

# INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

## SECRETARÍA GENERAL

### PRIMER TRIMESTRE 2020

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	TOTAL DE VOLANTES SIN COMENTARIOS	TOTAL DE VOLANTES EN BLANCO
	0	0	0	1	1	1	0	0
Secretaría General				Pésimo servicio, maltrato; deben tener una persona más amable que les dé la cara a los clientes. El trato fue hostil; deben tener teléfonos que funcionen.				

**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO CIVIL - PLANTA BAJA**  
**PRIMER TRIMESTRE 2020**

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	TOTAL DE VOLANTES SIN COMENTARIOS	TOTAL DE VOLANTES EN BLANCO
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>REGISTRO CIVIL</b>	<p>1- Desde que estoy regresando a mi país, jamás vi servicio tan eficiente y cortés como este. ¡Gracias!</p> <p>2- Mala actitud, falta de información correcta. Cambio de personal, mejor capacitación. En Relaciones Exteriores de El Dorado fui enviado a la Secretaría General para autenticar mi certificado de nacimiento. En Secretaría me enviaron a pagar, luego la cajera, con mala actitud, me envió a Registro Civil y me dijo que todo el procedimiento había cambiado, lo que es falso ya que se puede autenticar tanto en Secretaría como en Registro Civil. Perdí mucho tiempo, energía y mi</p>	<p>1- Excelente atención de todos. ¡Felicidades!</p> <p>2- Por la forma de trabajar, su colaboración al máximo. Continúen así, muchas felicidades. Todo el personal trabaja con el mismo entusiasmo.</p> <p>3- Muy profesional el personal, espero que se les dé un incentivo por la atención. De veras necesitan ser felicitados todos.</p>	<p>1- Instalar pantalla de números consecutivos para atender al público. No se escucha cuando llaman por voz porque el público habla.</p> <p>2- Exceso de pasos a seguir, se debe mencionar los requerimientos una vez.</p>					

	<p>estado emocional fue alterado ya que fui a Secretaría tres veces, a Registro dos y una a la caja. Pude haber hecho todo en uno de los dos lugares. Falta de conocimiento.</p> <p>3- Absurdo poner fecha de vigencia para matrimonio con un fallecido. La vigencia no debe existir en estos documentos, los trámites son muy largos de sucesión y se vencen.</p> <p>4- Departamento de Hechos Vitales, la atención al usuario es pobre. Pregunté por un nombre y me dicen que vaya a preguntar a otro lado. Felicitaciones a las señoras del cubículo 3 y 6, excelente atención al usuario.</p>							
<b>NO ESPECIFICA DIRECCIÓN</b>								

**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN  
EDIFICIO PRINCIPAL CEDULACIÓN - PLANTA BAJA**

**PRIMER TRIMESTRE 2020**

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	TOTAL DE VOLANTES SIN COMENTARIOS	TOTAL DE VOLANTES EN BLANCO
	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>CEDULACIÓN</b>	1- Muy pocas cajas.		1- Me dice el agente que vaya a la caja y le digo, pero no tengo que pagar si voy a renovar cédula. Tener más habladores que indiquen dónde se realiza cada trámite, eso ayuda a las personas. Me gustó la atención, me gustó por el mensaje de texto que recibí.					
<b>REGISTRO CIVIL</b>	2- La cajera que me atendió me habló con un tono de voz poco profesional y me dirigió a la oficina equivocada. Tenía que ir a la Dirección de Secretaría General y me envió a Registro Civil. Ya en Secretaría General me habían dicho que regresara luego de							

	<p>pagar, la funcionaria me dijo que todo se había cambiado y esto es incorrecto, ya que en Secretaría General también autentican. Al final sí pude autenticar, mas perdí tiempo y energía como resultado de la desinformación de la funcionaria. Mi estado emocional también fue afectado por su mala actitud.</p>							
<b>NO ESPECIFICA DIRECCIÓN</b>								

**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO CIVIL 4TO PISO**

**PRIMER TRIMESTRE 2020**

<b>SERVICIO SOLICITADO</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>FELICITACIONES</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS</b>	<b>TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS</b>	<b>TOTAL DE VOLANTES SIN COMENTARIOS</b>	<b>TOTAL DE VOLANTES EN BLANCO</b>
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CEDULACIÓN</b>								
<b>REGISTRO CIVIL</b>								
<b>ORGANIZACIÓN ELECTORAL</b>								
<b>NO ESPECIFICA DIRECCIÓN</b>								

# INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

## OFICINA REGIONAL ESPECIAL DE PANAMÁ CENTRO

### TUMBA MUERTO

#### PRIMER TRIMESTRE 2020

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	1	7	2	0	10	10	0	0
CEDULACIÓN		<p>1- Excelente servicio, un trato sorprendente del sistema público. Excelente recibimiento, al igual que ventanilla, triada y administrativo.</p> <p>2- Los colaboradores, muy amables. Sigán así. Felicitaciones a la joven Erica, de fotografía, muy amable. Todo superbién.</p> <p>3- Siempre buena disposición. Felicitaciones a los fotógrafos y el de entrega.</p>	<p>1- Colocar señalización clara que indique dónde está ubicado el TE. Buena atención del personal, con amabilidad y claridad.</p> <p>2- Solo con el número de cédula se debe sacar certificado de nacimiento.</p>					
REGISTRO CIVIL	<p>1- Pésima atención en caja. Escoger a personas con carisma. Felicito a la señora que nos atendió.</p>	<p>4- Felicitaciones, excelente atención.</p> <p>5- Excelente atención como en otro país desde que entré, desde el</p>						

