

**Informe de los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico**  
**Informe No.CVLS/1-2019**

La ley No.6 del 22 de enero de 2002 “Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones”, la cual promueve la consulta como medio de participación ciudadana para fortalecer la Transparencia en la Gestión Pública.

En este sentido, la Universidad Tecnológica de Panamá implementó los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico, para que la comunidad universitaria pueda emitir su opinión sobre los servicios brindados en la universidad, con miras a poder medir los niveles de satisfacción o insatisfacción por los servicios ofrecidos y para garantizar la calidad, optimizando los recursos disponibles a través de la mejora continua y, sobre todo, con Transparencia.

Por consiguiente, los días 22, 25 y 26 de marzo de 2019, se procedió a realizar la Primera Apertura del año 2019 de los Buzones de Sugerencias o Quejas, en los Edificios del Campus Víctor Levi Sasso, Howard, Tocumen y en los Centros Regionales de Chiriquí y Panamá Oeste correspondientes al período de Verano, el cual incluye los meses de Enero hasta Marzo del año 2019.

Según los datos recopilados en la apertura de los buzones físicos los usuarios calificaron la atención recibida en 38%, como excelente y buena; la unidad que sobresalió en este aspecto fue la Cafetería.

Dentro de las **sugerencias o quejas** presentadas a través de los buzones físicos podemos mencionar las siguientes:

- ✓ Variar la oferta de productos al sector estudiantil en las Cafeterías.
- ✓ Mejorar la atención en la Cafetería del Edificio #1, en el Centro Regional de Chiriquí (Caja General y Secretaría Académica), Secretaría General (Archivos), Finanzas (Caja General) y las Facultades de Sistemas (profesores) y Mecánica (personal administrativo).
- ✓ Cambio de baldosas dañadas en el Kiosco cercano a la Facultad de Eléctrica.
- ✓ No dejar de brindar comida en la Cafetería del Edificio 3 entre las 2:30 y 4:30 pm.
- ✓ En la Cafetería Central sirven muy poca comida.
- ✓ Mayor control y seguridad en el acceso a los estacionamientos ubicados en Tocumen.
- ✓ Agregar cursos nocturnos de Ingeniería Geomática en la Facultad de Civil.
- ✓ Las ventanillas de atención siempre deben mantener a alguien atendiendo. No se debe dejar sola como sucedió en la Facultad de Industrial.
- ✓ Brindar atención preferencial a jubilados en las Cajas de Finanzas.

Con respecto al Buzón de Sugerencias o Quejas Electrónico, en el período evaluado se recibieron 108 consultas, las cuales fueron enviadas en su totalidad a las diferentes unidades administrativas

y académicas para su atención. Las unidades que más consultas recibieron fueron: Ingreso Universitario (27), Facultades (23), Relaciones Internacionales (15), Centro de Lenguas (13) y Secretaria General (10). Las consultas recibidas van dirigidas a solicitar información de los servicios brindados en la institución, en términos generales.

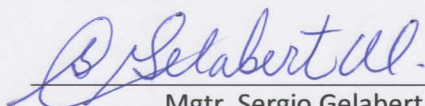
A continuación, se presenta un resumen de las **consultas** recibidas y las unidades a las cuales fueron enviadas para su atención:

- ✓ Solicitud de información académica: SIU, Chiriquí, Industrial, Civil, Sistemas, Panamá Oeste, Ciencias y Tecnología, DITIC, Secretaría General, Escuela de Aviación y Centro de Lenguas.
- ✓ Solicitud de información no académica (Varios): SIU, Finanzas, Sistemas, Eléctrica, Civil, Azuero, Cultura y Deportes, Secretaria General, Comunicación Estratégica y Bienestar Estudiantil.
- ✓ Invitación a evento internacional: Cultura y Deportes, Relaciones Internacionales, Ciencias y Tecnología, y Escuela de Aviación.
- ✓ Movilidad internacional: Secretaria General, Relaciones Internacionales y Eléctrica.
- ✓ Admisión para estudiantes de primer ingreso: SIU y Panamá Oeste.
- ✓ Práctica profesional: Sistemas y Industrial.
- ✓ Errores en los sistemas: DITIC.
- ✓ Falta recurso humano: Imprenta.
- ✓ Becas internacionales: Relaciones Internacionales.
- ✓ Servicio ofrecido en Secretaria General: Secretaria General.
- ✓ Error con el sistema de inscripción: SIU.

Con respecto a las sugerencias y quejas recibidas en los buzones físicos se observa que los usuarios están solicitando una mejora en los servicios que recibe actualmente, en el caso del buzón electrónico, los clientes solicitan información académica, movilidad internacional, práctica profesional y becas internacionales, principalmente.

En conclusión, las sugerencias y quejas recibidas en los buzones físicos requieren de una investigación por las unidades afectadas a fin de realizar el correctivo necesario, por otro lado, las consultas recibidas a través del buzón electrónico fueron canalizadas a las distintas unidades.

Para dar fe de la apertura de los Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos, firman los colaboradores participantes de la Universidad Tecnológica de Panamá:



Mgtr. Sergio Gelabert  
Dirección Nacional de Ingreso  
Universitario



Ljedo. Joel De León M.  
Dirección Nacional de Auditoría Interna y  
Transparencia