

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE SECRETARÍA GENERAL

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	0	0	1	0	1	1	0	0
CEDULACIÓN								
REGISTRO CIVIL								
ORGANIZACIÓN ELECTORAL								
NO ESPECIFICA DIRECCIÓN			1-Buenos días. Si pusieran un servicio de traducción sería estupendo, ya que se hace todo en el mismo lugar. Yazmín Watson					

		Teléfono: 6221-5641					
--	--	---------------------	--	--	--	--	--

Correo:
yazminwat1975@gmail.com

16/4/2019

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE SAN MIGUELITO

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	0	2	2	1	7	5	0	1
CEDULACIÓN		1-Para Lesley, excelente labor, muy amable. Wayne Mess. Correo: Waynesito@gmail.com 2-Para Ruth, excelente servicio y muy amable. Wayne Mess. Correo: Waynesito@gmail.com		1-Pésimo servicio al cliente, mejor calidad, gocerás. Bridgith Cel.: 6309-8016				

REGISTRO CIVIL		1-Excelente y esmerada atención del funcionario. Actualizar en tecnología al funcionario. Felicitaciones a Viodelda Rodríguez. Ricardo Davis Cel.: 6344-3534. Correo: ricardodavis10760@gmail.com						
ORGANIZACIÓN ELECTORAL			1-Es tan agradable ser atendido por una persona que sonría. Sugerencia: un ascensor. Betzel García Cel.: 6303-8335 Correo: betzelgarcia@yahoo.com					

<p>NO ESPECIFICA DIRECCIÓN</p>		<p>1-No les gusta conversar, son irrespetuosos, mejoren el trato con el interiorano, no deben trabajar en esta institución. Yo soy parte del Estado, son malcriados y malagente. Edgar Trejos.</p>					
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE ARRAIJÁN

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	7	3	3	0	0	0	0	0
CEDULACIÓN	<p>1-No hay o no veo a simple vista los costos de la cédula. Correo: Lilianalineth232521@gmail.com</p> <p>2-Enviar el carné o cédula un día antes de la fecha de entrega, o sea, recibir un día antes el correo. No llegó la fecha de recibir la cédula; se esperó por 3 horas.</p> <p>3-Ilógico e innecesario intentar tomar foto de infante, menos de 5 años sin foto. Pocos funcionarios para tomar las fotos.</p>	<p>1- Súper excelente, todo fue excelente. Felicitaciones a Marilín Gutiérrez y a los otros dos, Walter y Edis; excelentes todos. Mariela Reina</p> <p>2-Excelente atención, muy buena. Felicitaciones. Zuleika, felicitaciones, excelente atención. Mabel Pérez De León Tel: 6798-5844.</p>	<p>1-Poner un techo en la entrada, cuando llueve se moja todo. El local está muy bonito y cómodo. La atención excelente. Carlos Estrada Tel: 251-0602</p>					

	<p>Admel Amaya Correo: aamaya@contraloria.gob.pa Tel: 510-4379.</p>							
REGISTRO CIVIL	<p>1-Seguir así, todo fue fabuloso. Lourdes Rodríguez Correo: lrodriguez-18@outlook.com Tel: 6613-2462</p> <p>2-Todas estuvieron agresivas, que sonrían y saluden. Roger Inniss Correo: rogerinn52@outlook.com</p> <p>3-Buena atención, cómodo local.</p> <p>4-Es muy bueno, desde el seguridad hasta el puesto más bajo; una bonita acogida. Le pido a Dios que sigan así, los llene de su amor y humildad. El que dice</p>	<p>1-Si en todas las instituciones públicas hubieran personas como la Sra. Yadira fuera todo excelente, al llegar nos recibió con una muy amable sonrisa y con un excelente trato. Personas como la señora Yadira son las que necesitamos para hacer la diferencia que se necesita hoy en día. Héctor Villarreal Hjizreel22@hotmail.com Tel: 6266-6597.</p>	<p>1-La señora Zuleika y la Sra. Luz De León son muy atentas con el cliente.</p>					

**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN
DIRECCIÓN REGIONAL - ÁREA DE VENTANILLA DE CEDULACIÓN - PB
SEGUNDO TRIMESTRE 2019**

