

**NÚMERO DE USUARIOS POR PROVINCIA EN LA LÍNEA 147
DEL 30 DE MARZO AL 15 DE MAYO DE 2020**

PROVINCIA/REGIÓN	TOTALES	PORCENTAJE
Bocas del Toro	2	0.3
Coclé	14	1.9
Colón	21	2.8
Chiriquí	41	5.6
Darién	1	0.1
Herrera	13	1.8
Los Santos	4	0.5
Panamá Centro	56	7.6
Panamá Norte	40	5.4
Panamá Este	113	15.3
Panamá Oeste	286	38.8
San Miguelito	69	9.3
Veraguas	26	3.5
Procedencia no identificada	52	7.1
Total	738	100%

76.4%

Observación: Existe un subregistro de llamadas y usuarios que son recibidas y atendidas de manera primaria por y desde las Direcciones Provinciales y Regionales del MIDES y que no son reportadas a la Línea 147 de nivel nacional.

ATENCIÓN LEGAL Y EN SALUD MENTAL

TIPO DE LLAMADAS (*)	TOTALES	PORCENTAJE
PSICOLÓGICAS	58	2.1%
LEGALES	45	1.6%
OTRAS	2644	96.3%
Total de llamadas	2747	100%

Observación: Las llamadas psicológicas se registran únicamente la primera vez, y pueden ser atendidas en esa única llamada o requerir acompañamiento y seguimiento por parte del especialista durante varias sesiones telefónicas.

Las llamadas legales generalmente se registran y atienden una sola vez, salvo que el especialista se comprometa a investigar algún tema en particular objeto de la consulta.

Motivos más frecuentes de llamadas para atención Psicológica:

- ✓ Ansiedad
- ✓ Angustia
- ✓ Ataques de pánico
- ✓ Estrés
- ✓ Depresión
- ✓ Duelos por:

- **Divorcio**
- **Enfermedades crónicas (CA)**
- ✓ **Trastornos mentales**
- ✓ **Disfunción familiar**
- ✓ **Consumo de alcohol**
- ✓ **Violencia doméstica**

Observación: Un importante número de llamadas registradas en las categorías económica y social, requirieron de algún tipo de apoyo emocional y de la aplicación de técnicas de relajamiento durante su atención, aunque su razón de ser fundamental respondía a las otras dos categorías ya mencionadas.

Motivos más frecuentes de llamadas para atención Legal:

- ✓ **Procedimientos de Guarda Crianza**
- ✓ **Reglamentación de visitas**
- ✓ **Pensión alimenticia**
- ✓ **Violencia doméstica**
- ✓ **Medidas de protección (orden de alejamiento)**
- ✓ **Maltrato infantil/abuso sexual y otros**
- ✓ **Abandono de hogar**
- ✓ **Abandono de un niño o niña, o de una persona adulta mayor**
- ✓ **Desalojos**
- ✓ **Legalidad de los pagos a las Guarderías cuando no están brindando el servicio**
- ✓ **Divorcio, propiedad, testamento**
- ✓ **Trámites para recuperar o reemplazar documentos (cédula de identidad personal)**
- ✓ **Impugnación de procesos administrativos de Policía**
- ✓ **Pago de prestaciones laborales**
- ✓ **Reconocimiento de los hijos**
- ✓ **Solicitud de salvoconductos**

Motivos más frecuentes de llamadas:

- ✓ **Solicitud del Bono Solidario**
- ✓ **Solicitud de bolsas de alimentos**
- ✓ **Solicitud de medicamentos**
- ✓ **Consultas sobre los PTMC**
- ✓ **Solicitudes de ingreso a albergues y a Hogares**
- ✓ **Denuncias, consultas y/o solicitudes varias (ejm. Solicitud de Viaje Humanitario)**