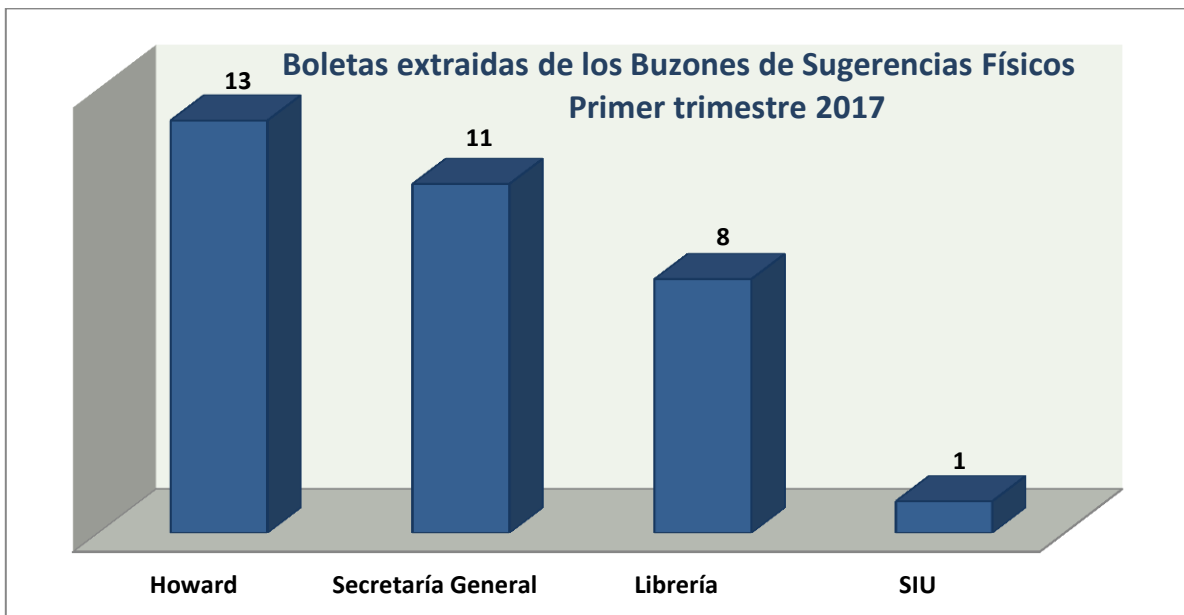


**Informe de los Buzones de Sugerencias y/o Quejas Físicos y Electrónico
Informe No.CVLS/1-2017**

Buzones de Sugerencias y Quejas Físicos

Los días 3 y 4 de abril de 2017, se procedió a realizar la primera apertura de los Buzones de Sugerencias y Quejas, en los Edificios del Campus Víctor Levi Sasso, Howard y Extensión de Tocumen, correspondiente al periodo comprendido entre el 9 de noviembre de 2016 al 31 de marzo de 2017. Se encontraron 33 boletas en total; la cantidad por unidad se muestra en la Gráfica 1.



Gráfica 1. Boletas en los Buzones Físicos

Resumen de las Boletas Encontradas

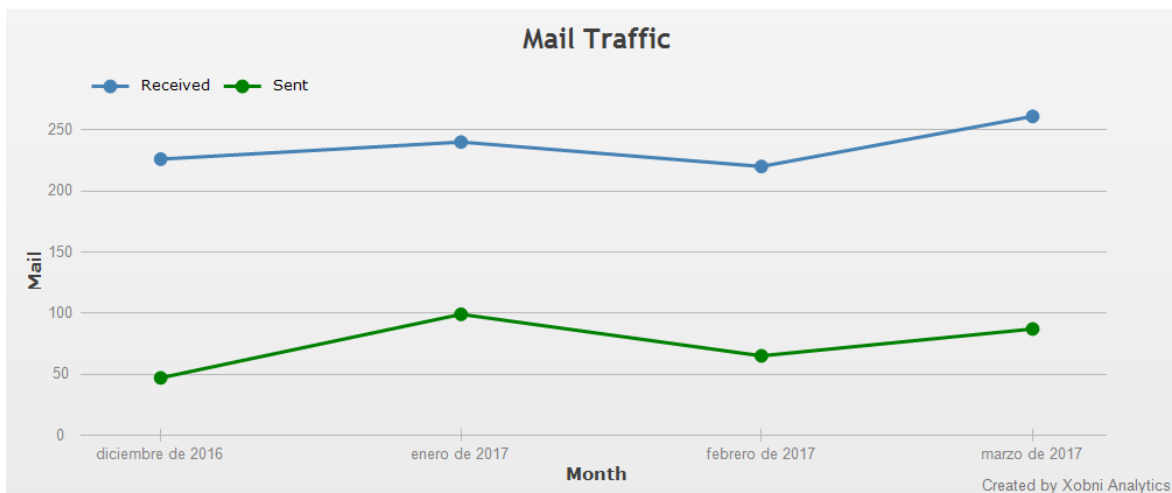
Unidad Relacionada	Sugerencias, Quejas, Felicitaciones
Sede Howard	<p>comentarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No han recibido su carnet estudiantil, el cual han solicitado hace más de un año. • El Sr. conductor Corella nos insultó a todos los funcionarios que utilizamos el transporte en horas de salida, manifestando que si a él le daba la gana nos venía a recoger y que a nosotros nos pagan por tomar un transporte privado y otras cosas más. • Mejorar el internet. • El trabajar el día domingo deben tomarlo como día y medio de pago según la ley. • Un solo bus no es suficiente para recoger a todos los estudiantes y administrativos. • Muy buena la comida, atienden muy bien.