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	10	4	3	4	9	6	0	3
CEDULACIÓN	<p>1. junio 21, 2019. Quiero expresar mi satisfacción por la excelente atención que recibí de todo el personal que labora en el Tribunal Electoral. Muy limpio el local, las personas muy amables, en especial al Lcdo. Aristides Molina. Gracias por todo. De Ángela de Gálvez.</p> <p>2. Es muy lento, poner más puestos de trabajo. Más escapes de aire acondicionado. 3-4-19. Anónimo JJ. Celular: 6587-9995.</p> <p>3. Los procesos deben ser mejor garantizados, tener un personal guía. Cajera muy educada. 19-5-19</p>	<p>1. Es muy bueno el servicio, prendan la TV. Y muchas felicitaciones. 3-4-19. Allyson.</p> <p>2. He recibido la mejor atención en 40 años de tramitar en el TE, Natja Valdés, excelente atención. A Mady Castañeda, en fotografía, belleza de atención. Paulino Romero. Cédula: 3-82-289.</p>	<p>1. Usen alta voz para llamar. No se escucha bien el nombre. 30-4-19. U. Yuen. Celular: 6948-4277.</p> <p>2. Deberían dar un número a la entrada, todos se sientan y esperan su turno sentados. Hacer fila de una hora es absurdo. 22-4-19. Raquel Simara. Correo: raquelsimara@yahoo.com</p>	<p>1. No saben tratar al cliente, la fotógrafa del cubículo 6 no sabe tratar al usuario. Dice que me apurara porque se tenía que ir y que me echara para un lado. No sabe hablar al público, no tengo la culpa que esté así. Su hora de salida es a las 3. Fecha: 2-4-19. Daritzelle de Ruíz. Celular: 67-629922.</p> <p>2. Las personas que entregan las cédulas son muy groseras. Necesitan relaciones humanas. Carmen Serrano. Celular: 69-999937.</p>				
REGISTRO CIVIL	<p>1. La funcionaria Nora Ponce de Morales, del Departamento de Copias Íntegras, me atendió con esmero y dedicación durante una semana, orientándome con mucha eficiencia. Varios como ella son los que deben estar en la institución para que den un buen ejemplo y puedan</p>	<p>1. Felicidades a la Sra. Itzel Aguilar. Sigam así. Quiero felicitar a estas personas por la atención que me dieron el día 15-3-19. Desde la seguridad, Sr. Pedro Jaramillo, Sra. Milza. Luego pasé a la caja #2 y me atendió la joven Naya y de último la Sra. Itzel Aguilar.</p>	<p>1. Que les den relaciones humanas. 11-6-19. Esthela. Celular: 6860-3301.</p>	<p>1. Personal de la Secretaría General, groseras. 11-6-19. Esthela. Celular: 68-603301.</p> <p>2. Groseras las dos señoras de la recepción de Registro Civil, cero compasiones conmigo que mi papá acaba de fallecer. 29-5-19. Pagzy Alvarado. Celular:</p>				

capacitar a los compañeros.
Atentamente, Berly del Carmen Antinori. Cédula: 4-81-97.
Celulares: 6917-2456/6201-2302.

2. Raquel Scott, cédula: 8-862-2446, celular: 6286-2583. Nora Ponce, excelente atención en mi trámite de actas de nacimiento. Integral, muy amable, atenta y dispuesta a ayudarme en todo. Muy buena.

3. Un trato demasiado amable recibí de parte de la Sra. Nora Ponce, además de la amabilidad fue muy diligente con el trámite que estuve realizando. Josué Scott, cédula 8-862-2383, celular: 6279-0415.

4. Nunca hay respuesta, llamo, no atienden y si atienden no dan respuesta. Todos deben tener conocimiento en varias áreas del trabajo. Fuese en una empresa privada hace rato la cambian de puesto. Llegué temprano, no está el personal, si no está ella nadie resuelve. Quiero saber qué tiene que ver las elecciones

Muchas gracias, los felicito por esa amabilidad con que me atendieron. Agradecida. Olga Jaramillo, celular: 67-531318

2. Felicito a funcionarios como Ilka Carvajal y Leida Emi Moreno que desde Registro Civil colaboran en esta institución como insignia por su excelencia y profesionalismo en el trato a todos los que aquí vinimos. Admiro en esta institución la cortesía que a los demás les falta. Camila de Pimentel. 3-82-1389. Celular: 6004-0906. 30-4-19.

