

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO    | COMENTARIOS   | FELICITACIONES   | SUGERENCIAS   | QUEJAS | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS | TOTAL DE VOLANTES SIN COMENTARIOS | TOTAL DE VOLANTES EN BLANCO |
|------------------------|---|--|---|--------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
|                        | 3   | 4  | 1   | 0      | 7                             | 7                         | 0                                 | 0                           |
| ORGANIZACIÓN ELECTORAL | <p>1. Eficiente y rápido. Cristal Marengo. <a href="mailto:crismare_17@hotmail.com">crismare_17@hotmail.com</a>, celular: 62-942842</p> <p>2. Hace Un año y medio realicé cambio de residencia en Santiago para Edwin Fábrega y no se me ha realizado. Hildurán Guerra.</p> | <p>1. Excelente atención y profesionalismo. Felicitaciones a la Sra, Kiria Quiroz. Rafael Cohen. <a href="mailto:rcohenis@gmail.com">rcohenis@gmail.com</a></p> <p>2. Felicitaciones para la Sra. kiria Quiroz. Excelente. Antonio <a href="mailto:ancacu@hotmail.com">ancacu@hotmail.com</a>, celular 66-115519.</p> <p>3. Un servicio excepcional de parte de Alicia Vergara. Raúl Martínez. Celular 69-734115</p> | <p>1. Esto debería hacerse por internet y no ser presencial. Rafael Cohen</p> |        |                               |                           |                                   |                             |



INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

SECRETARÍA GENERAL  
PRIMER PISO

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO    | COMENTARIOS             | FELICITACIONES | SUGERENCIAS   | QUEJAS | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS | TOTAL DE VOLANTES SIN COMENTARIOS | TOTAL DE VOLANTES EN BLANCO |
|------------------------|-------------------------|----------------|---|--------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
|                        | 1                       |                | 2   |        | 3                             | 3                         | 0                                 | 0                           |
| CEDULACIÓN             |                         |                |   |        |                               |                           |                                   |                             |
| REGISTRO CIVIL         |                         |                |   |        |                               |                           |                                   |                             |
| ORGANIZACIÓN ELECTORAL | 1. Todo bien, sigan así |                | 1. Deben resolver la falta de estacionamiento en el área por autos oficiales. |        |                               |                           |                                   |                             |

|                         |  |  |   |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|---|--|--|--|--|--|
| NO ESPECIFICA DIRECCIÓN |  |  | 2. Por favor, habilitar la puerta trasera del edificio para el público que estaciona por allá.<br>Eric Rodríguez. 61-310581 |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|---|--|--|--|--|--|

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE SAN MIGUELITO

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO | COMENTARIOS   | FELICITACIONES | SUGERENCIAS   | QUEJAS | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL VOLANTES VÁLIDAS | VOLANTES SIN COMENTARIOS | VOLANTES EN BLANCO |
|---------------------|---|----------------|---|--------|-------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
|                     | 13  | 2              | 1   | 0      | 22                            | 22                     | 5                        | 1                  |
| CEDULACIÓN          |   |                | <p>1- Cuando a un usuario le roban no debería de pagar para realizar sus trámites. Mejorar el pensamiento y dejar de pensar en el dinero.</p> <p>Fecha. 15- 05-2018<br/>                     Jeneika Riascos<br/>                     Tel. 391-6536<br/> <a href="mailto:Jbarnabas.16@gmail.com">Jbarnabas.16@gmail.com</a></p> |        |                               |                        |                          |                    |
| REGISTRO CIVIL      | <p>1- No hay suficientes cajeras contraten más personal. Demasiado tiempo de espera.</p> <p>Fecha. 5-4-2018<br/>                     Mario Borbón</p> |                |   |        |                               |                        |                          |                    |

