

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020

En cumplimiento de su misión institucional, la Beneficencia brinda servicios de protección social para el restablecimiento de los 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 cuarto trimestre de 2020 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2020							
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
CFE JJ VARGAS							0
CME LA COLONIA							0
CBA SAN PEDRO CLAVER							0
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA							0
CBA VILLETA		0					0
CBA ARBELAEZ							0
CBA BELMIRA							0
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE							0
GERENCIA GENERAL	6						6
SECRETARIA GENERAL	129						129
Gestión Documental							0
Gestión Talento Humano							0
SIAC							0
Gestión Recursos Físicos							0
Gestión Almacén e inventarios							0
Gestión Contractual							0
Gestión Informática							0
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	113						113
SUBGERENCIA FINANCIERA	20						20
OFICINA BIENES INMUEBLES	7						7
OFICINA CONTROL INTERNO							0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	1						1

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN							0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13						13
GOBERNACIÓN	9						9
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>298</b>

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

PQRSU-CONSOLIDADO 2020						
CENTRO DE PROTECCIÓN/ PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
GFE JJ VARGAS	-	-	-	-	-	
CME LA COLONIA	4	4	-	-	-	2
CBA SAN PEDRO CLAVER	4				3	4
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	4				9	40
CBA VILLETÁ						
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA	5					5
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE		4		2		3
GERENCIA GENERAL	34					34
SECRETARIA GENERAL	306	2				308
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano	405					405
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios	40					40
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	324	8				332
SUBGERENCIA FINANCIERA	67					67
OFICINA BIENES INMUEBLES	422					422
OFICINA CONTROL INTERNO						
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	2					2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4					4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	79					79
GOBERNACIÓN	43					43
<b>TOTAL</b>	<b>4098</b>	<b>12</b>		<b>2</b>	<b>12</b>	<b>4124</b>



SC-CER250232



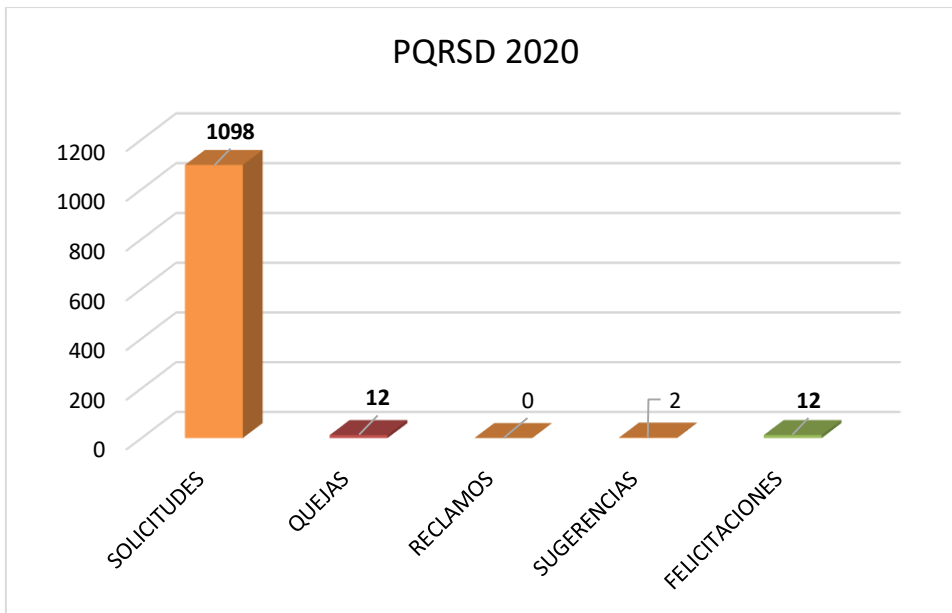
CO-SC-CER250232



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

El consolidado anual arroja los siguientes resultados:

SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS
1098	12	0	2	12	0



### ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el cuarto trimestre de 2020 se continuaron las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera virtual y telefónica, por disposiciones legales para la prevención del covid 19, ya que no se permitieron visitas a los centros de protección y se implementó el trabajo virtual, cumpliendo siempre con la recepción de PQRSD por los canales ya mencionados y así mismo su seguimiento y control.

La cantidad de personas atendidas, orientadas y que recibieron asistencia técnica por parte de la entidad en este período, es muy similar a la de otros períodos en los cuales se brindó la orientación y asistencia de manera presencial, lo que indica que los ciudadanos y demás grupos de interés conocen y acceden a las nuevas modalidades de atención virtual.

La orientación y asistencia técnica la brindan los servidores públicos Lucy Esperanza Nieto, a las alcaldías en los programas de protección social de la entidad y asistencia para ingresos a los mismos, Dora Marcela Díaz y Oswaldo Pantano orientan en la etapa previa a la suscripción y adición de contratos Alcaldías - Beneficencia y Tatiana Kalvo



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

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

ATENCIÓN CUARTO TRIMESTRE Y PQRSD 2020	
CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
PERSONAL	0
TELFÓNICO	200
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	9
BUZONES	
OTRAS	298
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>

ATENCIÓN Y PQRSD 2020 CONSOLIDADO	
CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
PERSONAL	120
TELFÓNICO	425
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	219
BUZONES	24
OTRA	925
<b>TOTAL</b>	<b>1713</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						0%					0%					0%						0%
Ventanilla Única						0%					0%					0%						0%



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

Trabajo Social	26	25	1			0%	23	3			0%	24	2			0%	25	1			0%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)						48%					48%					48%					48%
Gestión Contractual	2	1	1			52%	1	1			52%	1	1			52%	2				52%
Gestión talento humano						0%					%					%					%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

