

**Universidad Tecnológica de Panamá - UTP**

# **Informe Final Anual del Buzón de Sugerencias - 2013**

**Participación Ciudadana en la UTP**

**Preparado por: Mgtra. Gema Castillo S.**

**Fecha: 10 de diciembre del 2013**



**2013**

## Informe Final del Buzón de Sugerencias de 2013

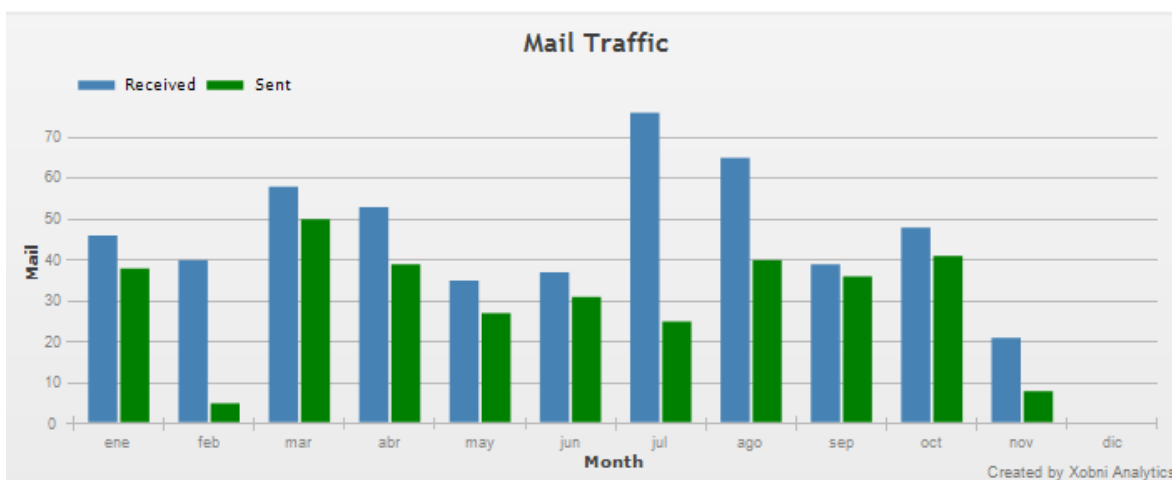
### Índice

I.	Buzón Electrónico.....	2
II.	Uso del Buzón en los Centros Regionales.....	5
III.	Rendición de Cuentas de las Autoridades Electas.....	6
IV.	Uso del Buzón en el Campus Central Dr. Victor Levi Sasso, sede Howard y Tocumen.....	7

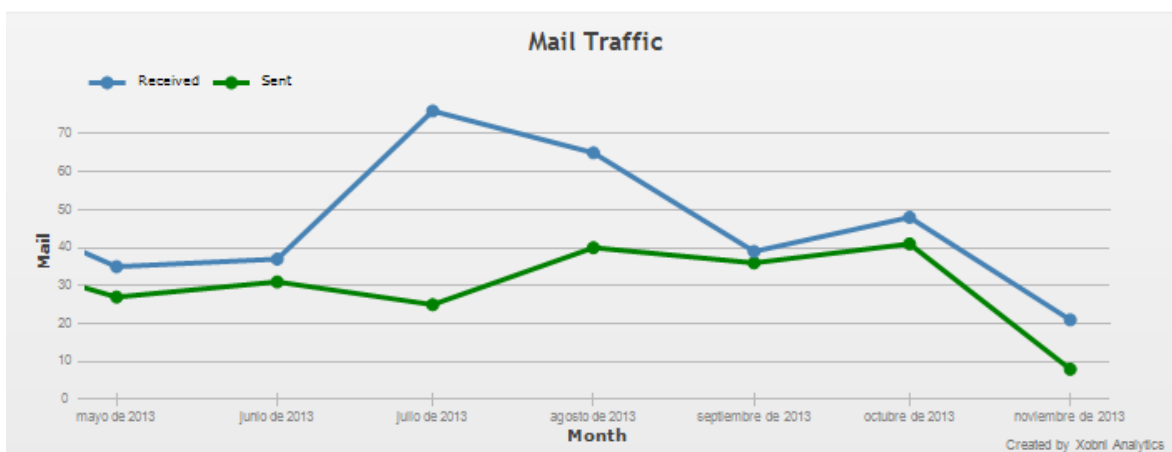
## I. Buzón Electrónico

Es importante resaltar el periodo evaluado, el cual, consta desde 2 de enero hasta el día 22 de noviembre del 2013 se han recibido 788 correos electrónico, en donde el 80 % son consultas y el 20% son quejas o sugerencias.

