

Licda. Benita Santana

Directora de Auditoría y Transparencia
Universidad Tecnológica de Panamá

Buzones de sugerencias y quejas

El uso de buzones de sugerencias permite la 'participación ciudadana'

Con los grandes avances tecnológicos, tenemos a nuestro alcance la posibilidad de expresar nuestras opiniones sobre los diversos temas de actualidad. Es por ello, que la Universidad Tecnológica de Panamá, siempre innovando y con la intención de promover la transparencia ha diseñado un mecanismo que permita la participación de todos los miembros de esta prestigiosa Casa de Estudios Superiores, ya sean administrativos, docentes, investigadores, estudiantes y cualquier persona que tenga interés de hacernos llegar sus opiniones, sugerencias y/o quejas sobre las diversas actividades que realiza esta institución.

Los Buzones de Sugerencias están fundamentados en la Ley 6 del 22 de enero del 2002, que regula la Transparencia en la Gestión Pública, en la República de Panamá. Se instalaron a nivel nacional, en todas las Sedes Regionales como Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas, Azuero, Coclé, Colón y Panamá Oeste, los buzones físicos con su respectiva boleta, que le permitirá a todos los miembros de la comunidad universitaria realizar sus sugerencias o quejas de manera presencial, o por internet, www.utp.ac.pa. El objetivo de este modo de participación ciudadana

es ofrecer una respuesta ágil a las manifestaciones de insatisfacción o propuestas de mejora relacionadas con las diversas actividades que realiza la UTP, informando a sus colaboradores y público en general interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas".

Lo interesante de esta actividad es que permite obtener indicadores sobre la atención recibida en las diversas instancias de la Universidad Tecnológica de Panamá. También, se podrán tomar acciones para corregir y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad. Es una medida de autoevaluación interna que nos permitirá mantener la realimentación de los que reciben el servicio y cómo se sienten en cada parte del proceso. Esto permite la transparencia, pues propicia un ambiente de contacto directo con los clientes internos y externos de la Universidad Tecnológica de Panamá.

Para dar a conocer esta nueva implementación y concienciar sobre la misma, se realizaron capacitaciones en todas las Sedes de la UTP.