|                        |   |   |  |  |  |  |  |  |
|------------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|
|                        | <p>Tel. 6516-2613<br/> <u>Marioborbon05@gmail.com</u></p> <p>2- Demasiada demora para algo tan sencillo. Facilitar todos los datos requeridos por el Tribunal Electoral.<br/> Fecha. 18 de junio<br/> Tel. 6309-6024</p> <p>3- Muy buena atención, Por Viodelda Rodríguez<br/> Fecha. 6-4-2018<br/> Migdalis Aizprúa</p> <p>4- Fue una atención excelente con orientaciones precisas. Continúen con esa amabilidad. Que Dios los bendiga y continúen así.<br/> Fecha. 3-4-2018<br/> Pura de Ramírez<br/> Tel. 6622-1558</p> |   |  |  |  |  |  |  |
| ORGANIZACIÓN ELECTORAL | <p>5- Rápida tramitación. Fui atendido por Angélica Muñoz.<br/> Fecha. 13-4-2018</p>  | <p>1- Felicitaciones súper rápido y buen trato de Angélica Muñoz.<br/> Fecha. 20 de abril 2018<br/> Enilsa de Santamaría.</p> |  |  |  |  |  |  |

Melissa Batista  
Tel. 6743-3050

6- Fui atendido por la joven  
Mirla de atención al  
cliente.

Rosa Ortiz  
Tel.63201069

7- Todo bien. Me atendió  
Angélica Muñoz.

Andrea Morales  
Tel. 6268-3133

8- Eficiente Angélica Muñoz.  
Fecha. 20 de abril 2018

David Wong  
Tel. 6090-3493

9- Buena atención y cortesía.  
Víctor Gómez  
Tel. 6503-6027

10- Atendido por Angélica  
Muñoz

Fecha. 9 /4/2018  
Jamil Ruiz  
Tel. 6678-6061

11- Atendido por Angélica Muñoz.  
Excelente atención muy buen  
manejo de la información.

2- Felicitaciones. Me  
atendió Mirla nieto.

Fecha. 21-6-2018

Andrés Duarte  
Tel. 6790-7293

Fecha. 13-4-2018  
Pablo  
Tel. 6213-5630  
[Wady1703@gmail.com](mailto:Wady1703@gmail.com)

12- Mirla Nieto. Su atención fue excelente.

Fecha. 23-4-2018  
Higinia de Quintana

13- Deben y se merecen una mejor instalación, problema con estacionamiento.

Fecha. 30 de abril  
Marcial Gordon  
Tel. 6517-8672

NO ESPECIFICA DIRECCIÓN



INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE ARRAIJÁN

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO | COMENTARIOS   | FELICITACIONES | SUGERENCIAS  | QUEJAS | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS | VOLANTES SIN COMENTARIOS | VOLANTES EN BLANCO |
|---------------------|---|----------------|--|--------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|
|                     | 10  | 1              | 1  | 1      | 13                            | 13                        | 0                        | 0                  |
| CEDULACIÓN          | <p>1- Muy lento el proceso. Los extranjeros tenemos que pagar todo y mucho más comparado a los nativos.<br/>Fecha. 22/5/2018</p> <p>2- Ojalá y todo el personal atiende como Zuleika.<br/>Fecha: 10/4/2018<br/>Arturo Saavedra.</p> <p>3- Muy cortés. Me gustó el servicio y el personal.<br/>Muy atentos.<br/>Sara de Neusell<br/>Tel.268-1259<br/>26/6/2018</p> |                | <p>1- Se necesita mejor atención. No hay personal suficiente. Demora mucho la atención.<br/>Demoran mucho la atención.</p> |        |                               |                           |                          |                    |

