

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA
 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE ENERO A MAYO DE 2020**

En cumplimiento de su misión institucional, la Beneficencia brinda servicios de protección social para el restablecimiento de sus derechos a las personas mayores y personas mayores con discapacidad mental, víctimas o en riesgo de las violencias y el abandono familiar y social.

A continuación, se relacionan las PQRSD y número de personas atendidas por diferentes canales de atención recibidas en el primer trimestre de 2020

PQRSDD PRIMER TRIMESTRE 2020						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						
CME LA COLONIA		1			1	2
CBA SAN PEDRO CLAVER	1				3	4
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	1				9	10
CBA VILLETA						
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA						
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE		1				1
GERENCIA GENERAL	5					5
SECRETARIA GENERAL	68	2				1
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	81	2				8
SUBGERENCIA FINANCIERA	7					
OFICINA BIENES INMUEBLES	22					
OFICINA CONTROL INTERNO						
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	29					
GOBERNACIÓN						3
TOTAL	215	6			12	233

Fuente: Buzones PQRSDD ubicados en centros de protección y Beneficencia, correo electrónico, portal web, contactenos-benecun y ORFEO

ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE Y PQRSD	
CANAL DE ATENCIÓN	Enero, febrero-marzo
PERSONAL	120
TELFÓNICO	45
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	23
BUZONES	17
OTRA	193
TOTAL	398

A continuación, se relacionan las PQRSD y número de personas atendidas por diferentes canales de atención recibidas en los meses de abril y mayo de 2020

ABRIL – MAYO 2020						
CENTRO DE PROTECCIÓN / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						
CME LA COLONIA						
CBA SAN PEDRO CLAVER						
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA VILLETA						
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA						
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE						
GERENCIA GENERAL	8					8
SECRETARIA GENERAL	43					43
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	56	5				61
SUBGERENCIA FINANCIERA	18					18
OFICINA BIENES INMUEBLES	51					51
OFICINA CONTROL INTERNO						
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1					1
GOBERNACIÓN	3					3
TOTAL	180	5				185

ATENCIÓN ABRIL -MAYO Y PQRSDD	
CANAL DE ATENCIÓN	Abril-mayo
PERSONAL	0
TELFÓNICO	60
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	71
BUZONES	0
OTRA	114
TOTAL	245

Desde el 24 de marzo de 2020, se implementaron nuevos canales de atención al usuario en la Beneficencia en razón a la emergencia causada por la pandemia del covid 19 y la cuarentena ordenada por el gobierno nacional y departamental.

- ❖ Se han fortalecido los canales de Atención al Ciudadano en la entidad con la recepción de toda la correspondencia por www.beneficenciacundinamarca.gov.co atendida por la Secretaria de Gerencia Lizeth Paola Rivera Peña, Notijudiciales atendida por Myrian Bernal Bernal Secretaria de la Oficina Jurídica y Contactenos-Benecun@cundinamarca.gov.co, gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co atendida por Gelly Tatiana Kalvo de Atención al Ciudadano.

En los Centros de Protección de la Beneficencia se han puesto al servicio de los usuarios, sus familias, acudientes y empleados, para una comunicación constante y permanente los siguientes números telefónicos, correos electrónicos y grupos de WhatsApp:

1. CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA: Línea telefónica fija 7250989, celular WhatsApp 320 8585266 – 316 4720065 Correo electrónico tscundicoloniam@gmail.com
2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico tsocialcundiutds@outlook.es
3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER: Celular WhatsApp 305 2551910 – 320 8641734 Correo electrónico trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com
4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3208271739, Correo electrónico hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com
5. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA: Teléfono fijo 8670777 – 8670567 celular WhatsApp 3124178200, Correos electrónicos cbabelmirafusa@gmail.com tsocialbelmira@gmail.com
6. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN ARBELAEZ: Líneas telefónicas fijas 8686672 – 8686624 celular WhatsApp 3102933992 – 3104352984 Correo electrónico tssocial@hotmail.com



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.instagram.com/CundinamarcaGob)
www.beneficenciacundinamarca.gov.co

7. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE FACATATIVA: Línea telefónica fija 8913717 celular WhatsApp 3138054366, Correo electrónico cbasanjosefaca@hotmail.com <https://www.facebook.com/emisora.sanjose>
8. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO VILLETA: Celular 3143529408 Correo electrónico tsocialvilleta@gmail.com

En el siguiente cuadro se encuentran relacionadas las llamadas realizadas entre los usuarios, sus familias y acudientes, durante los meses de marzo, abril y mayo en cada Centro de Protección:

CENTRO DE PROTECCIÓN	MARZO	ABRIL	MAYO
CME LA COLONIA	65	103	106
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	300	582	544
CBA SAN PEDRO CLAVER	5	46	55
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	29	40	35
CBA BELMIRA	28	79	47
CBA EN ARBELAEZ	24	47	102
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	15	44	73
CBA EN VILLETA	121	72	42

❖ Relación de las quejas:

Las quejas recibidas en el presente año son por la demora en el pago a los empleados de los Centros de Protección, por parte de los operadores que son los responsables de esta obligación, ya que son los contratantes del personal que se encuentra laborando en los programas de protección social que se ejecutan en los centros de la Beneficencia.

POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A 30 DE MAYO DE 2020

A 30 de mayo de 2020 se han atendido 294 mujeres adultas mayores, 387 hombres adultos mayores, 678 mujeres con discapacidad mental y 682 hombres con discapacidad mental. Adicionalmente se han atendido por parte del ICBF en dos centros de protección de la Beneficencia a 30 niñas, 19 niños, 125 mujeres adolescentes y 47 hombres adolescentes. Para un total de 2262 personas.

DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2020			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
NIÑAS Y NIÑOS	30	19	49
ADOLESCENTES	125	47	172
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	294	387	681
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	678	682	1360
TOTAL	1127	1135	2262

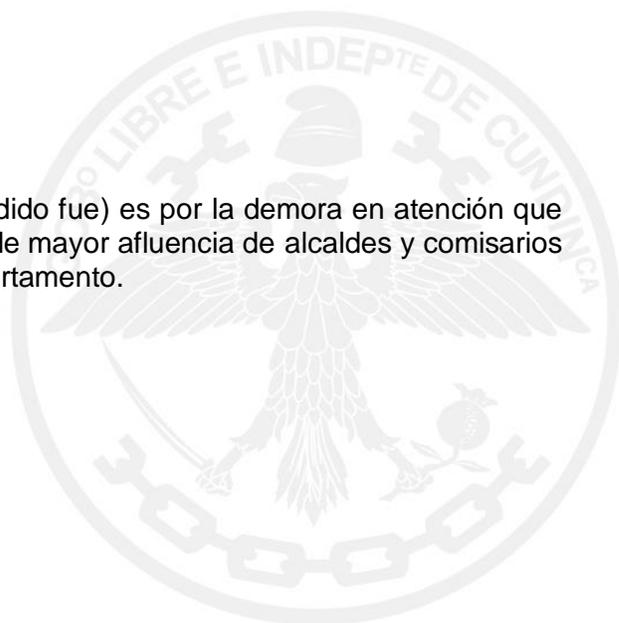
La siguiente tabla totaliza los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano y asistencia técnica, la cual es diligenciada por los ciudadanos y funcionarios de las alcaldías que fueron asesorados en la sede de la Beneficencia.

Este servicio de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, lo prestan los funcionarios públicos Lucy Esperanza Nieto, Dora Marcela Diaz, Tatiana Kalvo y Oswaldo Pantano. Sin embargo, es necesario fortalecer la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio, ya que no está siendo aplicada por el equipo completo.

Dependencia que lo Atendió	Nº de encuestas	El conocimiento del tema de consulta					Respuesta clara y oportuna					El tiempo para ser atendido fue					Actitud y disposición del funcionario para atenderlo				
		E	B	R	M	%	E	B	R	M	%	E	B	R	M	%	E	B	R	M	%
SIAC	4	4				6%	4				6%	4				6%	4				4%
Ventanilla Única						0%					0%					0%					0%
Trabajo Social	52	50	2			81%	50	2			81%	47	4	1		81%	50	2			81%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	8	8				13%	8				13%	8				13%	8				13%
Gestión Contractual						0%					%					%					%
Gestión talento humano						0%					%					%					%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
TOTAL	64	62	2	0	0	100 %	62	2	0	0	100 %	59	4	1	0	100 %	62	1	0	0	100 %

E = Excelente
 B = Bueno
 R = Regular
 M = Malo

Una calificación de R (El tiempo para ser atendido fue) es por la demora en atención que se presenta algunos martes, que son los días de mayor afluencia de alcaldes y comisarios de familia a la entidad y otras oficinas del Departamento.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL

ENCUESTAS DE SATISFACCION CENTROS DE PROTECCIÓN									
Centro de Protección	Número de personas encuestadas	Percepción del servicio (%)					% satisfacción del servicio	Acciones de mejora (acción, tiempo, responsable)	Fecha aplicación de la encuesta
		E	B	R	M	NO RESPONDE			
CFE José Joaquín Vargas							0		
CME La Colonia							0		
CBA San José en Facatativá	39	72%	25%	2%		1%	100%	Trabajo con las Áreas de Nutrición y Dietética y Cocina para mejorar el sabor de los alimentos bajos en sal y dulce.	27/02/2020
CBA en Arbelaez							0		
CBA Belmira en Fusagasugá	74	62%	35%	1%		2%	100%	Trabajo con el Área de Alimentos para que se entreguen cuando los adultos mayores estén en el comedor y mejorar el sabor.	7/02/2020
CBA San Pedro Claver en Bogotá	62	42%	52%	3%		3%	100%	Trabajo con el Área de Nutrición y Dietética, para la variedad en los alimentos.	25/02/2020
CBA en Villeta							0		
Instituto san José en Chipaque							0		
TOTAL	175	100	65	5	0	5	100%		

- ❖ Las encuestas anualizadas de los Centros de Protección fueron aplicadas a usuarios y familias en los dos primeros meses del año, este proceso continuará una vez se reanuden las visitas de familias, ya que por la cuarentena y emergencia covid 19, estas están suspendidas.
- ❖ La liquidación, cancelación y devolución del Impuesto de Registro y Anotación sigue siendo uno de los mayores temas de consulta por los ciudadanos que asisten a la Gobernación de Cundinamarca a los cuales se orienta y direcciona para que sean atendidos por la entidad competente, son aproximadamente 15 personas diariamente las que asisten por tal motivo a la entidad. Las consultas correspondientes a la Secretaría de Transporte y Movilidad, Valorización y Fondo de Pensiones del Departamento son igualmente consultadas y atendidas. Esta población no suministra los datos para el control de atención debido a la incomodidad y molestia generada por la mala orientación al ingresar a la gobernación. En este momento se les direcciona sus consultas a la página www.gobernacioncundinamarca.gov.co link impuestos, al igual que con la Dra. Clara Isabel Garay Romero, Profesional Especializado, Subdirección Impuesto de Registro, Secretaria de Hacienda, clara.garay@cundinamarca.gov.co

Elaboró: **GELLY TATIANA KALVO CIFUENTES**
 Técnico Administrativo Proceso Sistema de Información y Atención al Ciudadano
 Secretaria General.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
 f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.beneficienciacundinamarca.gov.co