

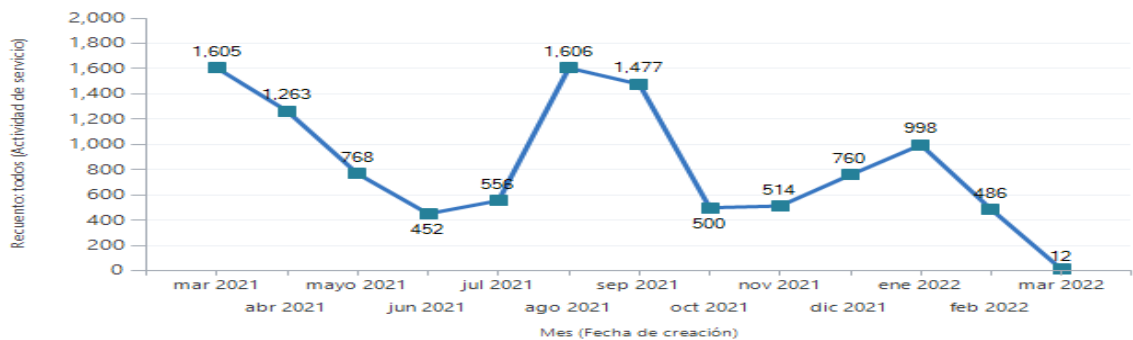
Ministerio de Desarrollo Social  
Secretaría General – OFICINA 311-MIDES

### Informe Mensual Febrero del 2022.

Para el mes de febrero del 2022 el Centro de Atención Ciudadana 311, asignó para su atención al Ministerio de Desarrollo Social **486 casos** a nivel Nacional.

Grafica No.1

Servicios último año  
Enlace Operativo - último año



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

1. No se realizó acreditación en el mes de febrero.
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 recibo 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 asigno 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. INADEH:
  - 5.1 No me ha llegado el curso del INADEH
  - 5.2 Realice el curso y no se me acredita.
- 6. MITRADEL:
  - 6.1 Me activaron el contrato y la empresa no me ha llamado.
  - 6.2 No me acreditaron en el mes, me activaron el contrato y la empresa realizo mutuo acuerdo meses atrás.
  - 6.3 Nunca he trabajado, no me han recargado y sale que me reactivaron el contrato.

7.Consultas sobre Programas de Transferencia Monetaria:

- 7.1 Ingreso.
- 7.2 Mal uso de la transferencia por el beneficiario.
- 7.3 Mal uso de la transferencia por el representante legal.
- 7.4 Exclusión del Programa.

8.Negligencia y maltrato a adultos mayores.

9. Maltrato a menores de edad.

10.Violencia Familiar.

11.Otras consultas.

Para el mes de febrero del 2022 se concluyeron con 514 casos en la plataforma del centro de atención ciudadana 311 a nivel Nacional.

**Cuadro No 1.**

Casos Cerrados en el mes de febrero del 2022 a nivel Nacional

<b>PROVINCIA</b>	<b>Cantidad</b>
MIDES-Bocas Del Toro	1
MIDES-Chiriquí	31
MIDES-Coclé	3
MIDES-Colón	26
MIDES-Herrera	9
MIDES-La Chorrera	16
MIDES-Los Santos	1
MIDES-Panamá	80
MIDES-Panamá Este	8
MIDES-Panamá Norte	13
MIDES-Panamá-Arraiján	20
MIDES-Panamá-Chepo	2
MIDES-Panamá-San Miguelito	30
MIDES-Veraguas	24
Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	248
MITRADEL-Panamá	2

<b>TOTAL</b>	<b>514</b>
--------------	------------

- A través de la plataforma Info@MIDES, se atendieron 1625 casos en el mes de febrero distribuido de la siguiente manera:

Cuadro No. 2

<b>SITUACIONES ATENDIDAS A TRAVÉS DE LA Plataforma de Info@MIDES</b>	<b>Cantidad</b>
Ayuda Social	5
CAIPI	1
Consultas Varias	111
Curso Inadeh	200
MITRADEL Consulta	395
Otros Programas o Entidades	1
Padrino Empresario	1
Panamá Solidario	587
Panamá Solidario - Consulta	131
Panamá Solidario - Exclusión	170
PTMC: 120 a los 65	13
PTMC: Ángel Guardián	5
PTMC: Red de Oportunidades	5
<b>Total General</b>	<b>1625</b>

Para el mes de febrero del 2022 los supervisores a través de la nueva interacción de Chat del Ministerio de Desarrollo Social atendieron 530 consultas de diversos tipos como

- 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.
- Padrino Empresario.
- Ayuda Social.
- No continuaron con la conversación.

Gráfica No.2  
Situaciones atendidas por categoría a través del CHAT-MIDES en enero del 2022

SITUACIONES ATENDIDAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CHAT-MIDES	CANTIDAD
Ayuda Social	3
CAIPIS	19
Consulta Varias	58
Denuncias Diversas	11
no continuo con la consulta	138
Otros Programas o Entidades	15
Padrino Empresario	13
Panamá Solidario	200
PTMC: 120 a los 65	39
PTMC: Ángel Guardián	15
PTMC: Red de Oportunidades	14
Usuario dejo la Consulta	5
<b>Total</b>	<b>530</b>

**Observaciones:**

1. En la Oficina 311MIDES se han atendido vía telefónica 450 llamadas de usuarios solicitando información sobre:
  - Panamá Solidario.
  - Exclusión por reactivación de contratos
  - Trabajo Social Comunitario.
  - Cursos INADEH.
  - Exclusión del Vale digital.

**Gestiones Realizadas:**

1. Para el mes de febrero se realiza conversación con los programadores de informática y se inicia con la clasificación de propiedades para las estadísticas mensuales en la plataforma del Info@mides.

**Conclusión.**

1. A través de las diversas plataformas que se manejan en la Oficina 311-MIDES, se han atendido 3091 consultas los cuales han solicitado información, orientación a cada una de las situaciones expuestas por

los ciudadanos de igual manera se han referido para su atención a otras oficinas del MIDES sede o a nivel nacional y a otras instituciones de Gobierno.

**Cuadro No. 4**

**Cantidad de casos atendidos a través de las plataformas que se atendieron a través de la Oficina 311-MIDES**

Plataformas de Atención-MIDES	Total, de Ciudadanos Atendidos
Centro de Atención Ciudadana -311	486
Chat del MIDES	530
<a href="mailto:Info@MIDES">Info@MIDES</a>	1625
Llamadas Telefónicas	450
<b>Total</b>	<b>3091</b>

2. Para el mes de febrero del 2022 en la plataforma del Centro de Atención ciudadana se mantienen 156 casos que se encuentran con estatus vencidos, en proceso y referidos los cuales se encuentran en seguimiento y para su cierre en la plataforma.

**Cuadro de No. 5**

Provincia	En proceso	Referido	Vencido	Total general
<b>Bocas Del Toro</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
<b>Chiriquí</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>Coclé</b>	<b>5</b>		<b>4</b>	<b>9</b>
<b>Colón</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>Comarca Ngobe Bugle</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Herrera</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Los Santos</b>	<b>4</b>			<b>4</b>
<b>Panamá</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>79</b>
<b>Panamá Oeste</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>22</b>
<b>Veraguas</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>87</b>	<b>156</b>

Licda. Eleana E. Duarte A.  
 Trabajadora Social  
 Enlace Operativo- jefa de La Oficina 311.