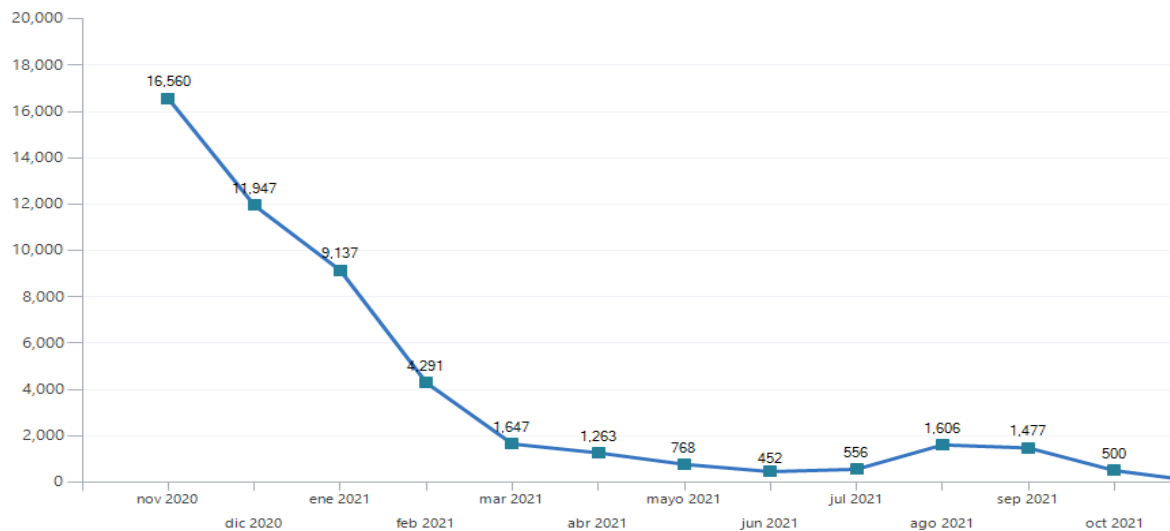


Ministerio de Desarrollo Social
Secretaría General – Centro de Atención Ciudadana 311

Informe Mensual de Octubre del 2021.

Para el mes de octubre del 2021, el Centro de Atención Ciudadana 311, asignó para su atención al Ministerio de Desarrollo Social **500** casos nuevos para atender a nivel Nacional.

Grafica No.1



Los tipos de situaciones atendidas por los supervisores de la Oficina 311 MIDES son:

1. No se realizó acreditación en el mes de octubre.
2. Se me excluyó y solicitó se me acredite nuevamente.
3. Me excluyeron y no tengo ningún familiar que trabaje en el Gobierno.
4. Trabajo Social Comunitario
 - 4.1. No me han llamado y no me ha llegado notificación para la actividad.
 - 4.2. He recibido acreditación y no me han asignado la actividad.
 - 4.3. Solicitan cambio de fecha del Trabajo Social Comunitario.
 - 4.4. Se apersonaron a realizar la actividad y no estaban en Lista
 - 4.5. Se apersonaron a realizar la actividad después de la fecha asignada y les informan de la Junta comunal que llame a la línea 311, para cambio de fecha de la actividad.
 - 4.6. Personas, con discapacidad embarazadas y niños lactantes hasta de un año que se le asignó actividad.

- 4.7. Personas que residen en otro lugar y solicitan que se le cambie la actividad a la residencia actual.
- 4.8. Adultos mayores de 70 años que se les ha asignado trabajo Comunitario.
- 4.9. Realice mi actividad tengo constancia y no se me acredita en el mes correspondiente.
5. Consultas sobre Programas de Transferencia Monetaria:
 - 5.1. Ingreso.
 - 5.2. Mal uso de la Transferencia por el beneficiario.
 - 5.3. Mal uso de la Transferencia por el Representante Legal.
 - 5.4. Exclusión del Programa.
6. Negligencia y maltrato a Adultos Mayores.
7. Maltrato a Menores de Edad.
8. Violencia Familiar.
9. Otras consultas.

Para el mes de octubre se concluyeron en la Plataforma del Centro de Atención Ciudadana 311 con 3,342 de estos 447 fueron cerrados por los supervisores de la Oficina 311-MIDES

Cuadro No 1.

Casos Cerrados en el mes de octubre a nivel Nacional

Provincia	Total, de Casos Cerrados en el mes de octubre por Provincias
MIDES-Bocas Del Toro	3
MIDES-Chiriquí	93
MIDES-Coclé	2
MIDES-Colón	47
MIDES-Comarca Ngobe Bugle	1
MIDES-Herrera	12
MIDES-La Chorrera	45
MIDES-Los Santos	2
MIDES-Panamá	2987
MIDES-Panamá Este	26
MIDES-Panamá Norte	21
MIDES-Panamá-Arraiján	46
MIDES-Panamá-Chepo	3
MIDES-Panamá-San Miguelito	50
MIDES-Veraguas	4
Total general	3342

Cuadro No. 2

Servicios más Solicitados a través del Centro de Atención Ciudadana 311

Servicios más Solicitados en el mes de Octubre	Total
Atención al cliente	72
Atención de denuncias de CAIPI, Comedores y Casa Hogares	1
Atención de denuncias diversas de tipo social contra mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes y adultos mayores. (COAI línea 147)	11
Consultas sobre el Programa 120 a los 65	31
Consultas sobre el Programa Ángel Guardián	5
Consultas sobre Subsidios Estatales	1
Denuncias de actos de corrupción donde se ve involucrado cualquier servidor público	1
Información General	2867
Nuevo Plan Panamá Solidario	326
Panamá Solidario	12
PANAMA SOLIDARIO - MAL USO POR FUNCIONARIOS O BENEFICIARIOS	10
PANAMA SOLIDARIO - SOLICITUD DE APOYO	5
Total	3342

- A través de la plataforma Info@MIDES se han brindado 115 orientación donde los cibernautas solicitan orientación y consultas referentes a:
 1. Consultas sobre:
 - Nuevo Panamá Solidario.
 - Asignación de Trabajo Social Comunitario.

