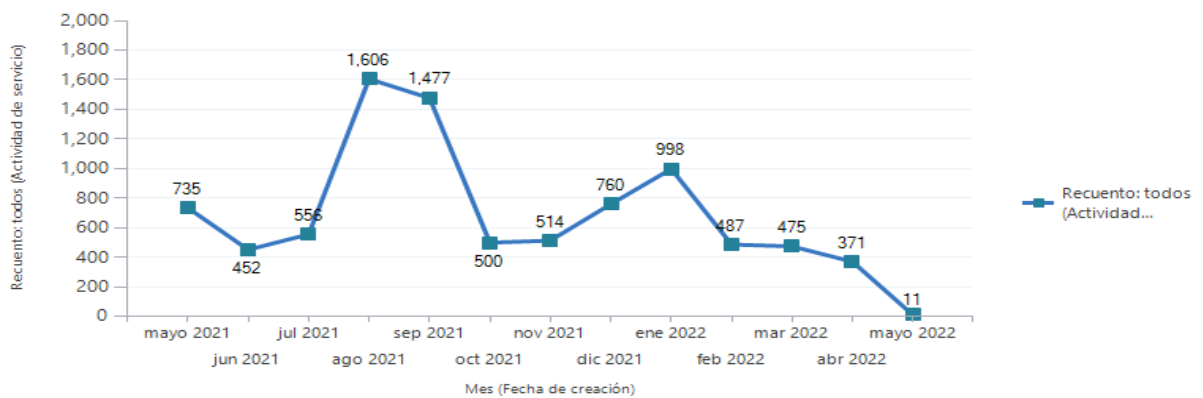


Ministerio de Desarrollo Social
Secretaría General – OFICINA 311-MIDES

Informe Mensual abril del 2022.

Para el mes de abril del 2022 el Centro de Atención Ciudadana 311, asignó para su atención al Ministerio de Desarrollo Social **371 casos** 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 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 asigne 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 acredito 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 acredito.
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 abril del 2022 se concluyeron con 1,292 casos en la plataforma del centro de atención ciudadana 311 a nivel Nacional.

Cuadro No 1.

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

Provincia	Cantidad
MIDES-Bocas Del Toro	1
MIDES-Chiriquí	167
MIDES-Coclé	11
MIDES-Colón	77
MIDES-Comarca Ngobe Bugle	2
MIDES-Darién	1
MIDES-Herrera	27
MIDES-La Chorrera	78
MIDES-Los Santos	4
MIDES-Panamá	338
MIDES-Panamá Este	24
MIDES-Panamá Norte	48
MIDES-Panamá-Arraiján	98
MIDES-Panamá-Chepo	3
MIDES-Panamá-San Miguelito	121
MIDES-Veraguas	44
Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	248
Total	1292

- A través de la plataforma Info@MIDES, para el mes de abril se atendieron 58 casos a Nivel Nacional.

Cuadro No.2

Situaciones Atendidas a través del Info@MIDES	Cantidad
Vale Digital	47
Actualización de PTMC	2
Red de Oportunidades	5
Discriminación	1
Consultas Varias	3
Total	58

Para el mes de abril del 2022 los supervisores a través de la Plataforma Chat-MIDES atendieron 1,381 consultas de diversos tipos a Nivel Nacional 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 abril del 2022

SITUACIONES ATENDIDAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CHAT-MIDES	CANTIDAD
CAIPIS	8
Denuncias Diversas	23
Consultas Varias	46
Programa Padrino Empresario	15
Panamá Solidario	67
Programa Alfabetización	1
Programa Voluntariado	1
PTMC: Ángel Guardián	91
PTMC: Red de Oportunidades	139
PTMC:120 a los 65	586
Senadys	1
Otras Entidades	11
No continuo la Consulta	380
MIVIOT	1
MITRADEL	5
Ayuda Social	6
Total	1,381

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.
2. Se elaboraron 25 Memos a la Dirección de Asesoría Legal, dando respuestas a Oficios referentes al Programa Panana Solidario.
3. La Oficina 311, requiere de una Secretaría Administrativa que se encargue de los trámites y administración de los documentos que se manejen o soliciten.
- 4.

Conclusión.

1. A través de las diversas plataformas que se manejan en la Oficina 311-MIDES, se han atendido 2,981 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. 3

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	1292
Chat del MIDES	1381
Info@MIDES	58
Llamadas Telefónicas	250
Total	2981

2. Para el mes de abril del 2022 en la plataforma del Centro de Atención ciudadana se mantienen 180 casos de los cuales 45 se encuentran en Proceso, 24 en referidos y 87 en Vencidos

Cuadro de No. 4

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

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