|                |   |   |  |   |  |  |  |  |
|----------------|---|---|--|---|--|--|--|--|
|                | <p>4- Ojalá todas las entidades trataran así al público.</p> <p>Luis Manzanares<br/>Tel. 6649-0898<br/><a href="mailto:luismanzanares@aol.com">luismanzanares@aol.com</a></p>   |   |  |   |  |  |  |  |
| REGISTRO CIVIL | <p>5- Trato eficiente y de calidad. Sigán así. Atención al cliente. Zuleika.</p> <p>Vilma Algodona<br/>Fecha: 16/5/2018<br/>Telf.344-6863<br/><a href="mailto:vadebethancourt@gmail.com">vadebethancourt@gmail.com</a></p> <p>6- El horario hasta las 4 pm me parece muy largo. Debería ser hasta el mediodía ya que en la tarde está vacío.</p> <p>Fecha: 26/5/2018</p> <p>7- Súper, sigan así.</p> <p>Fecha: 23-5-2018<br/>Correo: <a href="mailto:deydisperez@gmail.com">deydisperez@gmail.com</a><br/>Tel: 6673-8188</p> <p>8- Muy buena orientación en atención al usuario.</p> <p>Juan Torres<br/>Tel. 259-9754</p> | <p>1- Deseo felicitarlos mi trámite fue expedito.</p> <p>Fecha. 7-6-2018<br/>Octavio Gómez<br/><a href="mailto:Orto-10@hotmail.com">Orto-10@hotmail.com</a></p> |  | <p>1- La joven cajera es muy grosera con los jubilados. Cambien al personal que no sabe tratar al público. No saben de relaciones humanas.</p> <p>Rosa de Gómez<br/>Tel: 6294-4807<br/><a href="mailto:redeflaqui@gmail.com">redeflaqui@gmail.com</a></p> |  |  |  |  |

|                         |   |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
|                         | <p>9- Gracias a la gentil y detallada información en atención al usuario para hacer el trámite.</p> <p>Irma Acosta.<br/>Tel. 6615-9333<br/><a href="mailto:irarthur@hotmail.com">irarthur@hotmail.com</a></p> <p>10- Son muy tratables y atienden excelentes.</p> |  |  |  |  |  |  |  |
| ORGANIZACIÓN ELECTORAL  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| NO ESPECIFICA DIRECCIÓN |   |  |  |  |  |  |  |  |

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE CEDULACIÓN  
 ÁREA DE VENTANILLA  
 SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO | COMENTARIOS  | FELICITACIONES   | SUGERENCIAS   | QUEJAS   | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL VOLANTES VÁLIDAS | VOLANTES SIN COMENTARIOS | VOLANTES EN BLANCO |
|---------------------|--|--|---|--|-------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
|                     | 7  | 1  | 4   | 2  | 17                            | 17                     | 0                        | 3                  |
| CEDULACIÓN          | <p>1- Den chance para pagar el dinero hasta el día que este el documento. Se me perdió la cédula y vine a sacarla y no tenía dinero en el momento. Deberían dejar pagar los 15 dólares hasta el día que entregan el documento.</p> <p>Anthony Guevara<br/>Tel. 6217-8052</p> <p>2- La muchacha fue incomprensible y no informaba a las personas que les roban. Son</p> | <p>1- Muy contento con la atención de los funcionarios, pues entendieron mi emergencia y resolvieron mi problema en dos días.</p> <p>Felicitaciones al jefe.<br/>Fecha: 13-4-2018<br/>José Torres<br/><a href="mailto:itorres@farallon.com">itorres@farallon.com</a></p> | <p>1- La escalinata de la derecha tiene el último escalón muy alto por eso me caí. No fue grave pero puede ser peligroso a los 79 años. Arréglenlo por favor.</p> <p>Fecha: 21-05-2018<br/>Santiago Tribaldo<br/>Tel. 269-7330<br/><a href="mailto:chago@tribaldo.com">chago@tribaldo.com</a></p> | <p>1- Al llegar la muchacha de rulos estaba maquillándose. Por lo que pensé que no estaba atendiendo. Le pregunté al señor de al lado si el era quien me atendería y me dijo que era la joven. Me atendió de mala gana y fue grosera. Qué No sé maquillen en horas laborales.</p> <p>Fecha: 30/05/2018</p> |                               |                        |                          |                    |