**Gráfico 1: Tráfico por Año 2013 del Buzón de Sugerencias**



**Gráfico 2: Promedio del tráfico por mes del Buzón de Sugerencias**



Estadística obtenida gracias a Xobni Analytics, en la cual se logró generar las gráficas 1 y 2 en la cual podemos observar la tendencia por mes del tráfico electrónico del Buzón de Sugerencias. Siendo el Mes de Julio del 2013, el mes con más actividad, luego le sigue agosto y en tercer lugar el

mes de marzo. Tendencia que podemos relacionar con los periodos de inicio de matrícula del primer y segundo semestre, así como las consultas de los estudiantes de primer ingreso.

Ranking de Usuarios que responden por correo todas las consultas, sugerencias y quejas electrónicas de la UTP.

**Cuadro 1: Ranking de Funcionario o Unidad que da respuesta por medio de Buzón de Sugerencias**

Ranking	Funcionario / Unidad	Interacciones en Promedio Anual de Respuestas
1	Sergio Gelabert / SIU	150
2	Minerva Escobar / Secretaría General	145
3	Bertilda García / Tecnología WEB - UTP	73
4	Juana Aparicio ( Relaciones Internacionales) / Marisol Cedeño ( FISC) /Gabriel Vergara ( Programa de Doctorado)	27 cada uno( 81)
5	Félix Tejeira ( CR. De Coclé) / Noris Miranda (FII)	17 cada uno (34)
Varios	Total	483
	CEI; Centro de Lenguas, VIAD, centro regional de Chiriquí, Colón y servicios de Cafetería Campus que dieron respuesta al buzón de sugerencias	200
Sin Respuestas	Algunas consultas no tienen respuestas porque debían ampliar o aclarar su consulta, queja o sugerencia. A falta de estas aclaraciones no se lo podía dar respuesta, por lo incompleta de la información de su consulta, queja o sugerencia.	105
<b>Total</b>		<b>788</b>

Agradecemos la colaboración de la Dirección de Ingreso Universitario (SIU), así como también a la Secretaría General quienes tienen como Política de Calidad: "Secretaría General está comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos, garantizando que sus servicios sean eficaces y oportunos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y público en general". Al que cumple haciendo uso de este canal de comunicación al que se denomina: Buzón de Sugerencias de la UTP.

Los temas que principalmente se consultan en el buzón de sugerencias, durante el 2013 fueron los siguientes:

- Los trámites de primer ingreso (Dirección de Sistema de Ingreso Universitario).
- Trámites de convalidación, solicitud de créditos y todas las actividades relacionada con la Secretaría General.

- Luego le siguen temas sobre becas y convenios internacionales.
- Temas varios como la clínica universitaria, problemas de seguridad vial ( paso por la vía Universidad Tecnológica), consultas sobre las pruebas que realiza los laboratorios especializados de nuestra universidad, entre otros.

Es relevante agradecer a los funcionarios por su participación para contestar todas las consultas, quejas y sugerencias electrónicas que facilitan la comunicación con la comunidad universitaria, siendo un medio en donde se aclaran las dudas y las personas que utilizan nuestros servicios se sientan confiados de la orientación y la atención prestada electrónicamente.

### **Importancia de las sugerencias y quejas 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:

- Ayuda a establecer buena parte de las especificaciones de los productos y servicios de una organización, así como al diseño de sus procesos de trabajo.
- 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 sugerencias y quejas 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.
- Forman parte de la información relacionada con la Satisfacción de los Clientes.
- Son una parte imprescindible de la Planificación de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporcionan información concreta sobre aspectos de los Productos y Servicios de una Organización, y los procesos de funcionamiento de la misma.

De lo anterior, podemos solicitar la creación de un portafolio electrónico de servicios que ofrece la UTP en el área de docencia, investigación, extensión, así como también las pruebas de laboratorios y toda la información relevante para que las empresas, estudiantes y demás personas puedan hacer sus consultas por la web con los funcionarios indicados, los cuales podrán brindar cada detalle de la información o el conocimiento sobre el proceso consultado.

## II. Buzón en los Centros Regionales

Alta variabilidad en la frecuencia de las aperturas en los centros regionales, en promedio se debieron realizar al menos 5 aperturas al año.

**Cuadro 2: Resumen del Uso del Buzón en los Centros Regionales.**

	Actas	Quejas	Sugerencias
Azuero	1	0	0
Bocas del Toro	6	5	3
Chiriquí	2	2	0
Coclé	9	3	7
Colón	11	8	10
Panamá Oeste	2	0	0
Veraguas	5	23	15
	36	41	35

Según el Cuadro 2, los Centros Regionales que cumplieron completamente con el procedimiento del Buzón fueron:

- Bocas del Toro
- Coclé
- Colón
- Veraguas

Todos los centros regionales han dado respuestas a las quejas y sugerencias recibidas mediante el buzón físico, ya que cada autoridad decide inmediatamente las acciones a tomar para mejorar los servicios o situaciones presentadas. Todo queda documentado y registrado en las actas que mensualmente envían a la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia.

