

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023

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 con discapacidad mental y cognitiva, víctimas o en riesgo de una o más violencias y en estado de abandono familiar y social.

En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2023 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

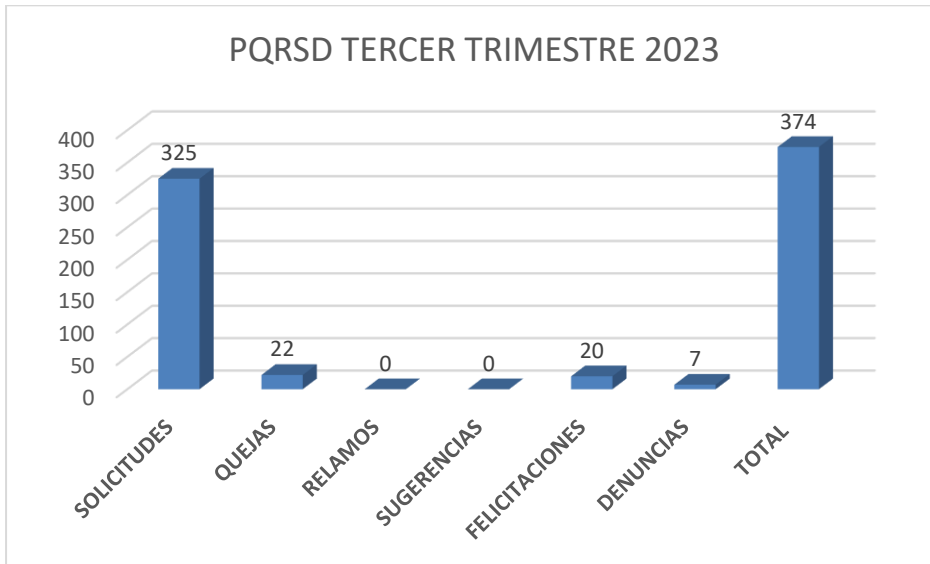
PQRSD TERCER TRIMESTRE 2023							
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
CFE JJ VARGAS	1	1	0	0	0	0	2
CME LA COLONIA	1	0	0	0	8	0	9
CBA SAN PEDRO CLAVER	0	0	0	0	0	0	0
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	0	0	0	0	12	0	12
CBA VILLETA	0	0	0	0	0	0	0
CBA ARBELAEZ	0	0	0	0	0	0	0
CBA BELMIRA	4	0	0	0	0	0	4
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA GENERAL	5	0	0	0	0	0	5
SECRETARIA GENERAL	166	0	0	0	0	0	166
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0
SIAC	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Recursos Físicos	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Almacén e inventarios	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Contractual	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Informática	0	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	42	19	0	0	0	2	63
SUBGERENCIA FINANCIERA	42	0	0	0	0	0	42
OFICINA BIENES INMUEBLES	14	0	0	0	0	2	16
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	0	0	0	3	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	0	0	0	0	0	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	29	0	0	0	0	0	29
TRASLADO A GOBERNACIÓN	10	0	0	0	0	0	10
SOLICITUDES NO ATENDIDAS	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>374</b>

Fuente: Buzones PQRSD ubicados en centros de protección y Beneficencia, correo electrónico, portal web, contactenos-benecon y Sistema de Información Documental ORFEO.



Las PQRSD del tercer trimestre de 2023 fueron atendidas en los tiempos que la ley 1755 de 2015 determina.

SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
325	22	0	0	20	7	374



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre de 2023 se realizan las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera personal, virtual y telefónica, incrementadas por el pago del Impuesto de Registro y Anotación antes Impuesto de Beneficencia que en la actualidad lo liquida y cobra la Secretaria de Hacienda de Cundinamarca, Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, Subdirección de Atención al Contribuyente en la Torre Salud Primer Piso. Por tal motivo se instaló en todos los ascensores e ingreso de la gobernación y de la torre 3 avisos informativos con el fin de orientar a los usuarios sobre este tema, de igual manera la Secretaria de Hacienda nos ubico un pendón de araña con la misma información y los respectivos códigos QR.

