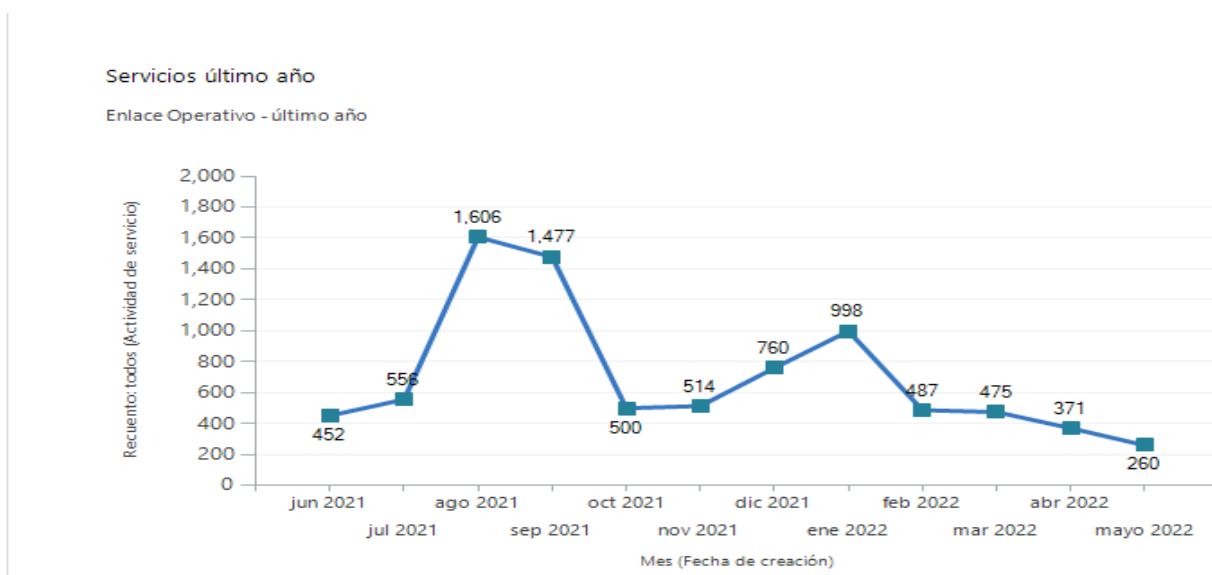


Ministerio de Desarrollo Social  
Secretaría General – OFICINA 311-MIDES

**Informe Mensual mayo del 2022.**

Para el mes de mayo del 2022 el Centro de Atención Ciudadana 311, asignó para su atención al Ministerio de Desarrollo Social **260 casos** a nivel Nacional para su atención.

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 mayo.
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 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. Me excluyeron por no llenar la Ficha Social

8. Fui excluido porque no cumplí con el índice de vulnerabilidad.

9.Consultas sobre Programas de Transferencia Monetaria:

9.1 Ingreso.

9.2 Mal uso de la transferencia por el beneficiario.

9.3 Mal uso de la transferencia por el representante legal.

9.4 Exclusión del Programa.

10.Negligencia y maltrato a adultos mayores.

11.Maltrato a menores de edad.

12.Violencia Familiar.

13.Otras consultas.

Para el mes de mayo del 2022 se concluyeron con 1,594 casos en la plataforma del Centro de Atención Ciudadana 311 a nivel Nacional.

### **Cuadro No 1.**

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

<b>Provincia</b>	<b>Cantidad</b>
MIDES-Bocas Del Toro	2
MIDES-Chiriquí	201
MIDES-Coclé	16
MIDES-Colón	98
MIDES-Comarca Ngobe Bugle	3
MIDES-Darién	1
MIDES-Herrera	32
MIDES-La Chorrera	114
MIDES-Los Santos	5
MIDES-Panamá	694
MIDES-Panamá Este	29
MIDES-Panamá Norte	66
MIDES-Panamá-Arraiján	119
MIDES-Panamá-Chepo	3
MIDES-Panamá-San Miguelito	161
MIDES-Veraguas	50
<b>Total</b>	<b>1,594</b>

Para el mes de mayo del 2022 los supervisores a través de la Plataforma Chat-MIDES atendieron 393 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