6235-3530. Correo:
pcalvarado19@gmail.com

con mi trámite, ya que llamo y me dicen que están atrasados por lo de las elecciones. No quiero indisponer a nadie, solo quiero buena atención y respeto. Si bien es cierto no soy la única, solo pido que no me tengan viajando, gastando dinero que no tengo. No jueguen con el tiempo y dinero de las personas. María Aguilar. Celular: 6248-8516.

5. Hice la solicitud el 3-4-19, regreso el 5-4-19 y me dicen que solo han pasado 2 días. Cuando nací hace 42 años ya mi madre tenía número de cédula. ¿Cómo es posible que la base de datos no tenga mi certificado de nacimiento y cuando lo solcito demore más de un día? 5-4-19. Andrés Wonet. Celular: 6676-9267. Correo: andreswp@hotmail.com

**ORGANIZACIÓN
ELECTORAL**

**NO ESPECIFICA
DIRECCIÓN**

1. Solo vine de acompañante y vi muchas faltas en organización. Al ser un lugar público de alta demanda, brindar y solicitar a la coordinación de cada departamento no se entiende un orden, sé que existe. El control de dinero es obsoleto, ¿cómo es posible que por una copia se tenga que formar la misma fila de pago de cédula?
Fecha: 21-4-19. Correo: gerardo04@gmail.com

2. Excelente servicio, atención, rapidez y amabilidad de las personas que me atendieron.
María Castreyón. Cédula: 8-230-1749. 6-6-19

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

ORGANIZACIÓN ELECTORAL - PB

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	23	13	0	0	36	36	0	0
CEDULACIÓN								
REGISTRO CIVIL								
ORGANIZACIÓN ELECTORAL	1-La señora Pérez Xenia, me atendió excelente y amable. 2-La licenciada Xenia Pérez me atendió excelente y muy cordial. Harmodio Arosemena sam_harmodio1@hotmail.com 675-70337 07/06/2019	1-Buena atención, no tengo queja. Felicito a la funcionaria que me atendió, excelente trato de la señora Xenia de Fernández. Joselyne Álvarez Joselynealvarez.ja@gmail.com 620-28513						

3-Muy buena la atención de parte de la señora Denia Perea.
Yohelys Sosa
268-4973

4-Muy rápido, mantener la buena atención.
Martín Alvarado
660-44869
27/6/2019

5-La atención fue excelente, primera vez que lleno esta encuesta, perfecto.
Lidia Caballero C.
Caballero.lidia@hotmail.com
216-6301
6-6-2019

6-Deberían colocar fuente de agua y estación para café, agregando que felicitamos a Jacqueline Romero, es muy amable y servicial (ventanilla #3).
Televisor en mal estado.
Fernando Asad
Faba30@yahoo.com
678-07189
17/6/2019

2-Felicitaciones a la Sra. Pérez Xenia, muy amable y eficaz.
Jackeline Widiam
67199546

3-Excelente atención, felicitaciones a Alicia Vergara.
Rubén Gómez
r.jomezg1967@gmail.com
623-22835

4-Atención extraordinaria, rápida y cordial.
Sigam trabajando así.
Felicitaciones, especialmente a la señora Alicia Vergara, fenomenal.
Luis Camazón
Luis.camazon@gmail.com
667-477153
18/6/2019

5- Felicitaciones, excelente atención.
José Mován
josehthmoran@gmail.com
653-11923
6-5-2019

7-Excelente y rápido.
Sasha Rodríguez
sashadesila@hotmail.com
674-73570
13/6/2019

8-Muy buenos.
Guillermo Díaz
261-6390
6/6/2019

9-Buen servicio, excelente.
Sergio Martínez
argentinastmrz@gmail.com
674-98447
7/6/2019

