

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia



Informe #2 de Buzones de Sugerencias y /o Quejas
Físico y Electrónico

Con la participación como observador de: Magister Sergio Gelabert

Preparado por: Magister Gema Castillo S.

Presentado: 28 de agosto del 2015

Informe No.CVLS/2-2015

Lectura del Buzón de Sugerencias y Quejas
Del Campus Universitario Dr. Víctor Levi Sasso

Los días 4 y 7 de agosto de 2015, en los Edificios del Campus Universitario, Howard y Extensión de Tocumen se procedió a realizar la Segunda apertura global de todos los **Buzones de Sugerencias y quejas físicos / Electrónicos**.

En el mismo se encontraron **306 boletas y 495 correos al 25 de agosto de 2015 correspondiente al comportamiento electrónico del buzón de sugerencias**, las cuales fueron leídas, agrupadas, analizadas y representadas en los siguientes cuadro y gráficos.

Reiteramos las aclaraciones señaladas en el informe No. CVLS/1-2015 sobre las situaciones que han dilatado la apertura de los buzones físicos, con la intención de dejar la constancia de las nuevas disposiciones, nuevas tecnologías y nuevos procedimientos en la que se encuentra actualmente este mecanismo de participación ciudadana dentro de la Universidad Tecnológica de Panamá. Además de validar cualquier cuestionamiento referente a la certificación de calidad de la Secretaría General, así como cualquier tipo de sistema de calidad relacionado con la atención al cliente y los mecanismos existentes para permitir que la comunidad universitaria pueda ejercer su derecho a opinar, consultar, dar su queja o sugerencia según sea el caso.

Análisis # 1 de los datos del Buzón Físico

Cuadro 1: Distribución y Localización de los Buzones Físicos

Cantidades por Ubicación en el Campus Universitario Dr. Víctor Levi Sasso				
Buzón	Código	Cantidad de Boletas Físicas	Estado del Buzón	Total
Viad/Caja	EADM/11	1		1
SIU		14		14
Secretaría General	SG/18	246		246
Almacén General	AG/19	0	trasladado a FII	0
Caja Edif #3	E#3/10	0	DAÑADO	0
Biblioteca		2		2
Librería		1		1

Cafetería Edif#3		0	DAÑADO	0
FCyT		0	DAÑADO	0
FISC		0		0
FIC	E#1/09	0	DAÑADO	0
FIE		0		0
Kiosco /FIE		0		0
FIM		0	DAÑADO	0
FII		14		14
Cafetería Edif#1		0		0
Cafetería de Postgrado	EPG/14	0		0
Fotocopiadora de Postgrado		0	DAÑADO	0
Howard	SH/16	28		28
Sede de Tocumen	ST/17	0	2 DAÑADOS,	0
Totales		306	9	306

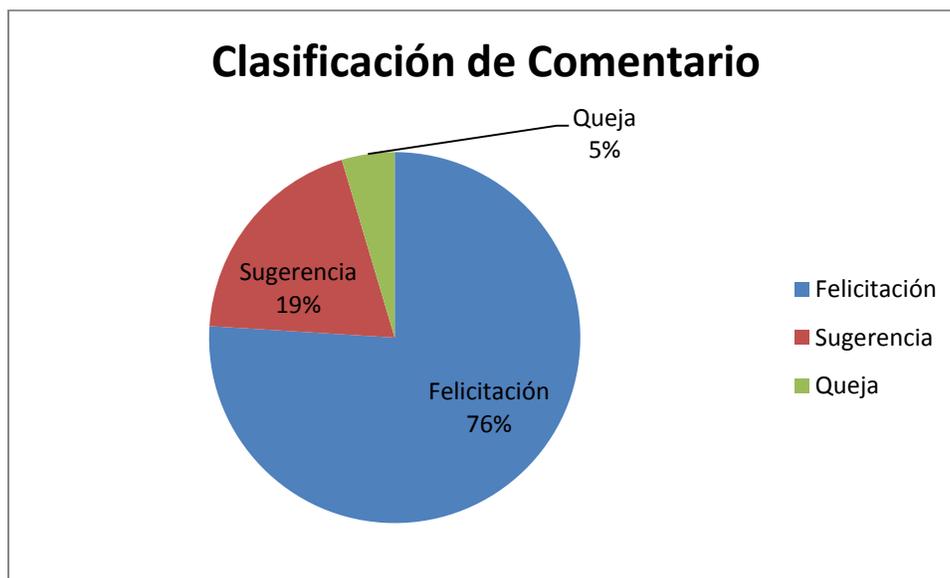
Como evidencia podemos observar en el cuadro 1, la distribución de los buzones instalados físicamente en el Campus Dr. Víctor Levi Sasso, Howard y Sede de Tocumen; los cuales se han ido dañando, ya no contamos con buzones para sustituirlos.