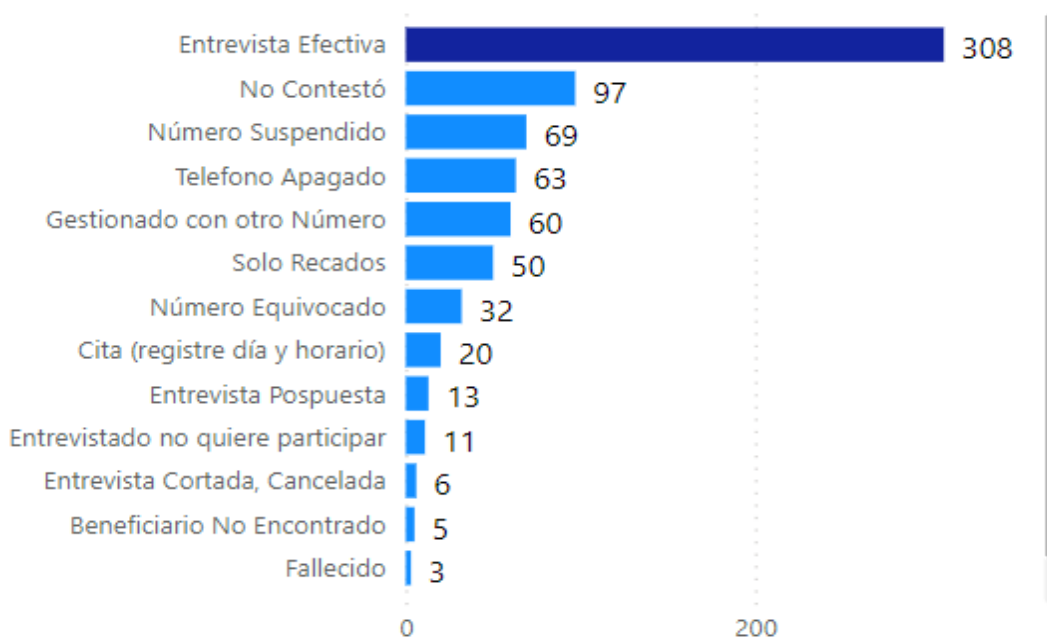
Situaciones atendidas por categoría a través del CHAT-MIDES en el mes de mayo del 2022

SITUACIONES ATENDIDAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CHAT-MIDES -MES MAYO	CANTIDAD
Ayuda Social	4
C.A.I.P.I.S	9
Consulta Varias	14
Denuncias Diversas	2
MITRADEL	1
No continuo con la consulta	69
Padrino Empresario	4
Panamá Solidario	20
PTMC: 120 a los 65	166
PTMC: Ángel Guardián	19
PTMC: Red de Oportunidades	15
SENADYS	1
SENAPAN	1
Chat Vacíos	68
<b>Total</b>	<b>393</b>

Simultáneamente a las atenciones de las Plataformas que se manejan en la Oficina 311-MIDES; los técnicos de la Oficina 311-MIDES, se encuentran apoyando a la Dirección de Inclusión social en la Aplicación de encuestas vía telefónicas a beneficiarios de los Programas de Transferencia Monetaria donde se han realizado 904 llamadas de los cuales se han aplicado 308 encuestas.

**Gráfico No**

**Estados por Encuestas**



**Observaciones:**

1. En la Oficina 311MIDES se han atendido vía telefónica 95 llamadas de usuarios solicitando información sobre:
  - Panamá Solidario.
  - Exclusión por reactivación de contratos
  - Trabajo Social Comunitario.
  - Cursos INADEH.
  - Exclusión del Vale digital.
  - Exclusión por la Ficha Social
2. Se elaboraron 30 Memos a la Dirección de Asesoría Legal, dando respuestas a Oficios referentes al Programa Panama 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. Para el mes de mayo no se atendieron correos de Info@MIDES, se realizó consultas con la Dirección de Informática quienes no indicaron que se están realizando las diligencias para la actualización de la Licencia.

### **Conclusión.**

1. A través de las diversas plataformas que se manejan en la Oficina 311-MIDES, se han atendido 2,390 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	1,594
Chat del MIDES	393
<a href="#">Encuestas Aplicadas -DIDS</a>	308
Llamadas Telefónicas	95
Total	<b>2.390</b>

2. Para el mes de junio del 2022 en la plataforma del Centro de Atención ciudadana se mantienen 156 para su atención y seguimiento de los cuales 87 son vencidos, 24 referidos y 45 en Proceso.

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
<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.