		<p>seguridad y todos los colaboradores. Sigán así y entusiasmen al personal con salarios a la sección de Atención al Cliente.</p> <p>6- Felicitaciones, sigan así.</p>						
<b>ORGANIZACIÓN ELECTORAL</b>		<p>7- Felicitaciones.</p>						



**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL - EDIFICIO PRINCIPAL - PLANTA BAJA**  
**PRIMER TRIMESTRE 2020**

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>ORGANIZACIÓN ELECTORAL</b>	<p>1- Muy bien orientada. Se necesitan más funcionarios así para que prospere la institución.</p> <p>2- Rápido y eficiente. Seguir así.</p>	<p>1- Superamable y educada. Que todos sigan su ejemplo. Felicitaciones,</p> <p>2- Excelente atención y muy rápido. Felicitaciones, Xenia Pérez.</p> <p>3- Kiria Quiroz, muy eficiente amable y eficaz.</p> <p>4- Felicitaciones a Kiria Quiroz.</p> <p>5- Buena atención. Felicitaciones por el buen trato.</p> <p>6- Felicitaciones. Muy eficaz y rápida la atención al usuario.</p>						





**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE PANAMÁ NORTE  
PRIMER TRIMESTRE 2020**

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CEDULACIÓN</b>	1- Buena atención. Superarse así mismo.	1- Excelente atención, mucha amabilidad y servicio rápido. ¡Felicitaciones!  2- Excelente atención. Continúen así. Felicitaciones a todos los que dirigen.  3- Buena atención. Felicidades para todos. No cambien.  4- Felicitaciones para todo el equipo vaya eficiencia y atención. Fueron excelentes.						
<b>REGISTRO CIVIL</b>		5- Muy buena orientación y atención. Los felicito desde el señor de la puerta y a todos sus funcionarios.						

<b>ORGANIZACIÓN ELECTORAL</b>								
<b>NO ESPECIFICA DIRECCIÓN</b>								



**INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE PANAMA ESTE**

**PRIMER TRIMESTRE 2020**

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>CEDULACIÓN</b>	<p>1- No veo el motivo por el cual no se puede utilizar el celular en esta institución. El teléfono es una herramienta para resolver necesidades.</p> <p>2- La norma de seguridad del celular está pasada de tiempo, el celular es una herramienta de trabajo en el mundo moderno, ya en los bancos esto no existe. Esta norma no procede.</p>		<p>1- Por favor, dar información real en el 'call center' 507-8000, me hicieron pagar B/4.00 por dar una información equivocada. Se agradece que estén bien informados.</p> <p>2- Deben dividir los cubículos para cada trámite, así creo que van más rápido. Llevo hora y</p>	<p>1- Es la tercera vez que me acerco a la institución y la única persona que se encarga del trámite no está. He esperado por más de una hora y la señora María no aparece. No es posible que una sola persona realice el trámite. Capaciten al personal.</p>				

			media y todavía no he sido atendido.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--



# INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL BUZÓN

## DIRECCIÓN REGIONAL DE ARRAIJÁN

### PRIMER TRIMESTRE 2020

SERVICIO SOLICITADO	COMENTARIOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL DE VOLANTES DEPOSITADAS	TOTAL DE VOLANTES VÁLIDAS	VOLANTES SIN COMENTARIOS	VOLANTES EN BLANCO
	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>CEDULACIÓN</b>	1- Muy bien, rápido y muy cortés.  2- Me gustó la nueva instalación, felicitaciones por la atención.	1- Felicitaciones a Antonela Vega y Luzmila Castillo.  2- Muchas felicidades, sigan así.	1- Vi un anuncio que tienen o presentan en las pantallas y son instructivos, pero pasan algunos muy rápido y no da tiempo suficiente para leer todo el mensaje que quieren que le llegue al público. Podrían ser un poco más lentos con el 'slider' para que el público tenga el tiempo suficiente de leer todo el mensaje.					

<p><b>REGISTRO CIVIL</b></p>		<p>3- Quiero felicitarlos por su nueva instalación, por su organización, por la capacitación que tienen sus colaboradores.</p> <p>4- El mejor servicio al cliente en el Oeste.</p>	<p>2- Excelente en todo. Paradas más cerca, cambio de material de la cédula (es mala).</p> <p>3- Felicitaciones por su nueva labor. Deben trabajar los sábados hasta las 12:00 m.</p>					
<p><b>ORGANIZACIÓN ELECTORAL</b></p>								
<p><b>NO ESPECIFICA DIRECCIÓN</b></p>								