Gráfico 1: Totales de Boletas agrupada por los Principales Estamentos de la Institución



En términos generales, podemos indicar que la participación de la comunidad universitaria, estuvo dirigida a los servicios que brinda la Secretaría General en un 71%, destacándose así la exposición de las felicitaciones expresadas por su Excelencia en la atención al cliente que brinda a la comunidad universitaria y Sistema de Ingreso Universitario, entre otros.

Gráfico 2: Porcentajes de Quejas, Sugerencias y Felicidades



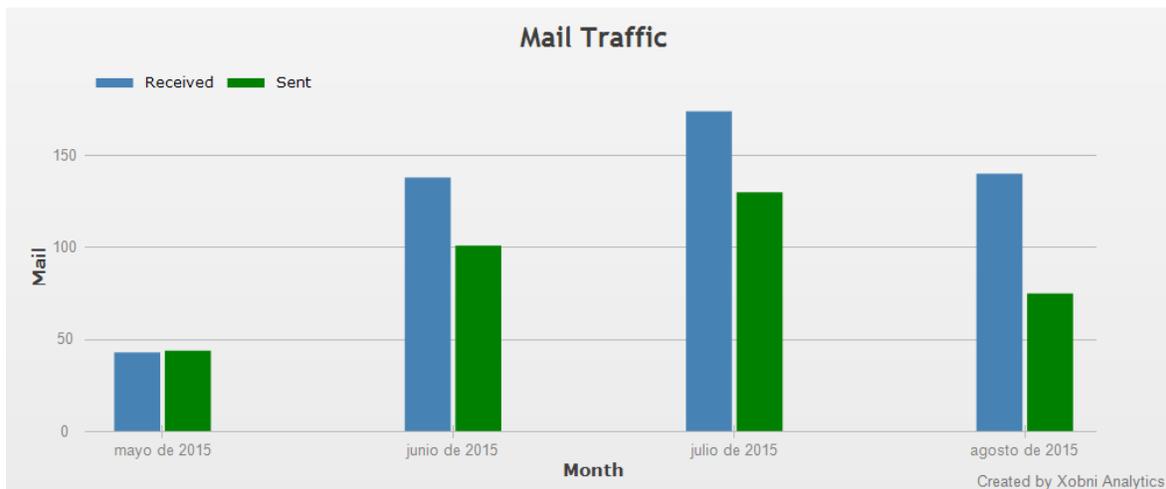
El 19% son sugerencias relacionadas con la mejora en el Wifi en el campus central y Howard, problema de aire acondicionado en la Biblioteca de Howard retirado en el informe No.CVLS/1-2015; que se permita el acceso a los estudiantes a la investigación, creación de salones de estudios para los estudiantes de la facultad de Ingeniería Industrial, variar el menú de cafetería, solicitan que se equipen los laboratorios de Mecánica y soldadura de la Facultad de Ingeniería Mecánica.

El 5% son quejas relacionadas la solicitud de estudiantes que piden que se pueda pagar en línea la matrícula, más comunicación entre facultades y secretaría general, arreglar las fuentes de agua de la Facultad de Ingeniería Industrial.

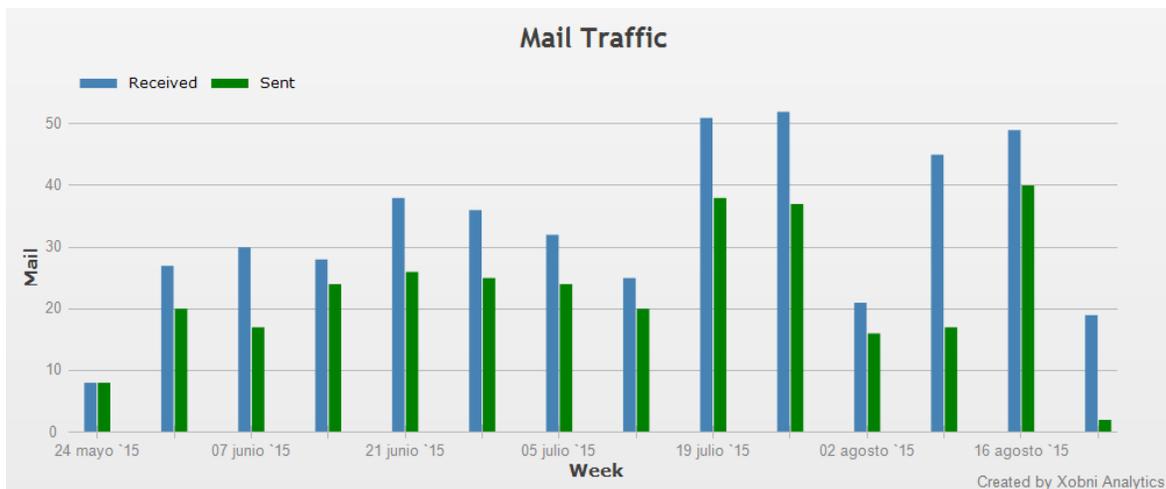
El 76% Felicidades de la Gestión con Calidad y Excelencia realizado por la Secretaría General.