La orientación y asistencia técnica la brindan los servidores públicos ADRIANA BOTIA a las alcaldías en los programas de protección social de la entidad y asistencia para ingresos a los mismos, y adición de contratos Alcaldías – Beneficencia la etapa contractual es realizada por DIANA TELLEZ y Tatiana Kalvo en atención y orientación al ciudadano, direccionamiento de las PQRSD y medición de la satisfacción del usuario. Esta última actividad se realiza a través de aplicación de una encuesta de satisfacción del servicio, que se envía a todos los usuarios atendidos, pero son muy pocos los que la diligencian.

En la siguiente tabla se relacionan las modalidades de atención y cantidad de personas atendidas en cada una de ellas, por parte del SIAC



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://twitter.com/CundinamarcaGob)

[www.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co)



ATENCIÓN TERCER TRIMESTRE Y PQRSD 2023	
CANAL DE ATENCIÓN	JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE
PERSONAL	320
TELEFÓNICO	215
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	10
BUZONES	27
ORFEO	347
<b>TOTAL</b>	<b>919</b>

### MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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	14	12	2			33%	13	1			33%	13	1			33%	13	1			33%
Ventanilla Única	16	15	1			38%	15	1			38%	15	1			38%	16				38%
Trabajo Social	4	4				10%	4				10%	4				10%	4				10%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	3	2	1			7%	3				7%	2	1			7%	2	1			7%
Gestión Contractual						0%					0%					0%					0%
Secretaría General	5	5				12%	5				12%	5				12%	5				12%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

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



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



- ❖ Los canales de Atención al Ciudadano en la entidad con la recepción de toda la correspondencia por [www.beneficiaciundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciundinamarca.gov.co) atendida por el secretario ARMANDO BORDONE Notijudiciales atendida por Sandra Sánchez Secretaria de la Oficina Jurídica y [Contactenos-Benecun@cundinamarca.gov.co](mailto:Contactenos-Benecun@cundinamarca.gov.co), [gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co](mailto:gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co) atendida por Gelly Tatiana Kalvo encargada del Sistema de Atención al Ciudadano. Toda la correspondencia que ingresa por dichos canales es radicada en el Sistema ORFEO por la funcionaria Azucena Rodriguez al igual que las PQRSD que ingresan por la página web [www.beneficiaciundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciundinamarca.gov.co) quedan automáticamente radicadas en el Sistema ORFEO y es notificada con su numero de radicado y de seguimiento al correo electrónico y WhatsApp del peticionario.
- ❖ En los Centros de Protección de la Beneficencia se han puesto al servicio de los usuarios, sus familias, acudientes y empleados los siguientes números telefónicos, correos electrónicos y grupos de WhatsApp, que permite una comunicación permanente de los usuarios con sus familias, mantener los vínculos afectivos y procurar la cercanía familiar, con jornadas de llamadas, videos, fotografías y audios transmitidos a través de las emisoras de cada Centro de Protección. De la misma manera las familias están recibiendo un reporte semanal del estado de la persona atendida por la Beneficencia, labor que ha fortalecido la comunicación entre usuarios y familias y ha elevado el nivel de satisfacción de los mismos, quienes agradecen repetidamente por estos mismos canales el trabajo realizado en cada centro.
  1. CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA EN SIBATÉ: Celular 3212081052, celular WhatsApp 311 5962084 Correo electrónico [direccioncoloniasibate@gmail.com](mailto:direccioncoloniasibate@gmail.com)
  2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 3015794105 Correo electrónico [utpvdireccionijvargas@gmail.com](mailto:utpvdireccionijvargas@gmail.com)
  3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTÁ: Celular WhatsApp 3103353455 Correo electrónica [fundacioncafami2022@gmail.com](mailto:fundacioncafami2022@gmail.com)
  4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 310 4936901, Correo electrónico [Remapazcoordinacionchipaque@gmail.com](mailto:Remapazcoordinacionchipaque@gmail.com)
  5. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA EN FUSAGASUGÁ: Celular WhatsApp 3115962084, Correos electrónico [utnuevobelmira@gmail.com](mailto:utnuevobelmira@gmail.com)
  6. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN ARBELAEZ: Celular WhatsApp 3027014144 Correo electrónico [nuevoamanecer.corpocultural@gmail.com](mailto:nuevoamanecer.corpocultural@gmail.com)
  7. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSÉ EN FACATATIVA: Celular WhatsApp 3105895258 Correo electrónico [cbafacatativa@gmail.com](mailto:cbafacatativa@gmail.com)
  8. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN VILLETA: Celular 3123543228 Correo electrónico [direccioncbavilletaxua@gmail.com](mailto:direccioncbavilletaxua@gmail.com)