10-Muy buena atención.
Marlina Rodríguez
687-84411
7/6/2019

11-Excelente atención.
Maxery K.Syntic
658-28270
5/6/2019

12-Muy buena la atención.
Irving M. Villarreal
ivillarreal@mop.gob.pa

6-Felicitaciones, muy rápido,
excelente.
Daniel Montenegro
693-04820
6/6/2019

7-Muy buena atención,
felicidades.
Kalluya Bethancourt
653-33541
kathygianca@hotmail.com

8-Muy buena atención, ágil y
educada, felicitaciones.
Jaqueline Romero.
Catalina Bernat
609-04500
4-6-2019

9-Felicitaciones a Jaqueline
Romero, de la ventanilla #3.
696-16289
4/6/2019

10-Muy amable la atención,
felicitaciones por la amabilidad
de Xenia Pérez.
Adalberto Iglesias
iglesiasadalberto@gmail.com

507-9491
5/6/19

13-Muy eficiente y rápido, buen trabajo.

Yasmileth Rodríguez
ronayami@hotmail.com

679-81677
5/6/2019

14-Excelente, profesional.

Lisa Chung
lisachung25@hotmail.com
5/6/2019

15-Sigan así.
Samuel Miranda
649-42299

16-Muy buen trabajo.
Carlos Green
628-26666

17-Muy buena atención,
atendida por Xenia Fernández.
Angelo Thorpes

18-Muy amable y cordial la
atención, atendida por la señora
Alicia Vergara.

670-37272

11-Felicidades a Xenia María,
me atendió muy bien.

221-4106
4/6/2019

12-Excelente atención,
felicitaciones.

Adina Bruce
666-72453

13-Felicidades a Alicia Vergara
por su amable atención.

Jonathan Del Romero
delrosariojonathan@gmail.com
294-5398

Marcia Nuñez
63942705

19-Gracias, Sra. Alicia.
Claudia Rodríguez
678-08035
cprodriguez@live.com
05-06-2018

20-Muy amable la atención.
Daniel Montenegro
6930-4880

21-Se le agradece la atención a
Alicia Vergara, excelente.
Belkys Vergara
vergaradejesus26@gmail.com
675-36477
13/6/2019

22-Todo bien, pero hace falta
una vacunación masiva de los
colaboradores.
Edgardo Carbore
Edgardocarbore30@hotmail.com
643-96337

23-Ofrecen excelente servicio.
Doris de Acevedo
Demaja2@hotmail.com

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE PANAMÁ ESTE

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	6	1	1	1	8	8	8	8
CEDULACIÓN	<p>1-Los que atienden no tienen una sonrisa, muy serios, poco amables, no ayudan al impedido. Felicitaciones al seguridad amable. La rampa para sillas de ruedas no está lisa al empezar, al salir es peligrosa. Elva Quezada elvaq65@aol.com 352-8959966 31-5-2019</p> <p>2-Se debe tener una fotocopiadora aunque se cobre, pero facilita al cliente. El seguridad bien amable. Los demás no tienen sonrisa, tampoco ayudan a los</p>	<p>1-Organización buena, felicito al señor Ricardo Villalaz por eficiencia, calidad y respeto. Eduardo Luna 659-11564 eduardoluna@hotmail.com 659-11564 8-5-2019</p>	<p>1-Se necesitan más personas que tomen fotos. Nadie toma foto, excepto una persona. 17-4-2019</p>	<p>1-El día de hoy quise renovar mi cédula que venció el 19 de mayo, esperé hasta que pasaran las elecciones y demoré más de una hora para que me atendieran. Al preguntar por qué tanta demora, me dijeron que porque solo tenían una cámara para las fotos y las de atrás estaban dañadas. Lo que más molesta es que yo tuve que ir con mi hijo de 2 años y no solo era yo, sino muchas mamás con bebés en brazos estaban esperando igual que yo.</p>				

impedidos, muy poca asistencia.

Elva Quezada

elvaq65@aol.com

352-8959966

31-5-2019

3-Llegué para hacer una consulta, me dicen una cosa, voy y vengo, al rato dicen otra. Te tienen esperando y nadie sabe nada. Es ilógico que una caja te diga algo, a la hora que llegas diga lo contrario de los demás.

