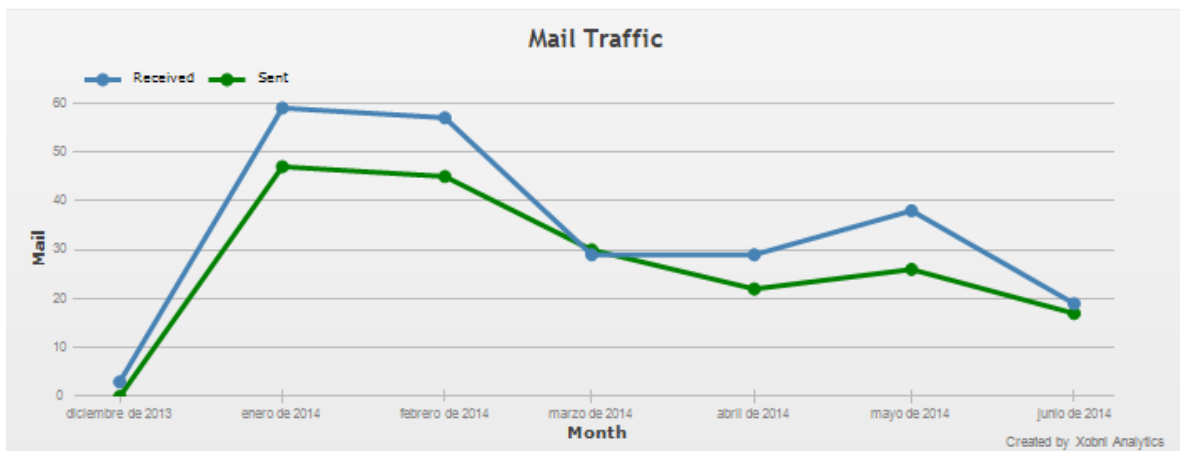


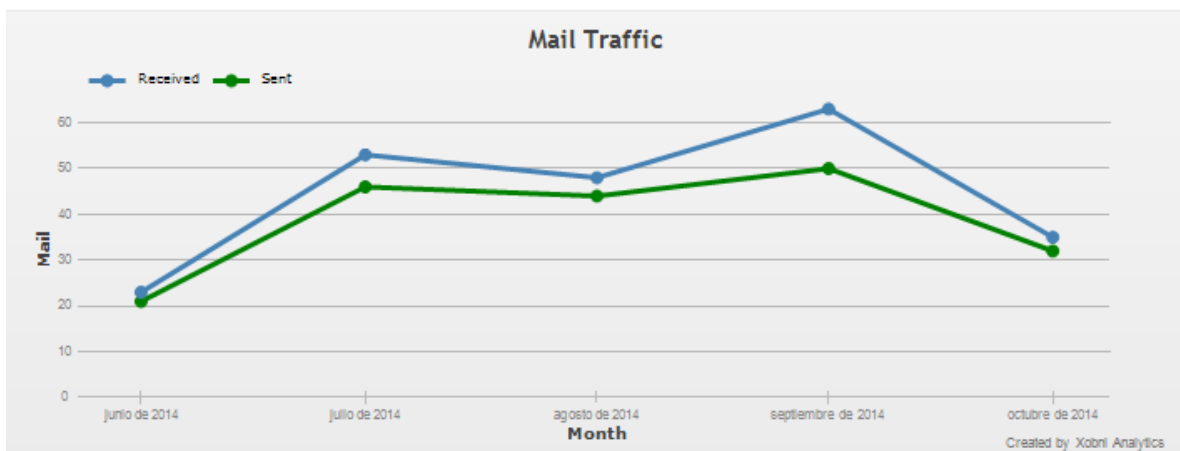
Informe sobre el Uso de Buzón Electrónico y los Centros Regionales

Periodo: Desde Enero al 24 de Octubre del 2014

Desarrollo del Buzón Electrónico de Sugerencias UTP.



Gráfica 1. Tráfico de Correo Electrónico. Diciembre 2013 a Junio 2014



Gráfica 2. Tráfico de Correo Electrónico. Junio 2014 a Octubre 2014

Comentario 1: Con respecto a las Gráficas 1 y 2, que comprende la tendencia sobre el tráfico electrónico del buzón electrónico desde diciembre 2013 hasta octubre 2014. En estos gráficos, podemos ver los puntos máximos en el mes de enero, mayo, julio y septiembre, meses en los cuales las consultas más realizadas van relacionadas al tema de admisión universitaria, consulta sobre homologación de diplomas extranjeros y casos específicos sobre la matrícula o cambio de carreras en las diversas facultades.