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

CENTRO DE PROTECCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CME LA COLONIA	291	271	271
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	636	773	565
CBA SAN PEDRO CLAVER	32	45	34
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	140	85	123
CBA BELMIRA	128	143	75
CBA EN ARBELAEZ	80	145	80
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	40	38	35
CBA EN VILLETETA	139	185	291

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales Centros de Protección

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROTECCION SOCIAL

**Propósito:** Realizar la medición de la satisfacción de las personas atendidas en los centros de protección con respecto a los servicios que reciben a fin de determinar acciones de mejora, basados en las observaciones, sugerencias y reclamos, efectuadas por los Usuarios y sus familias.

Durante el año se han aplicado Encuestas de Satisfacción a 582 usuarios en los ocho (8) Centros de Protección, cifra que corresponde al 42 % de la población atendida. El proceso inicia con la presentación a los usuarios y sus familias sobre la importancia de la encuesta, recordándoles las Áreas existentes, su responsable o encargados y función, de igual manera se explica el diligenciamiento de la encuesta, para que sea efectivo el uso de este instrumento de medición.

Los servicios calificados “regular” son generalmente por el manejo de la ropa de los usuarios, por pérdida o mezcla entre ellos, malos olores y manchas, demora en la entrega de la misma. Para superar esta situación, las áreas de Lavandería, Ropería y Enfermería y con el seguimiento del Área Administrativa, realizan el proceso del organización, manejo y distribución de la ropa a las personas atendidas. Las familias existentes, apoyan marcando la ropa que le llevan a sus familiares atendidos por la Beneficencia.

Otros servicios calificados “regular” son Nutrición, Dietética y Cocina ya que expresan algunos usuarios, que las porciones que les brindan es muy pequeña y que esta fría al momento de comerla, por lo tanto, la persona encargada del Área de Nutrición debe brindar a los usuarios capacitación continua, en cuanto al tamaño de las porciones y buscar alternativas para que sus alimentos estén calientes al momento de consumirlos.



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.beneficiaciocundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciocundinamarca.gov.co)



Es muy importante resalta que en las observaciones se encuentran reiterados agradecimiento felicitaciones y satisfacción por parte de los usuarios y sus familias por la calidad, apoyo, compromiso, dedicación, bondad, colaboración, calidad humana y buen servicio que se les brinda en los programas que ofrece la entidad en los ocho (8) Centros de Protección.

## **PERCEPCION DE LOS SERVICIOS POR CENTRO DE PROTECCION Y ACCIONES DE MEJORA:**

### **CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN VILLETA**

La calificación de la calidad del servicio está marcada por la favorabilidad, aprobación, aceptación, felicitaciones y agradecimiento, revelado en el porcentaje excelente y alto que suman el 96% de satisfacción de los usuarios y familias. Igualmente, se evidencia una buena divulgación de los servicios ofrecidos. Para el Área de Nutrición solicitan aumentar la porción de los alimentos; para el Área de Terapia Ocupacional, solicitan aumentar las actividades como pintar y dibujar.

Para el Área de Administración, le requieren puertas individuales en el baño al igual que el manejo en el desabastecimiento de agua. De la misma manera, manifiestan estar amañados, felicitan por la labor que desempeñan con las Personas Mayores allí protegidas.