Unidad Relacionada	Sugerencias, Quejas o Felicitaciones
Secretaría General	<p>De las 11 boletas contenidas en el Buzón de Sugerencias sólo 5 tienen que ver con el servicio que ofrecen.</p> <p>De las 5 boletas, 1 es para felicitarlos por la excelente atención recibida.</p> <p>Comentarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demasiadas togas L, casi todos usan S y M. • Solicité los créditos en inglés los emitieron en español. • Los extranjeros que ya poseemos carnet de residente permanente, no deberían venir a que les desbloqueen el sistema de matrícula. <p>Comentarios que corresponden a otras unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se necesita un paso elevado en la vía Centenario para los estudiantes. • Entrada vehicular más corta para llegar a la UTP, mucho tranque en las tardes para dar la vuelta en la vía Centenario. • Muy lenta la caja de cobro, fila de 38 personas. • Poner letreros visibles en los edificios. • Ilustrar al estudiante de lo que debe hacer luego de sustentar.
Librería	<p>Comentarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agilizar el servicio de cobro, mucho tiempo en la fila. • Colocar los precios en los libros. • Traer más libros de cálculo diferencial, instrumentación industrial y de automatismos de control. <p>De las 8 boletas contenidas en el Buzón de Sugerencias 1 tiene que ver con el servicio que ofrecen en la fotocopiadora del Edificio No.3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de respeto, muy grosera, habla por teléfono en hora laboral y atiende de mala gana.
Sistema de Ingreso Universitario	<p>Comentario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministrar información para el pago de retiro e inclusión de primer ingreso.

Buzón de Sugerencias y/o Queja Electrónico

Período comprendido del 1 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017. Se han recibido **954 correos en el buzón de sugerencias**.

Análisis del Buzón de Sugerencias Electrónico Periodo: 1 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017



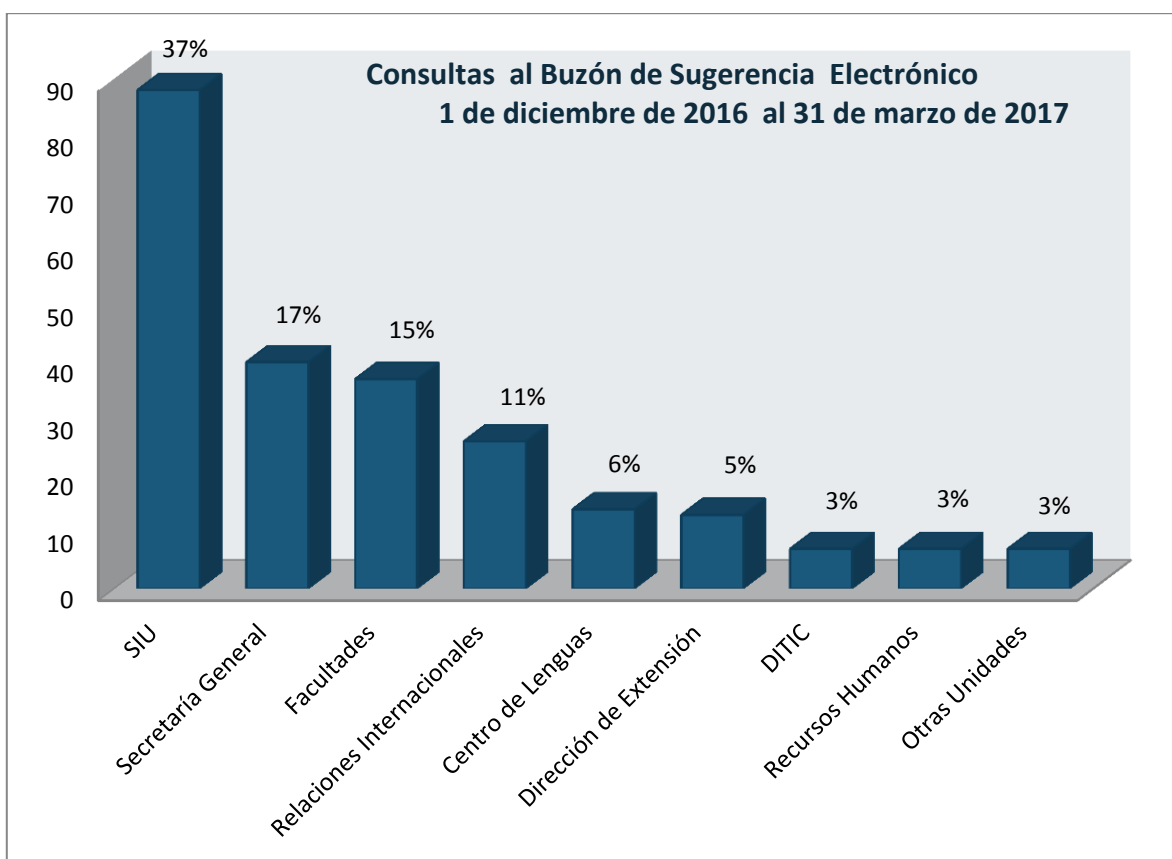
Gráfica 2. Tráfico de Correos en el Buzón de Sugerencias