Rachel V. Salgas Y

679-03130

22-5-2019

4-Dar más docencia al personal, groseras, mal habladas y gestos no adecuados.

Seguridad excelente.

9-4-2019

5-Excelente atención de los colaboradores, bendiciones para Orlando Urrutia Villalaz y Ricardo Ramos.

Dian Mola

dianamola@hotmail.com

Encima de todo, pararon de tomarme la foto porque estaban atendiendo a una persona transgénero y como era algo inusual, se demoraron 15 minutos solo con esa persona. Me parece una falta de respeto con el tiempo de los demás. Yo no soy una persona ni problemática ni busco llamar la atención, pero sí tengo 18 años de trabajar en un banco en el área de servicio al cliente y es algo que para mí es elemental. Gracias.

Ruth Batista de Barría

ruthy_dalia@hotmail.com

661-39652

	672-49012 6-Es necesario que las personas que usan lentes permanentes se les deje tomar y si es necesario pedir receta de fometría. Valerie Martínez narijisil@gmail.com 624-19587 22-4-2019							
REGISTRO CIVIL								
ORGANIZACIÓN ELECTORAL								

NO ESPECIFICÓ DIRECCIÓN								
------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE EL DORADO

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	4	4	0	0	8	8	0	0
CEDULACIÓN	<p>1-Se me informa de venir a buscar la cédula el Jueves Santo, 18 de abril. Día que fue cerrado y no se nos avisa sobre el cierre de la institución. Se debe ser más responsable en informar a los clientes y usuarios de las fechas de cierre, ya que es nuestro tiempo que fue afectado, saludos. No proporciono contacto.</p> <p>2-Rápido. Joan Cajar Cel.: 6949-3633.</p>	<p>1-Muy buena atención de todos los colaboradores. Felicitaciones a Leonardo Díaz. Belka Bonnett Cel.: 6018-6290 Correo: belkabonnett@hotmail.com</p> <p>2-Excelente. Felicitaciones a Ricardo por su excelente servicio. Eyra Portugal. Cel.: 6963-8605 Correo: eiraportugal@hotmail.com</p>						

	<p>3-Al llegar la persona simplemente dijo, con tono de voz impositiva: coloque... Saludar acorde a la hora, tono de voz de servicio. Por la intención de mejorar por medio de esta estrategia de buzón. La actitud es el mejor traje, los prestadores de servicio representan la institución, no la casa, allí es otro tema. Las personas saludan, se despiden y nunca contesta la señora.</p> <p>Mayori Arias Cel.: 6023-2291 Correo: maryoryariashiguito@gmail.com</p>	<p>3-Felicitaciones. Ericka Ng Cel. 6341-5735 Correo: erickang2930@gmail.com</p>						
<p>REGISTRO CIVIL</p>	<p>1-Buenísima. Mario Batista Cel.: 66117753</p>	<p>1-Erika Montenegro es una excelente colaboradora. Primera vez que me trataron como persona en un centro del gobierno. Karolina Saldaña Cel.: 6801-5783</p>						

ORGANIZACIÓN ELECTORAL								
NO ESPECIFICÓ DIRECCIÓN								

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN
DIRECCIÓN NACIONAL 4 PISO REGISTRO CIVIL
SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	0	0	0	0	0	0	0	0
CEDULACIÓN								
REGISTRO CIVIL								
ORGANIZACIÓN ELECTORAL								
NO ESPECIFICÓ DIRECCIÓN								

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	1	1	0	0	2	2	0	0
CEDULACIÓN		1-Los felicitamos, sigan trabajando así para un mejor país. Anna C. 11-06-2019						
REGISTRO CIVIL								
ORGANIZACIÓN ELECTORAL	1-Lo más triste es que no hay suficiente estacionamiento. No me pude estacionar, el carro lo dejé donde unos vecinos de aquí de su local con servidumbre con olor a orine y							

	molesto se pusieron por estacionarme en un lugar privado. Por una foto hacen demorar mucho, una hora todavía aquí por una foto. Gracias, si pueden corregir esta molestia al cliente.							
NO ESPECIFICÓ DIRECCIÓN								