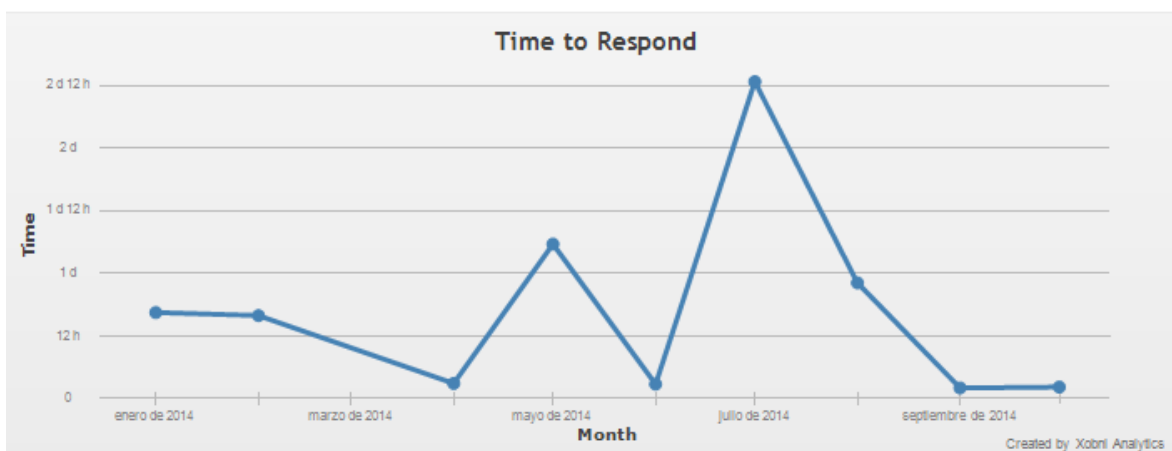


Gráfico 3. Tiempo de Respuesta del Buzón electrónico, desde enero a octubre 2014.

Comentario 2: Los tiempos de respuestas de las consultas, quejas o sugerencias van desde un mínimo de 2 horas a 2 días con 12 horas como máximo tiempo, en que los colaboradores de las diversas unidades administrativas y académicas, muy rápidamente orientan a los estudiantes y clientes de los diversos procesos o trámites que se realizan en la Universidad Tecnológica de Panamá.

Las unidades que cuentan con una política de calidad orientada en la atención al cliente, como la Secretaría General son quienes utilizan este medio de comunicación, para orientar en los trámites que se realizan ahí. También ayudan a orientar a todos los extranjeros con respecto a las consultas de maestrías, homologación de certificados académicos, y todas las demás temas que se manejan en la Secretaría General.

El Sistema de Ingreso Universitario, (SIU) también contesta diligentemente las diversas consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones de todos los estudiantes que por primera vez ingresan a esta prestigiosa institución.

Ranking	Funcionario	Unidad Administrativa	Interacciones Anual - 2014
1	Minerva Escobar	Secretaría General	179
2	Sergio Gelabert	Sistema de Ingreso Universitario	166
3	Bertilda García	Tecnología WEB - DITIC	146
4	Egly Martínez	Secretaría Académica de la Facultad de Ingeniería Civil	34
5	Carlos Caballero	Centro de Lenguas	25

Cuadro 1. Ranking de unidades administrativas que más utilizan el buzón de sugerencias de manera electrónica.

Comentario 3: El cuadro 1, nos muestra las unidades de esta universidad que reconocen la importancia de responder las consultas, quejas o sugerencias de los diversos trámites que realizan, por medio del correo electrónico; el cual les facilita a la persona poder contactarnos de manera oficial, desde cualquier dispositivo móvil o computadora. Las personas interesadas en contactarnos por medio del Buzón confían en las respuestas que brindan los diversos funcionarios que se encargan de realizar dichos trámites; por lo que mantiene la exactitud y precisión de los requisitos o procedimientos necesarios para efectuar los trámites en la Universidad Tecnológica de Panamá.

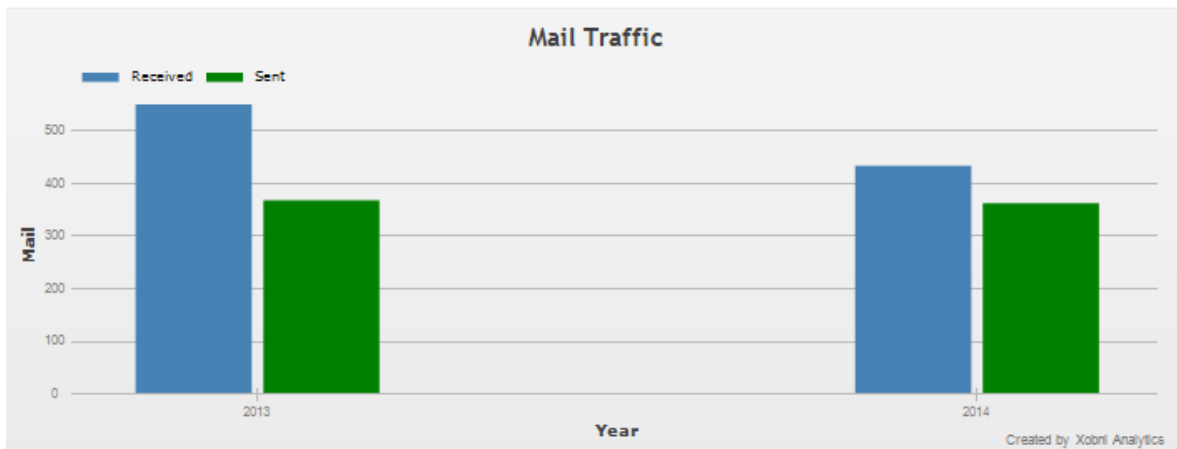


Gráfico 4. Comparación del tráfico electrónico del año 2013 y 2014.

