

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN
DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO CIVIL Y CEDULACIÓN- EDIFICIO PRINCIPAL -PB
TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	11	8	3	0	23	22	0	1
CEDULACIÓN	<p>1- 55 minutos en fila para pagar. 04/9/17</p> <p>2-Las oficinistas que entregan las cédulas no tienen buen trato, ni educación. Luis Panay 6506-7154</p> <p>3-Tiempo de espera dos horas. Agilizar con más cajeros. Solo 2 cajeros, enormes filas. 27/7/2017 Mario Castroverde. 6767-7602 Marcop2017@gmail.com</p> <p>4-A los jubilados no le aplican descuentos hasta</p>	<p>1- Me encantó la atención del personal. Felicitaciones para todos. 5/9/2017</p> <p>2- Felicitaciones a Liliana Vergara del cubículo 4. Todo excelente. Javier W.Sues 6953-5084</p> <p>3- Felicitaciones al cubículo de foto #4. Liliana Vergara me trato súper bien.</p> <p>4- Felicitaciones a: kiriam Jiménez, Iris Ruiz, Indira Cedeño por su excelente atención. 14/08/2017</p>	<p>1-Capacitación de atención al cliente para el funcionario. Debido a que un joven de atención, debe tener tacto para el público. No debe burlarse del idioma del usuario extranjero. Fanny De León 366-8400 fdleon@anoras.com.pa 23/8/2017</p> <p>2-Se necesita más personal en el proceso de cedulaación.</p> <p>3-Deben mejorar la manera como atender a las personas. El joven que atiende al público en</p>					

previa autorización del director. Hay que esperar y esperar. Poner a otra persona que lo tramite.

Alida Benedeth

208-9016

21/08/2017

alidab@gmail.com

5.-Esperamos más de dos horas y medias y pasaban a otras personas que llegaban de último. Muy malo el servicio.

18/8/2017

6. Excelente servicio. Felicitaciones a la señora Lilia Ruíz.

Jorge Berrocal

6781-3737

berrocalsiles@gmail.com

25/9/2017

7-A una señora discapacitada que acompañé para este trámite, no le quisieron dar su cédula que aún estaba vigente.

Les expliqué que la necesitaba, porque estaba

Extranjería, le falta el total respeto a los clientes extranjeros. No son maneras de hablar.

Fanny De León

366-8400

23/8/2017

fdleon@anore.com.pa

	<p>en unos trámites legales para su nueva cédula. Estaba cambiando su firma, así es que necesitaba la cédula vieja y no hubo forma de apoyo.</p> <p>Ingrid Schneider 6695-9532 22/08/2017</p>							
<p>REGISTRO CIVIL</p>	<p>8- Todo malo en cuanto a estacionamientos, asientos de espera, cajas lentas y estrecho.</p> <p>Antonio García 6147-2925 4/9/2017</p> <p>9-Mucha fila, ¿Cómo lo calificaría usted? Agrandar los estacionamientos, demasiado tiempo para estacionarse. Edificio muy bonito, pero mucho caos y nadie escribe en esto papeles solo yo.</p> <p>10- Pocas cajas para pagar. Habilitar las 9 cajas existentes, ya que solo funcionan 4.</p> <p>Nidia Elena Osorio.</p>	<p>5-Felicitaciones, buena atención.</p> <p>Pamela Carrasquilla 20/9/2017 Pamelacarrasquilla2015@gmail.com</p> <p>6. Felicitaciones a la señora Ilka Carvajal, es proactiva y excelente. Utilicen la actitud de esta funcionaria para ejemplo y orientación de sus colegas nuevos.</p> <p>Donaldo A Lindsay 6633-6524 ecohomeslindsay@gmail.com 25/7/2017</p> <p>7-¡Los felicito! Servicio rápido y eficiente.</p> <p>Máximo Gómez 6528-9299 maximogomezramos@gmail.com 13/7/2017</p>						

