprar esos boletos o cambian la Caja. Hay días que se necesitan copias y sino es que están haciendo arqueo o no hay boletos. Por favor hasta cuando!	Se ha remitido una propuesta para la implementación de un nuevo Procedimiento para el Cobro de Fotocopias.	Nota DNF-481-2012

Apertura del 16 de noviembre de 2012:

Se encontró una boleta y el resultado es el siguiente:

1. El comentario emitido (queja), está relacionada a que el sistema cuente con la información de los estudiantes que pertenecen al Programa de Capítulo de Honor.

La recomendación de la Dirección Auditoría Interna y Transparencia fue “**Solicitar a las instancias pertinentes habilitar la opción de capítulo de honor en el sistema de matrícula**”.

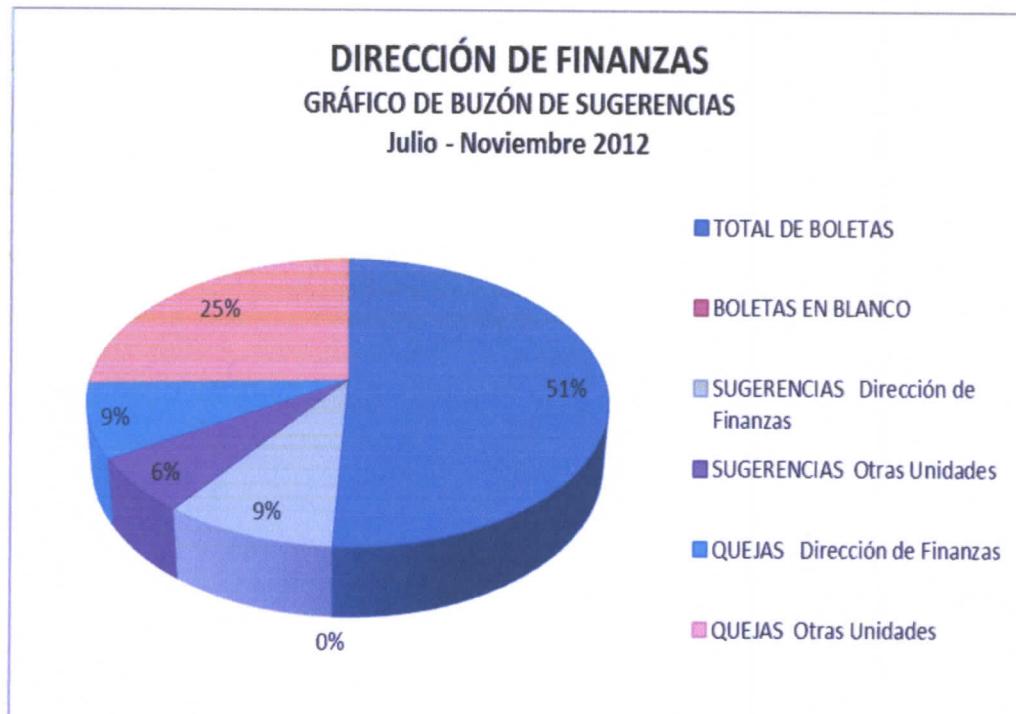
Estas son las acciones a tomadas para las sugerencias y/o queja que se recibieron:

QUEJA			
#	Descripción	Subsanaciones	Acción Tomada
1	La exoneración de matrícula de los estudiantes de capítulo de honor, no aparece en el sistema, por lo que es un problema, cada vez que hay que pagar la matrícula.	Actualmente todos los estudiantes de Pregrado que forman parte del Programa de Capítulo de Honor, se les refleja automáticamente en el sistema dicha condición, sin embargo, en cuanto a los estudiantes de Postgrados y Maestrías, las facultades deben remitir el detalle de los estudiantes que forman parte de éste programa a Secretaría General, para que se realicen los ajustes pertinentes y así actualizar dicha información en el sistema.	A la estudiante se le atendió y resolvió la situación. Además se le orientó sobre el procedimiento que se aplica para estos casos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE FINANZAS

Cuadro de Buzón de Sugerencias y Quejas
Julio – Noviembre 2012

TOTAL DE BOLETAS DEPOSITADAS	BOLETAS EN BLANCO Y SIN COMENTARIOS	TOTAL DE BOLETAS VÁLIDAS	SUGERENCIAS RECIBIDAS		QUEJAS RECIBIDAS	
			Pertenecen a la Dirección de Finanzas	Pertenecen a otras Unidades	Pertenecen a la Dirección de Finanzas	Pertenecen a otras Direcciones
33	0	33	6	4	5.5	16.5
			11		22	



**DETALLE DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS
SUB-DIRECCIONADAS DE OTRAS UNIDADES
A LA DIRECCIÓN DE FINANZAS**

UNIDAD REMITENTE	DETALLE	ACCIÓN TOMADA
Vicerrectoría Administrativa (Nota VIAD-N-1243-12)	Una (1) queja relacionada al pago de matrícula en las Cajas Generales, calendarios de pago y por consiguiente, la aplicación de descuentos y recargos.	Se remitió la nota DNF-382-2012, a la Facultad de Ingeniería Industrial y se dio respuesta a la VIAD mediante nota DNF-432-2012.
Vicerrectoría Administrativa (Nota VIAD-N-1349-12)	Cuatro (4) sugerencias y seis (6) quejas relacionadas al servicio que se presta mediante las Cajas Generales, pero que también involucra fallas en el sistema.	Durante los meses de octubre y noviembre se realizó la implementación del SIPAF2, lo cual trajo como consecuencia mucha insatisfacción de parte de nuestros clientes, debido a las fallas que se presentaban en cuanto a la veracidad de la información y la velocidad con que procesaba la misma. Sobre la atención por parte de nuestro personal, hemos tomado en cuenta todas las observaciones y gestionaremos diversas capacitaciones para mejorar este aspecto.
Vicerrectoría Administrativa (Nota VIAD-1519-12)	Cinco (5) quejas relacionadas a la atención en Cajas Generales, por las siguientes razones: - Demora en el Sistema. - Falta de personal y Cajas que presten el servicio en fechas topes. - Falta de amabilidad en el trato.	- En cuanto a las fallas en el sistema, nos hemos reunido con colaboradores de DITIC, para que se realicen las mejoras necesarias al sistema. - La Dirección General de Recursos Humanos está realizando las gestiones para la contratación de tres vacantes de Cajero. - Se realizarán capacitaciones para el personal.