### **ACCION DE MEJORA:**

El Área de Nutrición y dietética debe revisar el tamaño de las porciones que se están brindando a las Personas Mayores, buscando su adecuada nutrición y satisfacción, siempre teniendo en cuenta las dietas establecidas para cada Usuario por la profesional del área, así como una continua socialización de dietas y minutas con las Personas Mayores y sus Familiares, a fin de que entiendan las razones de los cambios y cantidades de alimentos suministrados. El Área administrativa debe incluir en los planes de mantenimiento la instalación de puestas individuales en los baños; buscar el abastecimiento permanente de agua para el centro realizando los tramites y solicitudes pertinentes con la administración municipal. La profesional del área de Terapia Ocupacional debe incrementar y diversificar las actividades para incentivar la participación de nuestras Personas Mayores, buscando una mayor satisfacción y ocupación de su tiempo libre.

### **CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTA**

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno en un 95%, siendo dada por nuestros usuarios y sus familias al momento de diligenciar las encuestas de satisfacción. En las observaciones evalúan regular las siguientes áreas, y manifiestan reiteradamente para el Área de Cocina que la comida se les sirve fría, el arroz crudo, se debe reorganizar la cocina. De igual manera manifiestan a Lavandería y Ropería al igual que Enfermería que la ropa se refunde, pierde y extravía y no la llevan a tiempo. Al Área de Farmacia le solicitan estar más pendiente de los medicamentos y que los entreguen completos. Área de Enfermería que acudan al llamado, llegue a tiempo y que mejoren el aseo que hacen. Área de Mantenimiento se demoran en arreglar las cosas.



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  
@CundinamarcaGob @CundinamarcaGob  
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

### ACCIÓN DE MEJORA:

El Área de Cocina y Nutrición y Dietética, deben organizar el proceso de entrega de los alimentos de las Personas Mayores de tal manera que sean servidos cuando ellos se encuentren en la mesa de esta manera no tendrán que consumirlos fríos; igualmente verificar el tiempo de cocción del arroz para que este no quede crudo, esto significa buscar una reorganización del Área de Cocina y seguimiento por parte de la profesional en Nutrición. El Área Administrativa debe reformular el plan de control, manejo, organización y seguimiento junto con las Áreas de Lavandería y Enfermería de la ropa cada usuario para evitar que esto se continúe presentando, garantizando la entrega a tiempo y la marcación adecuada de la misma a las Personas Mayores.

### CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN ARBELAEZ

Existe un alto nivel de satisfacción y agradecimiento por parte de nuestros usuarios y sus familias esta corresponde a un 96% en cuanto a calidad, atención, buena disposición y labor; calificando el servicio y atención como de excelente calidad y agradecen a la Administración del Centro, por su buen trato, buena labor, buena atención, gracias por su ayuda, atención prestada; felicitan a Trabajo Social por estar presente y con buena disposición. Calificación R al Área de Lavandería y Ropería por no entregar la ropa, porque en las visitas encuentran a su familiar con prendas que no son de ella y la que les llevan nunca se la ven puesta, solicitan evitar confusión de ropas por higiene y respeto a la Persona Mayor. Al Área de Nutrición y Dietética por no poner recado a la sopa, la alimentación es muy mala, poquita y mal cocinada, salada, no dan buena alimentación, no dan sopa en la cena.

### ACCION DE MEJORA:

El Área Administrativa debe fortalecer el plan de control, manejo, organización y seguimiento junto con las Áreas de Lavandería y Enfermería de la ropa de cada usuario con el fin de evitar que esto se continúe presentando la demora y confusión en la entrega de la misma a las Personas Mayores. El Área de Nutrición y Dietética socializar y explicar, tanto a usuarios como familias, cuál es la política del manejo de la preparación de los alimentos para los usuarios, tamaño de porciones, dietas de obligatorio cumplimiento y minutas; pero de la misma manera buscar la variedad, sabor y sazón de los alimentos para nutrir y satisfacer a nuestros usuarios.

### CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA EN FUSAGASUGA

La calificación de la calidad del servicio es buena con un 99% de satisfacción esto lo determinaron nuestros usuarios y sus familias; en general se infiere una muy buena aceptación, agradecimiento por el servicio, reconocimiento, gratitud y felicitaciones por el trato a la Persona Mayor y buen servicio, amabilidad, excelente agradecidos por sus cuidados, gracias por quererla y cuidarla, el acompañamiento a nuestro familias, el amor con el que hacen esta bella labor entrega y acompañamiento, el compromiso



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

/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob

[www.beneficiaciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciacundinamarca.gov.co)

y el amor con el que hacen esta bella labor, la atención muy buena y el trato personal, esmero, brindar protección, gracias por quererlos y cuidarlos, el acompañamiento constante, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en los servicios, y como el COVID está disminuyendo sugieren permitir cinco (5) personas en la visita, felicitaciones al personal del CBA por su buena atención a mayores y sus familias. Felicitaciones por su calma y su servicio humano para con todos Dios los bendiga. Por la gran labor con la Persona Mayor, por la actitud, el servicio, el trato, paciencia y el buen trato, la humildad. Felicitaciones por el trato, dedicación y afecto en el Centro Bienestar del Anciano Belmira a sus familiares colocadas en las observaciones de la encuesta de satisfacción.

### ACCIÓN DE MEJORA:

La nueva administración del centro Unión Temporal Nuevo Belmira, la cual inició el 16 de junio de 2023, debe continuar con los altos estándares de calidad en la prestación de los servicios de protección con calidad, de la misma manera socializar con todos los nuevos miembros de la institución los agradecimientos y felicitaciones manifestados por los usuarios y sus familias por la buena labor, atención, dedicación, compromiso, buen servicio, agradecidos por los servicios que les brindan. Esto fue un reconocimiento al trabajo diario realizado por las Hnas. Franciscanas de Santa Clara y sus colaboradores en el CBA Belmira por todos los años que allí estuvieron laborando.

### CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN FACATATIVA

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno por nuestros usuarios y sus familias ubicada en un 99% de satisfacción al prestado en el CBA San Jose, pero en general se concluye una muy buena aceptación, agradecimiento por su labor y felicitaciones a la Institución y su equipo de trabajo por el buen manejo con los abuelos, reconocimiento, gratitud por los servicios prestados en el Centro Bienestar del Anciano San Jose. De la misma manera se encuentra calificación regular al Área de Lavandería y Ropería porque se les pierden sus prendas y no les colocan la ropa que les traen; Al Área de Administración que tienen mucha rotación de personal de Trabajo Social, solicitan que les informen con anterioridad porque nunca se han podido comunicar con Ustedes.

### ACCIÓN DE MEJORA:

El Área Administrativa debe robustecer el plan de manejo, control, entrega, organización y seguimiento de la ropa de cada usuario junto con las Áreas de Lavandería y Enfermería, esto con el fin de evitar que se continúe presentando la pérdida de la ropa de las Personas Mayores, la administración debe garantizar todo el tiempo, la colocación de las prendas que los familiares les traen, es importante que esto se evidencie en las visitas. La Administración debe buscar la estabilidad laboral de sus funcionarios por el bienestar de los mismos y la tranquilidad de nuestros usuarios. Deben igualmente socializar los canales de comunicación entre usuarios y familias como parte del fortalecimiento de la estrategia de comunicación y atención al ciudadano.



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

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob

[www.beneficiaciocundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciocundinamarca.gov.co)



### **INSTITUTO SAN JOSE EN CHIPAQUE:**

La medición de satisfacción de la población de la Secretaría de Integración Social del Distrito, realizada con los adultos mayores es del 97%, quienes manifiestan el gusto por las actividades realizadas por la Fisioterapeuta, los profesionales son muy comprometidos con sus labores, en la hora del almuerzo son muy limpios y ordenados, la alimentación es excelente me gusta lo que preparan, felicitaciones, agradecimiento por el compromiso con los abuelos, felicitaciones por su hermosa labor, resaltan la atención brindada, y empatía, gratitud, agradecimiento por cuidarlos, celebrar las fechas especiales, tener siempre la casa limpia, hacen buenas actividades que se realizan en el CBA San Jose de Chipaque. En la evaluación para el Área de Auxiliares de Lavandería la califican R porque se pierde la ropa, Nutrición y Dietética al igual que cocina son calificadas como regular porque unos adultos mayores expresan que es poca comida, quedan con hambre, solo hacen ensalada, que quieren más frutas en las mañanas. comida caldos, bebidas y tamales y los otros adultos mayores expresan que en buena comida nutritiva y quedan satisfechos. Solicitan que informen con anticipación cuando se le va a realizar algún procedimiento médico y sus avances que por favor se comuniquen por WhatsApp con las familias. Desconocen que existían muchas Áreas.

