

**Ministerio de Desarrollo Social**  
**Secretaria General – OFICINA 311- MIDES**

El Ministerio de Desarrollo Social a través de la Oficina 311-MIDES, atiende a usuarios a nivel nacional a través de las Plataformas:

- **Centro de Atención Ciudadana 311:** Quien nos remite casos para su atención.
- **CHAT-MIDES**
- **Info@MIDES**

En estas plataformas los usuarios realizan diversas consultas donde se les brindan orientación e información; dependiendo de las situaciones que exponen.

En este sentido, específicamente se han atendido en los Programas de Transferencias Monetarias Condicionada, **127** situaciones en el mes de febrero del presente año; con las siguientes situaciones:

1. Requisitos de Ingresos de PTMC
2. Seguimiento a trámite del PTMC
3. Mal uso de la transferencia por el beneficiario.
4. Mal uso de la transferencia por el representante legal.
5. Exclusión del Programa.
6. Negligencia, maltrato y abandono a beneficiarios.
7. Fechas de pagos de los PTMC
8. Problemas de cobro con la tarjeta Clave.
9. Seguimiento de solicitud de reconsideración

A continuación, detallaremos el cuadro de las atenciones realizadas a través de las plataformas para el mes de marzo del 2022.

**Cuadro No.1**

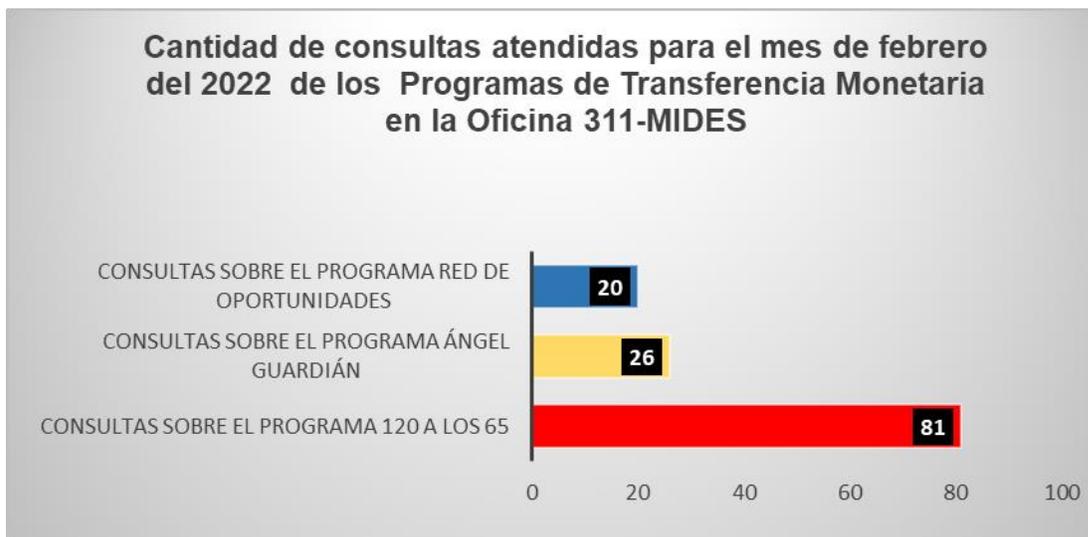
<b>Programas de Transferencia Monetaria</b>	<b>Plataforma -Centro de Atención Ciudadana - 311</b>	<b>Chat-MIDES</b>	<b><a href="mailto:Info@-MIDES">Info@-MIDES</a></b>	<b>Total</b>
Consultas sobre el Programa 120 a los 65	29	39	13	<b>81</b>
Consultas sobre el Programa Ángel Guardián	6	15	5	<b>26</b>
Consultas sobre el Programa Red de Oportunidades	1	14	5	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>68</b>	<b>23</b>	<b>127</b>

Actualmente en la Plataforma del Centro de Atención Ciudadana 311 cuenta con 66 casos a nivel nacional activos.

**Cuadro No.2**

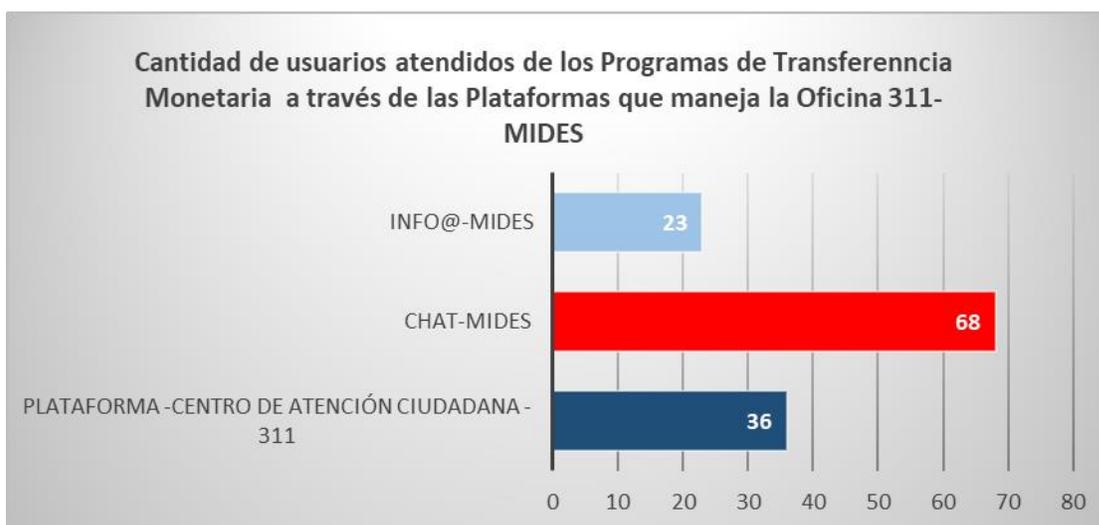
<b>Casos Activos por Provincia de los Programa de Transferencia Monetaria -2022</b>				
<b>Provincia</b>	<b>Red de oportunidades</b>	<b>Programa 120-65</b>	<b>Programa Angel Guardián</b>	<b>Total</b>
Bocas del Toro		1		1
Chiriquí	2	9	2	13
Coclé		2		2
Colón		4		4
Herrera				0
Los Santos		2		2
Panamá		25	3	28
Panamá Oeste		11	1	12
Veraguas		4		4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>6</b>	<b>66</b>

**Gráfica No. 1**



En la gráfica se observa que la mayor cantidad de consultas que se realizan de los Programas de Transferencia Monetaria, a través de las Plataformas que se manejan en la Oficina 311 - MIDES, corresponden al Programa 120/65, con **81** consultas realizadas en el mes de febrero 2022.

**Gráfica No.2**



La línea de Atención del MIDES, que utilizan los usuarios de los Programas de Transferencia Monetaria Condicionada- PTMC; para poder realizar sus denuncias, y consultas es el CHAT del MIDES.

**En resumen, los casos más relevantes que se mantienen activos en la plataforma del Centro de Atención Ciudadana son los siguientes:**

1. Mal uso de la Transferencia Monetaria, por parte del Representante Legal o por el beneficiario.
2. Denuncias por Negligencia o Maltrato, a beneficiarios de los Programas de Transferencia Monetaria Condicionada -PTMC.

Preparado por:

***Licda. Eleana E. Duarte A.***

Trabajadora Social

Jefa de la Oficina 311-MIDES