### III. Rendición de Cuentas de las Autoridades Electas

Con la finalidad de promover una gestión más transparente, se les solicitó a todas las autoridades electas de los Centros Regionales y Facultades que publicaran en sus páginas web una sección denominada "Rendición de Cuentas" con la finalidad de dar cumplimiento al "Principio de publicidad", establecido en el Art. No.9, de la Ley 6, del 22 de enero de 2002, que dicta las normas de transparencia en la gestión pública de la república de Panamá.

**Cuadro 3: Cantidad de Autoridades Electas que rindieron cuentas**

Sede	Autoridad	2013				
		I	II	III	IV	
Panamá	Rector	1				
	Decano (a)	Civil	1			
		Eléctrica	1			
		Industrial	1			
		Mecánica	1			
		Sistemas	1			
		Ciencias y Tecnología	1			
Sedes Regionales	Director (a)	Azuero	1			
		Bocas del Toro	1			
		Chiriquí	1			
		Coclé	1			
		Colón	1			
		Panamá Oeste	1			
		Veraguas	1			
<b>Totales</b>		<b>14</b>				

Según verificación realizada el día 10 de diciembre del 2013, las autoridades electas que han cumplido con esta solicitud, aparecen en el cuadro 3, por lo cual podemos indicar que un 100% de las autoridades electas cumplen con la rendición de cuentas en la Web de cada Centro Regional o Facultad. Agradecemos a todas las autoridades electas su colaboración para el cumplimiento de la rendición de cuentas en pro de una gestión más transparente y participativa.

#### IV. Uso del Buzón en el Campus Central Dr. Victor Levi Sasso, sede Howard y Tocumen

Durante el Año 2013, se inició una nueva forma de realizar las aperturas en el Campus Victor Levi Sasso y las sedes de Howard y Tocumen, en el cual, se realizaron las aperturas globalmente bajo la participación de diversos funcionarios que velan por la excelencia en la atención al cliente y por una gestión más transparente, permitiendo posicionar a la UTP en el cumplimiento de la calidad de sus procesos así como también lograr mayor eficiencia en las respuestas y orientar más fácilmente a toda persona que necesite o realice algún trámite en esta institución de educación superior.

Las unidades administrativas que participaron en las aperturas globales a partir de mayo del 2013, junto a la Mgtra. Gema Castillo fueron las siguientes personas:

1. Primera Apertura, Ing. Sergio Gelabert de la **Dirección de Sistema de Ingreso Universitario**.
2. Segunda Apertura, Licda. Minerva Escobar de la **Secretaría General**
3. Tercera Apertura, Ing. Cecibel Torres de la unidad de **Calidad Institucional**.
4. Cuarta Apertura, Licda. Ariana Santamaría del **Centro de Distribución y Librería**.

**Cuadro 4: Cantidad Total de Boletas por Apertura Globales durante el 2013**

Apertura Global	Cantidad de Boletas por Apertura
Primera	133
Segunda	410
Tercera	315
Cuarta	238
<b>Total de Boletas Físicas</b>	<b>1096</b>

Con un total de 1096 boletas físicas leídas y agrupas en felicitaciones por servicio recibido, otras en quejas y sugerencias. Desglose se presenta en los cuadros 5 y 6

**Cuadro 5: Niveles de Atención al Cliente por Apertura Globales durante el 2013**

Nivel de Atención al cliente	Cantidades por Apertura Globales				Total
	1era	2da	3era	4ta	
Excelente	69	90	240	177	576
Buena	9	25	45	24	103
Regular	0	8	6	5	19
Mala	0	15	2	3	20
Muy Mala	0	237	1	2	240



<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>375</b>	<b>294</b>	<b>211</b>
--------------	-----------	------------	------------	------------

Según el cuadro 5, en términos generales El Nivel de Atención al Cliente, se desglosa de la siguiente manera: **Excelente y Buena** para los servicios brindados en Secretaría General, SIU y Cafetería del Campus.

Es importante aclarar que la atención calificada como Muy Mala específicamente en la segunda apertura, se refiere a todas las sugerencias emitidas por los estudiantes donde solicitan que la Biblioteca Central adquiera periódicos diariamente y la necesidad de la instalación de duchas en los baños del gimnasio, por lo cual, al no contar con lo solicitado señalaron ese nivel de atención.