### **ACCION DE MEJORA:**

El Área Administrativa, de Lavandería y Ropería con Enfermería debe fortalecer el plan de manejo, control, manejo, organización y seguimiento de la ropa y pertenencias de los usuarios esto con el fin de evitar que estas se pierdan.

El Área de Nutrición y Dietética debe socializar con todos los usuarios el manejo de las minutas, porciones, el cumplimiento estricto de dietas hipo glúcidos e hipercalóricas, de la misma manera buscar variedad y diversidad en la preparación de dichos alimentos, escuchando las propuestas de los usuarios con el fin de que ellos eleven su nivel de satisfacción. Fortalecer los canales de comunicación entre institución, usuarios y familias con el fin de que ellas sean informadas permanentemente de las condiciones físicas y de salud de su familiar.

### **CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSE JOAQUIN VARGAS EN SIBATE**

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno por nuestros usuarios y sus familias está en un 98% de satisfacción. En las observaciones manifiestan felicitaciones por el servicio y agradecimientos por el servicio, el acompañamiento que reciben, profesionalismo, bonita labor, paciencia, eficiencia, amor, entrega, compromiso, colaboración para que cada usuario este bien. La evaluación regular a la Administración porque es muy poco personal para tantos pacientes y así mejorar la atención y por eso se ve desmejorado el centro; solicitan que hagan una reunión para explicar cada Área no sé qué es Gerontología ni Fonoaudiología programar reunión

de todos los profesionales para que expliquen lo hacen cada una de ellas. para el Área de Enfermería para que tengan mejor cuidado con las uñas y porque se demoran mucho en bajar al paciente para la



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

/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob

[www.beneficiaciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciacundinamarca.gov.co)

visita. Solicitan Área de Nutrición y Dietética estar más pendientes de los alimentos de Ignacia Rodriguez está muy baja de peso. Regular la evaluación al Área de Psiquiatría porque a Victoria no se le ve mejoría psiquiátrica no habla nada y me gustaría saber sobre los alimentos que ellas consumen. Regular para Lavandería y Ropería solicitando tener en cuenta el lavado de las prendas.

#### ACCIONES DE MEJORA:

La Administración debe velar por el fortalecimiento y distribución del personal de aseo y mantenimiento con el fin de evitar el deterioro en la prestación del servicio que las familias vienen notando, igualmente explicarles en reunión de familias la proporcionalidad que existe entre usuarias y la cantidad de profesionales, enfermeros, personal de mantenimiento, lavandería y ropería y cocina. En reunión de familias se deben hacer una presentación general de la Institución, dependencias, función de cada una y el profesional responsable de cada una de ellas, con el fin que todas las familias tengan este conocimiento como lo han solicitado; en esta reunión la Nutricionista debe explicar el manejo de manejo de las minutas, porciones, el cumplimiento estricto de dietas hipo glúcidos e hipercalóricas. El Área de Enfermería debe organizar con anticipación a las usuarias el día de visitas para evitar la demora al momento de entregarlas a las familias. Revisar constantemente las uñas, en general la presentación personal de las Usuarias y realizar el respectivo arreglo. En los casos puntales de las usuarias de Ignacia Rodriguez la Nutricionista debe comunicarse directamente con sus familias con el fin de explicarles el manejo de su alimentación como lo están solicitando y Psiquiatría con la familia de Victoria para hablar de su evolución. Lavandería y Ropería revisar el proceso del lavado de las prendas de las usuarias, la administración de la Institución, debe garantizar la entrega oportuna y en cantidades suficientes, de insumos que garanticen un adecuado lavado de la ropa y así evitar malos olores.

#### CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA EN SIBATE

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno por nuestros usuarios y sus familias ubicada en un 98% de satisfacción. En las observaciones de la medición de satisfacción las familias de nuestros usuarios manifiestan agradecimiento por ser muy humanos, por ayudarlos mucho, ser muy buenos en todo.

