

Ministerio de Desarrollo Social
Secretaría General – OFICINA 311-MIDES

Informe Mensual junio del 2022.

Para el mes de junio del 2022 el Centro de Atención Ciudadana 311, asignó para su atención al Ministerio de Desarrollo Social **1,231 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 junio.
2. Se me excluyó y solicitó se me acredite nuevamente.
3. Trabajo Social Comunitario
 - 3.1. No me han llamado y no me ha llegado notificación para la actividad.
 - 3.2. Realice mi actividad tengo constancia y no se me acredito en el mes correspondiente.
 - 3.3. En le informa que está por definir la actividad y no le han informado nada.

4. INADEH:
 - 5.1 No me ha llegado el curso del INADEH
 - 5.2 Realice el curso y no se me acredita.
5. Me excluyeron por no llenar la Ficha Social.
6. 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.Otras consultas.

Para el mes de junio del 2022 se concluyeron 448 casos a nivel nacional en la plataforma del Centro de Atención Ciudadana 311.

Cuadro No 1.

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

Provincia	Cantidad
MIDES-Chiriquí	229
MIDES-Coclé	4
MIDES-Colón	34
MIDES-Herrera	3
MIDES-La Chorrera	11
MIDES-Panamá	19
MIDES-Panamá Este	25
MIDES-Panamá Norte	39
MIDES-Panamá-Arraiján	23
MIDES-Panamá-Chepo	1
MIDES-Panamá-San Miguelito	48
MIDES-Veraguas	12
Total	448

Para el mes de junio del 2022 los supervisores a través de la Plataforma Chat-MIDES atendieron 444 consultas de diversos tipos a Nivel Nacional como:

- Programas de transferencia monetaria
 - Ingreso

- Exclusión
- No realizo el cobro de la transferencia
- Reconsideración.
- Actualización de datos
- Entregas de Documentos solicitados por el Programa 120/65.
- Fechas de Pagó de los Programas de Transferencia Monetaria
- Programa Panamá Solidario.
- Exclusiones por Ficha Social.
- 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 junio del 2022

SITUACIONES ATENDIDAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CHAT-MIDES - MES JUNIO	CANTIDAD
Ayuda Social	7
CAIPI	5
Consulta Varias	58
Denuncias Diversas	3
INADEH	1
MITRADEL	2
MIVI	1
No continuo con la consulta	113
Padrino Empresario	4
Panamáj Solidario	80
PTMC: 120 a los 65	128
PTMC: Ángel Guardián	18
PTMC: Red de Oportunidades	24
Total	444

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 en la aplicación de encuestas vía telefónicas a beneficiarios de los Programas de Transferencia Monetaria donde se han realizo 1,524 llamadas de los cuales 757 fueron llamadas efectivas.

Gráfico No.3

Técnico	Llamadas activas	Llamadas efectivas	Fallecidos	No contesto	No quiere participar
Ana Isabel Molina	416	111	1	36	1
Daryuritza Thousand	333	127	2	103	9
Ekaterina Holnnes	328	146		46	4
Karina Sánchez	260	163		24	5
Yuraima Villarreal	187	210	2	17	1
Total, general	1,524	757	5	226	20

Observaciones:

1. En la Oficina 311MIDES se han atendido vía telefónica 85 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 22 Memos dirigidos a la Dirección de Asesoría Legal, dando información referente 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. Para el mes de junio no se atendieron correos de Info@MIDES.

Conclusión.

1. A través de las diversas plataformas que se manejan en la Oficina 311-MIDES, se han atendido 1,705 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	448
Chat del MIDES	444
Encuestas Aplicadas -DIDS	725
Llamadas Telefónicas	85
Total	1,705

2. Para el mes de julio del 2022 en la plataforma del Centro de Atención ciudadana se mantienen 274 para su atención y seguimiento de los cuales 72 son vencidos, 170 referidos y 32 en Proceso.

Cuadro de No. 5

Provincia	Vencidos	Proceso	Referidos	Total
MIDES-Chiriquí	7	5	94	106
MIDES-Coclé	3	2		5
MIDES-Colón	2	2	10	14
MIDES-Herrera	4	2		6
MIDES-La Chorrera	3	2	22	27
MIDES-Los Santos	3	1	1	5
MIDES-Panamá	24	10	17	51
MIDES-Panamá Este	5	2		7
MIDES-Panamá Norte	1	1	5	7
MIDES-Panamá-Arraiján	3	1	8	12
MIDES-Panamá-Chepo		1		1
MIDES-Panamá-San Miguelito	15	3	13	31
Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	2			2
Total	72	32	170	274

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