|                |  |  |   |   |  |  |  |
|----------------|--|--|---|---|--|--|--|
|                | <p>personas que trabajan. Deberían de hacer un descuento en las cédulas robadas que vienen de parte del Ministerio Público</p> <p>Fecha. 14-5-2018<br/>María Guillén<br/>Mariaguillen 2713@gmail.com</p> <p><b>3-</b> Demoran mucho.<br/>García</p>  |  |   | <p>Vivian Rivera<br/>Telef.6518-0097<br/><a href="mailto:Vivian-r-m@hotmail.es">Vivian-r-m@hotmail.es</a></p>   |  |  |  |
| REGISTRO CIVIL | <p><b>4-</b> Buenos modales entre compañeros. Toman tiempo para encaminar a sus empleados. Muchas gracias.</p> <p>Dania de Pascall<br/>Teléfono: 6630-2323</p> <p><b>5-</b> Que haya más movimiento en las cajas. Cambien el método. Informe todo bien.</p> <p>Fecha: 5-4-2018</p> <p><b>6-</b> El proceso debe ser expedido debido a que los familiares con una pérdida de un ser querido no quiere estar</p> |  | <p><b>2-</b> Hay que tener personas con mejores modales. La señora Elvira Aguilar le faltan modales para atender al público.</p> <p>Fecha. 12-6-2018</p> <p><b>3-</b> El sistema de inscripción debería tener más personal, colocar scanner y así hacer el procedimiento más rápido.</p> <p>Luis Panay<br/>Teléfono: 6506-7154<br/><a href="mailto:Capiluis1955@outlook.com">Capiluis1955@outlook.com</a></p> | <p><b>2-</b> Los registros se realizaban en los hospitales para defunción. Ahora hay que venir al Tribunal. Eso es pérdida de tiempo. Lo que se hacía en un día ahora toma dos días. Vamos para atrás. Utilicen la tecnología para avanzar. Esto es un mal servicio.</p> <p>Fecha: 21-5-2018<br/>Yamel Moreno<br/>Telf. 6947-9065</p> |  |  |  |

más de dos horas para ser atendidos.

Elizabeth Atencio

- 7- La señora Elvia le faltan modales para tratar al público. Estaba muy alterada.

- 4- Quien suscribe, Janeth Cedeño, sugiero privacidad en la atención al cliente con la Lic. Moreno. No me parece que si solicito hablar con la licenciada todo el mundo nos escuche. En la sucursal anterior había una mejor atención y uno podía resolver los problemas. Colocar una oficina independiente para que los usuarios se sientan cómodos durante los trámites.

Fecha: 12 de abril

Yanet Cedeño

|                            |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                            |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ORGANIZACIÓN<br>ELECTORAL  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NO ESPECIFICA<br>DIRECCIÓN |  |  |  |  |  |  |  |  |

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN  
 OFICINA REGIONAL ESPECIAL DE PANAMÁ CENTRO  
 (EL DORADO)

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO | COMENTARIOS  | FELICITACIONES   | SUGERENCIAS | QUEJAS | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL VOLANTES VÁLIDAS | VOLANTES SIN COMENTARIOS | VOLANTES EN BLANCO |
|---------------------|--|--|-------------|--------|-------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
|                     | 2  | 1  | 0           | 0      | 3                             | 3                      | 0                        | 0                  |
| CEDULACIÓN          | <p><b>1-</b> Buena atención.<br/>                     Leonardo Díaz.<br/>                     Fecha: 28-06-2018<br/> <a href="mailto:kimaniadina@hotmail.com">kimaniadina@hotmail.com</a><br/>                     Teléfono:62151708</p> | <p><b>1-</b> Buena atención.<br/>                     Dejó tomarme las fotos hasta que me gustará una.<br/>                     Felicitaciones a Leonardo Díaz.<br/>                     Fecha. 28-06-2018<br/>                     Hillary Him<br/>                     Tel. 230-5686<br/> <a href="mailto:Hhim21062000@gmail.com">Hhim21062000@gmail.com</a></p> |             |        |                               |                        |                          |                    |



|                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| REGISTRO CIVIL          | <p><b>2-</b> Muy atentos y eficientes desde la entrada. A todo el personal. Seguridad, cajas y atención al cliente.</p> <p>Fecha: 11-5-2018<br/>Sara Díaz<br/><a href="mailto:Diazsarita253@gmail.com">Diazsarita253@gmail.com</a></p> |  |  |  |  |  |  |  |
| ORGANIZACIÓN ELECTORAL  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NO ESPECIFICA DIRECCIÓN |  |  |  |  |  |  |  |  |