	<p>18/9/2017</p> <p>11- Nos tocó el número 7 y la bebé tiene 10 días de nacida y a penas van por el 93 de la primera ronda. La joven que nos atendió salió y tuvimos que esperar una hora más. Deben tener reemplazo al momento de retirarse cualquier funcionario.</p> <p>Está muy bonito el edificio, pero no hay rampas para los discapacitados. Las sillas bonitas, cómodas pero muy bajitas. Hay que esperar 45 minutos más y ya llevamos dos horas.</p> <p>Severiana Erinna 233-5830 25/9/2017</p>	<p>8-Estoy muy satisfecha y orgullosa del personal que me atendió, fue ante todo muy profesional y sobre todo mostró interés en ayudarme en mi gestión. Desde el día 1, con gestos agradables.</p> <p>Por favor mi sincera gratitud al licenciado Julio y a las recepcionistas por sus gestos y ayuda. Totalmente impresionada con su profesionalismo y cortesía. Gracias Tribunal Electoral por escoger y adiestrar a su personal.</p> <p>Griselda Boxon griseldaandrea@gmail.com 7/7/2017</p>						
<p>ORGANIZACIÓN ELECTORAL</p>								
<p>NO ESPECIFICÓ DIRECCIÓN</p>								

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO CIVIL- 4TO PISO

TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VALIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	1	0	0	0	1	1	0	0
REGISTRO CIVIL	<p>1-El trato es cordial, pero el tiempo de atención por trámites mínimos como entregar un certificado, es muy largo. Las instalaciones están muy bien distribuidas y limpias. Pero creo que en el cuarto piso también debería considerarse un baño para el público. El tiempo de atención es largo y los baños son exclusivos para el personal, no es de buen gusto.</p> <p>Yara yaramaria10@yahoo.com 6257-8180 Julio/13/17</p>							

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

SECRETARIA GENERAL TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VALIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	3		0	1	4	4	0	0
(Secretaria General)	<p>1. La señora que autentica se demoró supuestamente en el baño y estaba comprando verduras. Alfredo Porras Autenticación (Registro Civil)</p> <p>2. Desconocen el trámite. Capacitarlas y que sean más amables. Felicitaciones a la seguridad y otros: Secretaría General. No informan sobre todos los trámites pertinentes y uno tiene que perder más tiempo. Edilsa Vega 292-0747 edilsavegadealvarado@hotmail.com</p>			<p>1. La funcionaria Evangelista Pinzón de Registro Civil, siendo las 2:50 p.m. manifestó que tenía muchas solicitudes por delante y además la persona que la ayudaba no estaba por lo cual no podía atender disposición de inspección hasta el día de mañana. No me parece correcto el actuar de la funcionaria, tratándose de una investigación judicial, aunada a que llegamos antes de las 3:00 p.m. muy mala la actitud de esta señora. Tania De Gracia 6008-2401 Tania.vasquez@procuraduria.gob.pa (Registro Civil)</p>				

**7/8/2017
(Cedulación)**

3. La joven no tiene el manejo para los usuarios no debe decirle al usuario "síntese" como una orden. Debe decir "Puede ser amable de sentarse". En cambio felicito a la joven que atendió en Secretaria General, muy amable.

**Denise Vega
6675-0080**

24 de agosto 2017

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL DE PANAMÁ CENTRO

TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VALIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	2	1	0	0	3	3	0	0
Organización Electoral.	<p>1. Envían a las personas a veces de Panamá a San Miguelito que es un área roja. Sara Cortés saracortez@hotmail.com</p> <p>2. No tengo en mi cédula el apellido de casada, no comprendo porque debe ir ese apellido en la certificación. Sonia Fuentes Soniafuentes05@gmail.com</p>	<p>1. Muchas felicitaciones por la atención. Gracias Jacqueline. Publio A. Muñoz 6201-4331</p>						

**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE ARRAIJÁN
TERCER TRIMESTRE 2017**

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	3	12	0	0	15	15	0	0
CEDULACIÓN	<p>1-La señora de atención al cliente Zuleika brindó una excelente atención. Muy atenta al igual que la señora que tomó la foto. Correo: vm1f64@gmail.com 15/8/2017.</p>	<p>1-Felicitaciones a Zuleika González. José Arosemena. 6247-8737 2/8/2017.</p> <p>2-Felicitaciones a Zuleika González. Teodora Mayer.</p> <p>3-Felicito a Luzmila por su atención.</p> <p>4-Felicidades en atención al cliente, todos deberían tratar así. Pardis Torres. 6278-4843. pardistorreses@gmail.com 18/8/2017.</p> <p>5-Felicito a Lucila Smith por su atención</p> <p>6-Que sigan sirviendo al público en esa forma esmerada y eficiente. Felicitaciones en Arraiján a</p>						