Comentario 4: Durante el año 2013, se recibieron 550 correos que corresponden en su mayoría a consultas, luego un 15 % a sugerencias y sólo el 10% a quejas. Las cuales fueron atendidas en su totalidad, en ocasiones se requerían ampliar los comentarios con la finalidad de orientarlos correctamente. En presente año 2014, hasta el 24 de octubre se han recibido 434 correos; en los cuales solicitan información sobre carreras, trámites de secretaría General y Admisión, los cuales han sido respondidos y referenciados a las páginas web que amplían la información en la Web de la Universidad Tecnológica de Panamá.

Desarrollo del uso de Buzón en los Centros Regionales – UTP

Centro Regionales	Actas	Quejas	Sugerencias	Estado
Azuero	1	4	2	Atendido
Bocas del Toro	5	4	2	Atendido
Chiriquí	1	6	4	Atendido
Coclé	4	1	1	Atendido
Colón	6	4	4	Atendido
Panamá Oeste	0		0	Buzones Dañados
Veraguas	1	7	2	Buzones Dañados, pero el centro regional los reemplaza por buzones de madera confeccionados por ellos mismos.
Totales	18	26	15	

Cuadro 2, Cantidad de Actas, Sugerencias y Quejas reportadas por los centros regionales

En resumen, El centro regional de Panamá Oeste nos reporta que todos sus buzones de sugerencias están dañados. El centro regional de Veraguas, ha procedido a confeccionar sus propios buzones, para reemplazar los dañados, excelente iniciativa.

Los Centro Regionales de Bocas del Toro han entregado 5 actas, el Centro Regional de Colón han enviado 6 actas y el Centro Regional de Coclé han entregado 4 actas, dando cumplimiento eficiente a la política de permitir que el buzón de sugerencias sea un medio en donde la comunidad universitaria pueda hacer sus comentarios sobre los temas relacionados a la Universidad Tecnológica de Panamá, con énfasis a cada centro regional. Las cuales todas las sugerencias y quejas fueron atendidas con acciones que buscan el mejoramiento de los servicios de esta institución.

Entre las sugerencias de todos los centro regionales, el Centro Regional de Colón los estudiantes solicitan una cancha sintética para practicar deportes.

El resto de los centros regionales sólo han enviado una acta en este año; lo cual tomaremos medidas para mejorar el proceso en los centros regionales.

Ejemplo de un caso resuelto por medio del Buzón de sugerencias

Resolución de la Queja	Queja
Estimados/as señores/as: El problema que motivó mi queja se ha resuelto satisfactoriamente y he recibido un correo	-----Mensaje original----- De: Juan Antonio Rodríguez Sánchez [mailto:jarshm@usal.es] Enviado el: martes, 01 de julio de 2014 04:32 a.m. Para: buzondesugerencias@utp.ac.pa; buzonzvra@utp.ac.pa Asunto: Buzón de Sugerencias y/Quejas de Universidad

<p>electrónico del Prof. López Cabrera en el que se adjunta el certificado de realización del curso. Muchas gracias por su gestión. Un cordial saludo</p>	<p>Tecnológica de Panamá</p> <p>Usted ha recibido una pregunta a través del Buzón de Sugerencia en Universidad Tecnológica de Panamá.</p> <p>De: Juan Antonio Rodríguez Sánchez</p>
<p>Juan Antonio Rodríguez Sánchez</p>	<p>Correo: jarshm@usal.es</p> <p>Estamento al que se dirige: Vice-Rectoría Académica</p> <p>Tipo de comentario: Queja</p> <p>Fecha de Incidencia: 21/05/2014</p> <p>Atención Recibida: Muy Mala</p> <p>Asunto: vulneración de los derechos del alumnado de un curso on line</p> <p>Unidad o área:</p> <p>Comentario: Soy Profesor de la Universidad de Salamanca (España) y vuelvo a ponerme en contacto con ustedes con motivo del curso on line Introducción a la informática en salud y telemedicina;. Tras las diversas quejas que obran en su poder, el Profesor Víctor López Cabrera anunció que el día 21 de mayo podríamos tener nuestros certificados del curso (que concluyó... ¡el 15 de enero!). A día de hoy, transcurrido un mes más, seguimos sin certificados y en una indignante situación de desamparo y vulneración de derechos.</p>

Acción Tomada, después de haber dado el seguimiento electrónico se procedió a enviar la a la Facultad de Sistemas, por medio del número de nota DNAIT –N -56-14, en la cual se le hacía un recuento de todos los hechos y se recomendaba concluir la actividad académica con la emisión de los certificados a los 138 participantes del curso online, dar respuesta al profesor Juan Antonio Rodríguez, y así prevenir que estas situaciones afecten la buena imagen de nuestra Universidad. Ver nota en el Anexo.

ANEXO