En la Gráfica 2, se puede apreciar que se recibieron más de 200 correos mensualmente.

El 31% de los correos recibidos corresponden a consultas realizadas a las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá, mientras que el 69% corresponden a promociones de productos y servicios, invitaciones a congresos, seminarios y capacitaciones nacionales e internacionales, entre otros.

Las unidades que más consultas recibieron durante este periodo fueron:

- Sistema de Ingreso Universitario
- Secretaría General
- Facultades
- Dirección de Relaciones Internacionales
- Centro de Lenguas
- Dirección de Extensión
- Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación
- Dirección de Recursos Humanos



Gráfica 3. Consultas al Buzón de Sugerencias Electrónico

En la Gráfica 3, se detalla la distribución de los correos electrónicos recibidos a través del Buzón de Sugerencias del 1 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017, correspondientes a consultas realizadas a las diferentes unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá.

Entre todas las unidades detalladas en la Gráfica 3, se dio respuesta al 67% de las consultas recibidas. A continuación se muestra un resumen de las mismas:

Resumen de los Correos Electrónicos del Buzón de Sugerencias

Unidad	Consulta o Queja
Dirección de Sistema de Ingreso Universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Fechas de matrícula del curso de verano. • Resultados de las pruebas de ingreso (Elash, PAA). • Problemas para matricular el curso de verano. • Fechas de los exámenes de admisión. • Información de las carreras que ofrece la UTP. • Requisitos para la inscripción de estudiantes nacionales y extranjeros. • Calendario de primer ingreso 2018. • Se reconocen los créditos de los exámenes internacionales de Cambridge para la prueba Elash.

Unidad	Consulta o Queja
Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para cambio de carrera. • Procedimiento para traslado de sede. • Confirmación de obtención de título académico. • Cita para revisión de créditos. • Costos de las carreras y las materias de verano. • Homologación de título para extranjeros. • Calendario académico 2017. • Convalidación de título obtenido en el extranjero. • Procedimiento para obtener la certificación de idoneidad en ingeniería.
Dirección de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre becas nacionales e internacionales. • Noticias sobre certificaciones, concursos y capacitaciones gratuitas.
Centro de Lenguas	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de los cursos de idiomas (inglés, mandarín, coreano). • Información sobre los cursos de inglés. • Información sobre el examen toefl. • Interesados en impartir clases.
Dirección de Extensión	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para publicar vacantes en la página web de la UTP. • Información sobre diplomados y cursos que se imparten en la UTP.
DITIC	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de contraseña del correo electrónico. • Auditoría al software Autodesk.
Dirección de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de vida para vacantes administrativas. • Ofrecen servicios para dictar charlas. • Información sobre el Diplomado en Habilidades Administrativas.
Otras Unidades	<ul style="list-style-type: none"> • Saldos de deudas pendientes. • Horarios de las cajas. • Horario de la Librería. • Investigación sobre análisis de suelos. • Prueba de calidad en la descarga de aguas residuales. • Solicitud de capacitación en tecnología para personal del Banco La Hipotecaria. • Listado de los 12 primeros lugares del Saint George.

En los anexos se muestran algunos correos recibidos y la atención que se les dio.

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

Mgter. Sergio Gelabert
Dirección de Sistema de
Ingreso Universitario

Mgter. Yajaira C. Rodríguez M.
Dirección de Auditoría Interna
y Transparencia