		<p>Wendolyn, Erika, Zuleika, Luz De León y otras. 11/7/2017 Olivia Lewis. Teléfono: 259-9457. 7-Excelente atención. Felicitaciones a Zuleika e Irma de atención al público. Leonicia Valdés. 6511-9139. 15/8/2017.</p> <p>8-Excelente atención. Felicitaciones a las señoras de cedulación y fotografía. Elizabeth de Pérez Tel: 6505-0991 13/7/2017 elizabethdeperez0509@hotmail.com</p>						
REGISTRO CIVIL	<p>1-Me atendieron muy bien. Marilyn Saira Teléfono: 6614-1685.</p> <p>2-Buena atención a las personas. 13 /7/2017 Ovimar Oliveros Teléfono. 6567-7313 Oriel_e19@hotmail.com</p>	<p>1-Felicidades a todos los funcionarios del área de matrimonio. Agradecemos la atención y servicio prestado ya que fue ágil, eficaz, amable y grato. Paola Van Arven. 6278-7005. Correo: pio9009@hotmail.com 1/8/2017.</p> <p>2-Felicidades a Luz De León. José Arosemena. 6247-8737. 2/8/2017.</p>						

		<p>3-Los felicito. Muy buena la atención de ambos lugares en especial a la señora Luz De León. Calixto. 345-8293. 29/8/2017.</p> <p>4-Felicitaciones a Luz De León 20 /7/2017 Ernesto Morales Teléfono: 6847-0982.</p>						
ORGANIZACIÓN ELECTORAL								
NO ESPECIFICA DIRECCIÓN								

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE PANAMÁ ESTE

TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	4	2	0	1	7	7	0	0
CEDULACIÓN	1--No hay espacios para esperar. Fecha: 18/7/2017							
REGISTRO CIVIL	<p>2-Fue una buena atención. Tienen que tener esa clase de señora en el Tribunal de Panamá, porque me atendió una funcionaria grosera. Dayra Achurra Teléfono: 292-1926</p> <p>3-El joven Leonel, me atendió con mucha consideración atento y explicó muy bien la tramitación. Fecha: 09 /7/ 2017</p>	<p>1-Felicitaciones a la señorita por la excelente atención, Mavis Phillips muy profesional. Roberts Hanns Teléfono: 6728-2572 Fecha: 4 /7/2017</p> <p>2-Felicitaciones a Aminta Sáenz por haberme atendido muy bien y profesionalmente. Roberts Hanns Teléfono: 67282572 Fecha: 4/7/2017</p> <p>3-Felicitaciones a las jóvenes que me atendieron en ventanilla de trámites y la</p>	<p>1-Habilitar un baño para el público, se pasa mucho tiempo en el lugar. Alma Arrocha 27/7/2017</p>					

	<p>4-El servicio es rápido y bueno con poca demora, Me gustó la atención, siempre por el beneficio y buen trato al público y también buen trato para ustedes. Carlos Wong Teléfono: 62320384 Fecha: 6/7/2017</p> <p>5-Muy buena atención. Yaritza Pineda 6407-9285 1/10/2017</p> <p>6- Muy buena atención. Pablo Pineda 6411-2392 1/9/2017</p>	<p>joven de trámite de soltería. Juana Vives 6559-0943 1/9/2017</p>						
<p>ORGANIZACIÓN ELECTORAL</p>	<p>7-Muy buen servicio. Felicitaciones al Sr. Villalaz por su excelente servicio. Magda @yahoo.es 18/8/2017 6676-6349</p>			<p>1-La señora Estela González funcionaria del Tribunal Electoral de Mañanitas fue grosera, malcriada, y poco desinteresada para realizar sus funciones de la labor de trabajo. Por personas como esta, es que el país sigue como está. Edgar Montenegro Teléfono: 63778734 Fecha: 21/6/2017</p>				

				Correo: edgarmontenegro@gmail.com				
NO ESPECIFICA DIRECCIÓN								

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	2	0	1	0	3	3	0	0
CEDULACIÓN	<p>1-Por favor colocar los beneficios que tienen al renovar la cédula, ya que no dan la información completa. Demoré, ya que no se me informó que puedo incluir datos como ser donante, tipo de sangre etc. Lizbeth Montero 6342-7853 lmontero7@hotmail.com 7/8/2017</p> <p>2-Puede ser mejor, ser más rápido. Roberto Ayala ayala7657@gmail.com 16/8/2017</p>							