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO CIVIL  
4TO PISO

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO | COMENTARIOS   | FELICITACIONES | SUGERENCIAS | QUEJAS | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL VOLANTES VÁLIDAS | VOLANTES SIN COMENTARIOS | VOLANTES EN BLANCO |
|---------------------|---|----------------|-------------|--------|-------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
|                     | 1   | 0              | 0           | 0      | 1                             | 1                      | 0                        | 0                  |
| CEDULACIÓN          |   |                |             |        |                               |                        |                          |                    |
| REGISTRO CIVIL      | <p>1-Es un trámite que lo empecé desde el 2013. Resultado, por favor. Una vez hablé con la directora y me prometió llamarme. Hasta el momento, esperando. La respuesta es la misma. Todavía lo están revisando. La verdad es que quisiera mi documento de regreso funciona. Estoy gastando dinero en tel. y transporte.</p> <p>José González<br/>Teléfono: 6384-8935<br/><a href="mailto:bugabeno@hotmail.com">bugabeno@hotmail.com</a></p> |                |             |        |                               |                        |                          |                    |





|                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ORGANIZACIÓN ELECTORAL  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NO ESPECIFICA DIRECCIÓN |  |  |  |  |  |  |  |  |

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE PANAMÁ OESTE-LA CHORRERA

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

| SERVICIO SOLICITADO | COMENTARIOS  | FELICITACIONES | SUGERENCIAS | QUEJAS | TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS | TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS | VOLANTES SIN COMENTARIOS | VOLANTES EN BLANCO |
|---------------------|--|----------------|-------------|--------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|
|                     | 3  | 0              | 2           | 0      | 6                             | 5                         | 0                        | 1                  |
| CEDULACIÓN          | <p>1-El lugar de espera es muy pequeño para la unidad de aire acondicionado que tienen. (Está muy frío). Las personas que llegan aquí vienen de un ambiente caluroso y el cambio extremo de temperatura provoca resfríos.<br/>Fecha. 2-5-2018<br/>Hilda de Zambrano<br/><a href="mailto:Tdezambrano@yahoo.com">Tdezambrano@yahoo.com</a></p> <p>2-El edificio no reúne las condiciones para discapacitados con sillas de rueda. Busquen un edificio que reúna todas las condiciones apropiadas para toda la población.<br/>Fecha. 25-4-2018<br/>Nancy Estribí<br/>Teléf. 6255-7139</p> |                |             |        |                               |                           |                          |                    |

|                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                         | 3-Busquen un buen administrador.<br>Pérdida de tiempo y malas caras.<br>Fecha. 5-4-2018<br>Máximo Saavedra<br>Telf. 244-7781 |  |  |  |  |  |  |  |
| REGISTRO CIVIL          |  |  | 1-Mucho tiempo con este edificio. Cambien de edificio, las escaleras son muy incómodas para una persona de tercera edad.<br>Fecha. 2-4-2018<br>Rita de Gracia<br>Tel. 6705-8231  |  |  |  |  |  |
| ORGANIZACIÓN ELECTORAL  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NO ESPECIFICA DIRECCIÓN |  |  | 2-En cuanto a la solicitud de los siguientes documentos. El certificado de matrimonio y de defunción cuando la persona va a solicitarlo a los supermercados u otras oficinas habilitadas para tal fin, indicarles que la obtención del No de acta debe obtenerlo en el Tribunal Electoral. De no contar con esta información, tanto en los supermercados, como en el mismo Tribunal Electoral no lo indican. Recuerden que no todos tienen la misma facilidad de |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | entendimiento y comprensión.<br>Fecha: 11-4-2018<br>Tel. 6013-6048 |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|