E = Excelente

B = Bueno

R = Regular

M = Malo

**CONSOLIDADO 2020**

Dependencia que lo Atendió	Nº de encues tas	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				3%	4				3%	4				0%	4				0%
Ventanilla Única	0					0%					0%					0%					0%
Trabajo Social	78	75	3			57%	73	5			57%	71	6	1		0%	75	3			0%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	29	19	10			21%	21	8			21%	21	7	1		48%	21	7	1		48%
Gestión Contractual	25	17	8			18%	19	4	2		18%	20	4	1		52%	20	4	1		52%
Gestión talento humano	0	0	0			0%					%					%					%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%



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

TOTAL	136	115	21	0	0	100 %	117	17	2	0	100 %	116	17	3	0	100 %	120	1	4	2	0	100 %
-------	-----	-----	----	---	---	-------	-----	----	---	---	-------	-----	----	---	---	-------	-----	---	---	---	---	-------

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

- ❖ Desde el 24 de marzo de 2020 se han fortalecido los canales de Atención al Ciudadano en la entidad con la recepción de toda la correspondencia por [www.beneficiaciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciacundinamarca.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](mailto:Contactenos-Benecun@cundinamarca.gov.co), [gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co](mailto:gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co) atendida por Gelly Tatiana Kalvo de Atención al Ciudadano.
- ❖ Las consultas recibidas de la ciudadanía en el portal web de la entidad, en su mayoría se relacionan con la liquidación, cancelación y devolución del Impuesto de Registro y Anotación, las cuales son atendidas y orientadas a la Dra. Clara Isabel Garay Romero, Subdirección Impuesto de Registro, Secretaria de Hacienda, [clara.garay@cundinamarca.gov.co](mailto:clara.garay@cundinamarca.gov.co), las solicitudes relacionadas con impuestos y multas de vehículos se orientan hacia la Secretaría de Transporte y Movilidad, las consultas de impuestos de valorización hacia la dependencia del mismo nombre en Secretaría de Planeación y las consultas de pensiones hacia el Fondo de Pensiones del Departamento, correo [pensiones@cundinamarca.gov.co](mailto:pensiones@cundinamarca.gov.co) [www.gobernacioncundinamarca.gov.co](http://www.gobernacioncundinamarca.gov.co) link impuestos,

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: Línea telefónica fija 7250989, celular WhatsApp 320 8585266 – 316 4720065 Correo electrónico [tscundicolonia@gmail.com](mailto:tscundicolonia@gmail.com)
2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico [socialcundiutsd@outlook.es](mailto:socialcundiutsd@outlook.es)



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)





3. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTÁ: Celular WhatsApp 305 2551910 – 320 8641734 Correo electrónico [trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com](mailto:trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com)
4. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3208271739, Correo electrónico [hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com](mailto:hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com)
5. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO BELMIRA EN FUSAGASUGÁ: Teléfono fijo 8670777 – 8670567 celular WhatsApp 3124178200, Correos electrónicos [cbabelmirafusa@gmail.com](mailto:cbabelmirafusa@gmail.com) [tsocialbelmira@gmail.com](mailto:tsocialbelmira@gmail.com)
6. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO EN ARBELAEZ: Líneas telefónicas fijas 8686672 – 8686624 celular WhatsApp 3102933992 – 3104352984 Correo electrónico [tssocial@hotmail.com](mailto:tssocial@hotmail.com)
7. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO SAN JOSÉ EN FACATATIVA: Línea telefónica fija 8913717 celular WhatsApp 3138054366, Correo electrónico [cbasanjosefaca@hotmail.com](mailto:cbasanjosefaca@hotmail.com) <https://www.facebook.com/emisora.sanjose>
8. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO EN VILLETA: Celular 3143529408 Correo electrónico [tsocialvilleta@gmail.com](mailto:tsocialvilleta@gmail.com)

En el siguiente cuadro se relaciona el número de 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CME LA COLONIA	148	127	57
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	243	243	243
CBA SAN PEDRO CLAVER	174	195	107
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	56	60	28
CBA BELMIRA	45	55	82
CBA EN ARBELAEZ	180	156	205
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	123	61	109
CBA EN VILLETA	49	50	73

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales de los Centros de Protección



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



**POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A  
30 DE DICIEMBRE DE 2020**

A 30 de diciembre de 2020 la Beneficencia de Cundinamarca ha atendido un total de **2318** personas con derechos vulnerados en sus ocho Centros de Protección así: 299 mujeres adultas mayores, 391 hombres adultos mayores, 680 mujeres con discapacidad mental y 685 hombres con discapacidad mental. Adicionalmente se han atendido por parte del ICBF en dos centros de protección de la Beneficencia a 39 niñas, 23 niños, 145 mujeres adolescentes y 56 hombres adolescentes.

DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2020			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
NIÑAS Y NIÑOS	39	23	62
ADOLESCENTES	145	56	201
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	299	391	690
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	680	685	1365
<b>TOTAL</b>	<b>1163</b>	<b>1155</b>	<b>2318</b>

Fuente: Estadísticas de los Centros de Protección, consolida Oficina Asesora de Planeación

**CONSOLIDADO MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL**

CENTRO DE PROTECCIÓN ENCUESTADO	NUMERO DE ENCUESTADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CFE JOSE JOAQUIN VARGAS	119	37%	58%	2		3%
CME LA COLONIA	86	54%	44%	1%		1%
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	39	70%	28%	1%		1%
CBA ARBELAEZ	57	34%	60%	5%	1%	
CBA BELMIRA	74	63%	35%	1%		1%
CBA SAN PEDRO CLAVER	62	42%	52%	3		3%
CBA VILLETA	24	91%	7%			2%
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE	20	31%	65%	3%		1%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>52%</b>	<b>43%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>





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