REGISTRO CIVIL								
ORGANIZACIÓN ELECTORAL								
NO ESPECIFICA DIRECCIÓN			1-A quien concierne: De parte de una persona con discapacidad, solicito con todo respeto para que hagan más fácil llegar a este lugar para efectuar los trámites pertinentes que uno necesita. Es muy difícil subir sin ayuda. Agradeciendo su atención. Amparo Alveo de Ángelo Cédula:8-291-967					

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE SAN MIGUELITO

TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	1	8	2	0	11	11	0	0
CEDULACIÓN			<p>1-Debería mejorar el buen trato al cliente, sugiero que se le llame la atención, como es posible que no tenga moneda para dar vuelto y encima lo tira. Joana 27/07/2017 arispelawaj@gmail.com 623-33652</p> <p>2-Deben poner visible un reglamento de vestuario al público y más grande, de lo que no se debe hacer, como el uso del celular. Jessica de Guardia 647-61101</p>					

REGISTRO CIVIL		<p>1-Buena atención y amabilidad, continúen así. Muchas felicitaciones.</p> <p>2- Felicitaciones a Yaritzel Vergara. Excelente atención.</p> <p>Luis A. Saez 29/6/2017 612-92614 iquiros@pycsa.com.pa</p>							
ORGANIZACIÓN ELECTORAL		<p>1-Buen trato al usuario. Todo excelente. Felicitaciones a Leida Lozano.</p> <p>Paul Iribamen 8/8/2017 698-52196 Paul_iribarrensanchez@yahoo.com</p> <p>2-Felicitaciones a Leida Lozano.</p> <p>Celmira Castaño 673-82694</p> <p>3-Felicitaciones a Leida Lozano.</p> <p>Alfonso Ramsey</p>							

		<p>13-7-2017 682-99051 Ramseyalfonso27@gmail.com</p> <p>4-Felicitaciones a Leida Lozano. Tatiana Cuentas 3/7/2017 666-16096 Tatianacuenta1925@gmail.com</p> <p>5- Eficiente, ligero, felicitaciones al personal. Ricaurte Justiniani 667-76791</p> <p>6- Felicitaciones a Leida Lozano L. Ramírez 27/7/2017 391-7088</p>						
NO ESPECIFICA DIRECCIÓN	<p>3-Muy bueno sigan así. Arsenio Marville 2/8/2017 696-54872 tonytorito507@hotmail.com</p>							

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

OFICINA REGIONAL ESPECIAL DE PANAMÁ CENTRO (EL DORADO)

TERCER TRIMESTRE 2017

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	2	0	0	3	5	5	0	0
CEDULACIÓN	<p>1-La organización en los módulos es muy lenta y el aire está excesivamente bajo. Agilizar el llamado a las personas y demorar menos en la renovación. Faustina Trejos (9/9/2017)</p> <p>2-El trato recibido por el Sr. Alexis fue bueno, no puedo decir lo mismo de los demás, deben darle buen trato al cliente, mejorar eso. Felicitaciones al Sr. Alexis, es un buen funcionario. Katherine Triguero (12/7/2017) 666-63181 vickyana-s@hotmail.com</p>			<p>1-Mal servicio de atención y falta de conciencia del personal. Deben capacitar más personal, hay alta demanda de servicio, poco personal para atención. Mike Chong Lau 21/7/2017 668-83301 mchonglausa@hotmail.com</p> <p>2-La funcionaria que recibe es solo una en horas pico y toma mucho tiempo en llamar, aún cuando los números estén ausentes, deben añadir más funcionarios. El lugar está sucio, caliente, no hay suficientes sillas y funcionaria grosera.</p>				

	<p>3-En horas pico se necesitan más funcionarios. No entiendo porque no se puede usar celular si vas a demorar 2 horas. El lugar está sucio y caliente.</p> <p>Andrés Acosta 5/9/2017 acostaandres@hotmail.com</p>			<p>Enrique Sibauste (5/12/2017) enrique.sibauste@gmail.com</p>				
REGISTRO CIVIL								
ORGANIZACIÓN ELECTORAL								
NO ESPECIFICA DIRECCIÓN								