Nota 1: Ver Listado de las Sugerencias y Quejas en el Anexo.

Periodo: Desde 8 de mayo del 2015 al 25 de agosto de 2015



Gráfica 3a. Tráfico del Correo Electrónico. Del periodo Analizado.



Gráfica 3b. Frecuencia de Correos Recibidos y enviados del Buzón de Sugerencias por semana durante el periodo analizado.

Comentario 1: Con respecto a las Gráficas 3a y 3b, que comprende la tendencia sobre el tráfico electrónico del buzón electrónico en este periodo analizado; podemos observar en estos gráficos, los puntos máximos en el mes de julio, mes en los cuales las consultas más realizadas van relacionadas al tema de admisión universitaria primer ingreso.

El resto de las consultas, quejas o sugerencias van relacionadas a trámites académicos y quejas sobre internet inalámbrico (WIFI), servicio de cafetería, sobre empresa que quieren contactarnos para conseguir estudiantes para vacantes o práctica profesional. También hacen consultas sobre temas de investigación y asesoría sobre las mismas.

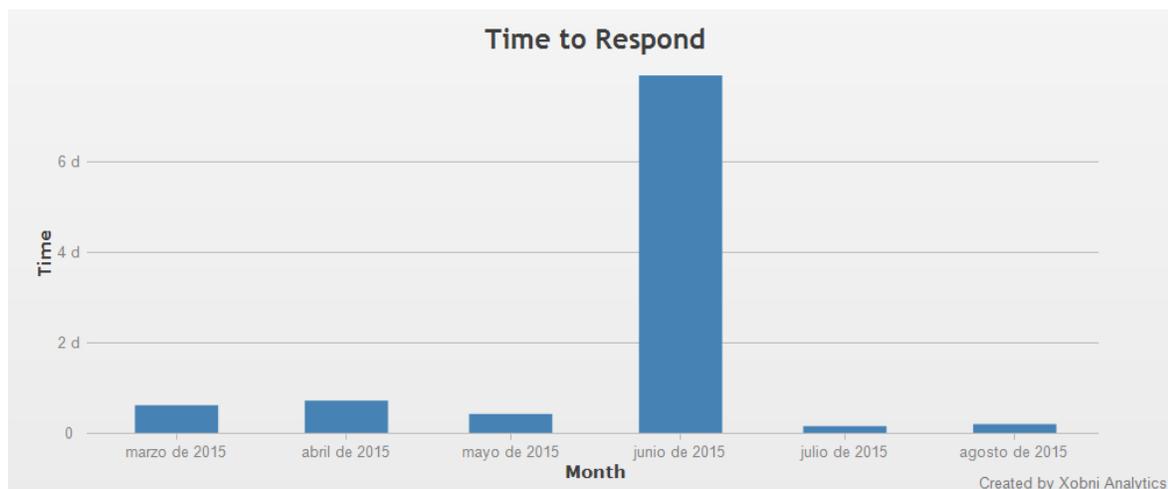


Gráfico 4. Tiempo de Respuesta del Buzón electrónico, de periodo analizado

Comentario 2: Los tiempos de respuestas de las consultas, quejas o sugerencias van desde un mínimo de 0.3 horas a más de 6 días como máximo tiempo, en que los colaboradores de las unidades relacionadas a la temática de la consulta nos facilitan una respuesta.

Sin embargo, solo nos referimos a las unidades que sí tienen claro la política de atención al cliente, la cual recomendamos sea imitada por todas unidades que ofrezcan servicios de la Universidad Tecnológica de Panamá y fomentar una cultura de respuesta en un tiempo oportuno de manera electrónica preferiblemente, agilizando procesos y orientando adecuadamente a nuestros estudiantes, egresados, empresas o cualquier ciudadano que desee conocer sobre esta prestigiosa Universidad.