Cuadro No.3

Tipos de Orientaciones brindadas a través de la Pagina Web Info@mides.gob.pa.

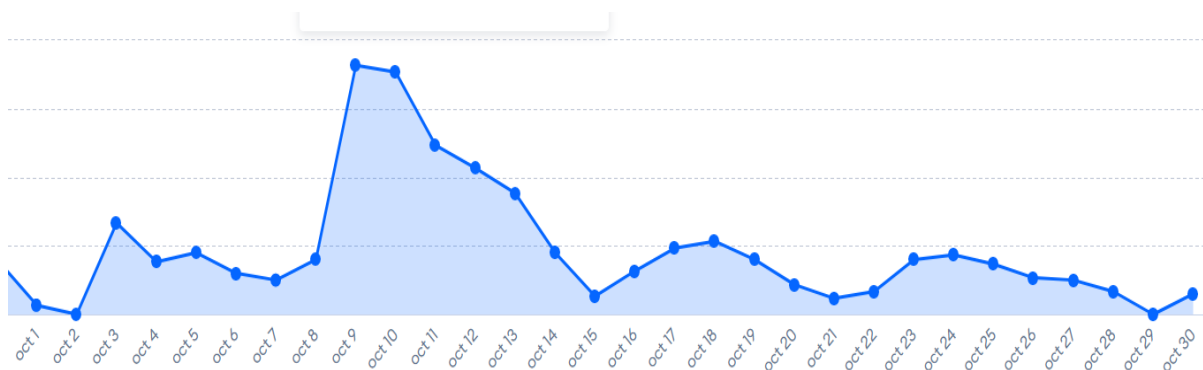
INFO@MIDES ATENDIDOS	
Nuevo Plan Panamá Solidario	115
Total	115

Para el mes de octubre los supervisores a través de la nueva interacción de Chat del Ministerio de Desarrollo Social atendieron 872 consultas referentes a:

- Programas de transferencia monetaria
 - Ingreso

- Exclusión
 - No realizo el Cobro de la transferencia
 - Reconsideración.
- Entregas de Documentos solicitados por el Programa 120/65.
 - Fechas de Pagó de los Programas de Transferencia Monetaria
 - Programa Panamá Solidario.
 - Consultas sobre la nueva modalidad del Nuevo Plan Panamá Solidario.
 - Denuncias de CAIPIS.
 - Asignación de actividades del Nuevo Panamá solidario.
 - Me excluyeron del Nuevo programa Panamá Solidario.
 - Orientaciones Psicológicas

Grafica No.2
Para el mes de octubre se atendieron 872 Chats



Observaciones:

1. Usuarios se están apersonando a las instalaciones del MIDES y realizan llamadas manifestando que la Junta Comunal los están remitiendo a las oficinas MIDES para:
 1. Cambio de fecha de Asignación.
 2. No aparecen en lista para la actividad.
 3. No asistieron y solicitan que no lo excluyan del vale digital.

4. Realizaron actividad y no le han recargado.

Recomendación:

1. Se solicita realizar gestiones con los Administradores del Sistema RENAB y poder que los supervisores de la Oficina 311-MIDES, puede obtener acceso a la información y dar las respuestas oportunas a los usuarios que se atienden a través de las Plataformas:
 - Casos remitidos por el Centro de Atención Ciudadana 311-MIDES.
 - Chat-MIDES.
 - Info@mides.

Acciones

- Coordinaciones con los Programas de Transferencia Monetaria para dar respuesta al usuario

Cuadro de No. 4

Casos que se mantienen pendientes por atender en el mes de octubre del 2021, en la Plataforma del Centro de Atención Ciudadana 311

Provincia	Proceso	Referido	Vencidos	Total
Bocas del Toro			1	1
Chiriquí	21	4	43	68
Coclé	6	5	3	14
Colón	5	2	3	10
Comarca Ngobe Bugle	1		1	2
Comarca Kuna Yala		1	0	1
Herrera	5			5
Los Santos	1		8	9
Panamá	32	16	92	140
Panamá Oeste	15	3	26	44
Veraguas	19	4	22	45
Total	105	35	199	339

Para el mes de octubre la plataforma cuenta con 339 casos para atender

Licda. Eleana E. Duarte A.
Trabajadora Social
Enlace Operativo- Jefa de La Oficina 31



MINISTERIO DE
DESARROLLO SOCIAL

SECRETARIA GENERAL-
CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311
500-6253

MEMO-Interno-010

PARA: Dra. Marianela Landau
Secretaria General

DE: Licda. Eleana E. Duarte A.
Trabajadora Social
Jefa de la Oficina 311. MIDES

ASUNTO: **Informe Mensual de Octubre-2021**

FECHA: 11 de noviembre del 2021.

Por este medio me dirijo, a usted con la finalidad de remitir Informe mensual del mes de octubre del 2021.

Sin más de usted.