**Cuadro 6: Cantidad Total de Quejas, Sugerencias y Felicidades por Apertura**

Tipo	Cantidades por Apertura Globales				Total
	1era	2da	3era	4ta	
Queja	11	38	19	17	<b>85</b>
Sugerencia	40	289	63	51	<b>443</b>
Felicitación	78	57	233	169	<b>537</b>
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>384</b>	<b>315</b>	<b>237</b>	

Podemos observar en el cuadro 6, una baja cantidad de Quejas y la mayor cantidad de felicitaciones por las atenciones brindadas principalmente por las unidades de Secretaría General, SIU y Cafeterías del Campus.

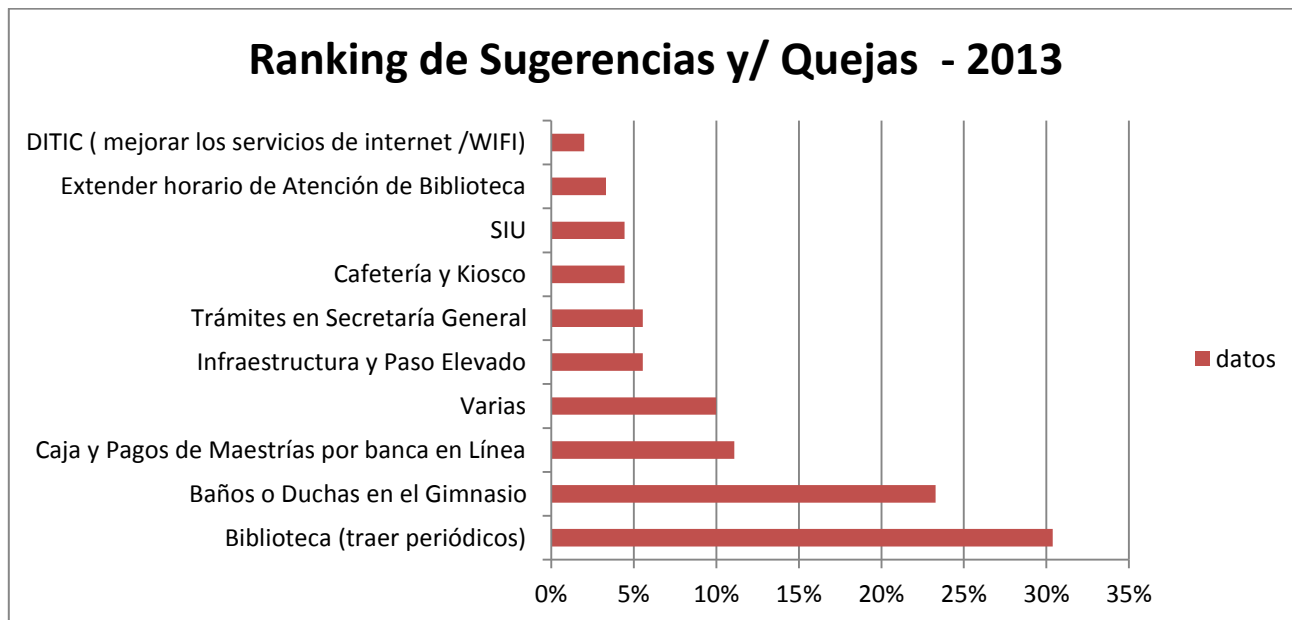
**Cuadro 7: Desglose por Sector al que dirigía la Queja y /o Sugerencia**

Sector	Cantidades por Apertura Globales				Total
	1era	2da	3era	4ta	
Administración	8	134	281	215	<b>638</b>
Investigación	1	1	1	0	<b>3</b>
Docente	33	259	33	2	<b>327</b>
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>394</b>	<b>315</b>	<b>217</b>	

Según cuadro 7, las cantidades de quejas y/o sugerencias en su mayoría van dirigida al Sector Administrativo, razón por lo cual podemos decir, que hemos recibido respuesta del sector Administrativo solo una vez (se recibió respuesta a la primera apertura), las demás aperturas no se han recibido respuestas del sector Administrativo (Vicerrectoría Administrativa) y Académico (Vicerrectoría Académica).

Es importante aclarar, que la **Secretaría General** debido a su acreditación en Calidad es la unidad administrativa que ha cumplido el 100% al dar respuesta a todas las sugerencias y /o quejas relacionadas con su unidad.

**Gráfico 1: Ranking de las sugerencia y / o quejas más solicitadas y reiterativas en el Campus Dr. Víctor Levi Sasso**



En promedio, durante el 2013 las solicitudes por medio del Buzón de Sugerencias y Quejas se presentan en el gráfico 1. En la Clasificación de Varios introducimos quejas sobre el proceso de matrícula del centro de lenguas, arreglar las fuentes de agua, problemas de aire acondicionado en la facultad de Ingeniería Industrial.

Este informe es un resumen ejecutivo de los informes CVLS/1-2013, CVLS/2-2013, CVLS/3-2013 y CVLS/4-2013.