Marco Jurídico: Los funcionarios deben garantizar interpretar el derecho de acceso de información de "BUENA FÉ" en las normas internacionales sobre gobierno abierto, es decir deben brindar los medios necesarios para que los solicitantes del acceso a la información pueden ser asesorados, promoviendo una cultura de transparencia, siendo diligentes, sin **defraudar la confianza de la gestión estatal** y no comprender este derecho como un medio de persecución.

En Panamá, ya contamos con ley 6 del 22 de enero 2002, que Dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la Acción de HÁBEAS DATA y dicta otras disposiciones,

En términos generales se establece un plazo de 30 días para que toda institución u organización que utilice fondos públicos pueda responder o resolver la solicitud de información en un plazo máximo de 30 días, se establecen sanciones y responsabilidades para el incumplimiento, en el capítulo VI y el capítulo III se establece " la obligación de informar por parte del Estado" en atención al principio de publicidad con lineamientos claros de la información que toda las instituciones deben publicar y mantener actualizada.

Estrategia de Respuesta: Se considera cualquier respuesta del correo institucional como una respuesta oficial a las consultas realizadas; en este aspecto la persona debe solo contar con una cuenta electrónico para recibir su respuesta; por parte de la UTP, los funcionarios que reciban la consulta es porque en la posición que desempeñan pueden orientar o dar una respuesta, más no una solución, en algunos situaciones que escapan de nuestras manos.

Solo pedimos que copien su respuesta al Buzón de Sugerencias como constancia de su respuesta a la consulta.

Cuadro 2: Un Caso atendido por medio del Buzón de sugerencias Electrónico

Resolución de Acceso a la Información	Respuesta
<p>De: Espino Herrera, Franklin [mailto:fespino@css.gob.pa] Enviado el: martes, 18 de agosto de 2015 07:25 a.m. Para: buzondesugerencias@utp.ac.pa Asunto: Propuesta para un Programa electrónico en pacientes con sepsis</p> <p>Sres. UTP:</p> <p>Agradezco si me orientan para comunicarme con personal encargado de desarrollo de software en salud referente a pacientes con sepsis colocando los indicadores clínicos que hacemos en el Flujograma de sepsis de la CSS. Podría ser un trabajo de investigación de estudiantes de Ingeniería electrónica o similar con que cuente la UTP.</p> <p>Tenemos el Flujograma SIRS/Sepsis Síndrome de Respuesta Inflamatoria que usamos en las Salas de Medicina.</p> <p>La Universidad de Johns Hopkins acaba de desarrollar un Software Score for sepsis</p>	<p>Hola claro que si puedo colaborar en este tema, ya se posee las experiencias en este tema de salud.</p> <p>Quedo a la espera de una reunión sobre este tema. Slds</p> <p>Dr. Miguel Vargas-Lombardo</p> <p>De: Buzon De sugerencias Enviado: martes, 18 de agosto de 2015 8:41 Para: Ramfis Miguelena; Dra. Jessica Guevara; Dr. Miguel Vargas-Lombardo Cc: Benita Santana; Casilda Saavedra Asunto: RV: Propuesta para un Programa electrónico en pacientes con sepsis</p> <p>Buenos Días</p> <p>Le reenviamos esta consulta recibida; en la cual se requiere orientación sobre este tipo de proyecto. Se les agradece dar su respuesta o comentario con</p>

<p>TREWScore que capta un 85% de los pacientes antes de desarrollar un shock séptico mortal pero depende de expediente electrónico y nuestro Flujograma si se hace en programa electrónico podría ayudarnos. (nivel intermedio).</p> <p>Agradezco si alguien se comunica conmigo . Saludos</p> <p>Dr. Franklin Espino Herrera Jefe del Departamento Nacional de Protocolos Clínicos CSS - Sub-Dirección de Tecnología y Seguridad en Salud Oficina 433 IV Piso de Geriatria en el CHDrAAM Frente a la Universidad de Panamá.</p> <p>fespino@css.gob.pa fespino2@gmail.com</p> <p>Cel 6612-0545</p>	<p>copia a este correo.</p> <p>Gracias</p> <p>Buzón de Sugerencias – UTP Siguenos en Twitter @utppanama www.utp.ac.pa</p>
--	--

Los análisis del buzón de sugerencias Físico y Electrónico están bajo la responsabilidad de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

Para dar fe de la apertura de los buzones físicos, firman los suscritos colaboradores de la Universidad Tecnológica de Panamá:

Magister Sergio Gelabert
Dirección de Sistema de Ingreso
Universitario

Magister Gema Castillo S.
Dirección de Auditoría Interna
y Transparencia

“La Transparencia y Acceso a la Información Pública es responsabilidad de Todos”