Califican regular a la Administración porque no les pone atención, Área de Terapia porque fue demorado el trámite en terapia, Área de Enfermería por no tener disposición para atenderlos, las Áreas de Administración, Nutrición, Vigilancia no sabemos lo que hacen no las conozco; igualmente evalúan regular sin justificación a las áreas de Psicología, Psiquiatría, Nutrición, Farmacia, Terapia Física y Enfermería.

#### ACCIONES DE MEJORA:

Debe realizarse nuevamente una socialización en reunión de familia, de todas las Áreas de la Institución, función y responsable de las mismas, con el fin de que todos los familiares y acudientes los identifiquen



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

/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob

[www.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co)

y conozcan el trabajo que realizan para sus familiares. Programar una sensibilización con el Área de Enfermería sobre el buen trato, respeto, paciencia para con los usuarios. Terapia debe revisar sus programaciones para agilizar los procesos con los usuarios.

CENTRO DE PROTECCIÓN ENCUESTADO	NUMERO DE ENCUESTADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CFE JOSE JOAQUIN VARGAS	87	64%	34%	2%		
CME LA COLONIA	75	33%	65%	2%		
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	60	22%	77%	1%		
CBA ARBELAEZ	125	35%	62%	2%		1%
CBA BELMIRA	42	77%	23%			
CBA SAN PEDRO CLAVER	84	18%	77%	4%	1%	
CBA VILLETA	44	58%	38%	4%		
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE	65	43%	54%	3%		
TOTAL	582	43%	54%	2%	0.5%	0.5%

A 31 de agosto de 2023 se han atendido 316 mujeres mayores, 435 hombres mayores, 275 mujeres con discapacidad mental y 341 hombres con discapacidad mental. Para un total de 1367 personas institucionalizadas.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO AGOSTO 2023			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	316	435	751
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	275	341	616
<b>TOTAL</b>	<b>591</b>	<b>776</b>	<b>1367</b>

Fuente: Oficina de Planeación

- ❖ La liquidación, cancelación y devolución del Impuesto de Registro y Anotación sigue uno de los mayores temas de consulta por los ciudadanos, que en estos momentos lo realizan por la página web de la entidad, por tal motivo se ofició a la Oficina de Notariado y Registro con el fin de que estos ajusten los recibos donde colocan Impuesto de Beneficencia y se tenga determinado como Impuesto de Registro y Anotación cobrado por la Subdirección de Atención al Contribuyente de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria de la Secretaría de Hacienda de Cundinamarca para que de esta manera la ciudadanía evite esta confusión al momento de la consulta sobre la liquidación y cobro de dicho impuesto. La respuesta de la Super Intendencia de Notariado y Registro informa que socializaran en Bogotá y todo el país la aclaración por nosotros solicitada. Las preguntas correspondientes a la Secretaría de Transporte y Movilidad, Valorización y la Unidad Administrativa Especial de Pensiones del Departamento de Cundinamarca que son igualmente atendidas.

En la actualidad se les direcciona sus consultas a la página [www.gobernacioncundinamarca.gov.co](http://www.gobernacioncundinamarca.gov.co) link impuestos, al igual que con la Dra. Clara Isabel Garay Romero, Profesional Especializado, Subdirección de Atención al Contribuyente, Dirección de Rentas y Gestión Tributaria de la Secretaria de Hacienda de Cundinamarca , [clara.garay@cundinamarca.gov.co](mailto:clara.garay@cundinamarca.gov.co) y al correo institucional [impuestoderegistro@cundinamarca.gov.co](mailto:impuestoderegistro@cundinamarca.gov.co) misma manera que a [pensiones@cundinamarca.gov.co](mailto:pensiones@cundinamarca.gov.co)

Atentamente,



Elaboró: **GELLY TATIANA KALVO CIFUENTES**

Técnico Administrativo Proceso Sistema de Información y Atención al Ciudadano - Secretaría 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](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.instagram.com/CundinamarcaGob)

[www.beneficiaciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciacundinamarca.gov.co)