

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRS DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023

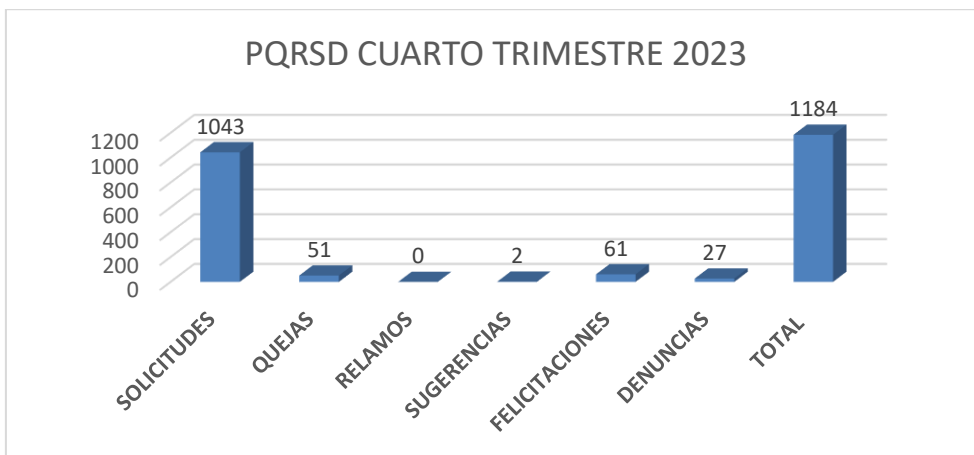
En cumplimiento de su misión institucional, la Beneficencia brinda servicios de protección social para el restablecimiento de sus derechos a las personas mayores y personas con discapacidad mental y cognitiva, víctimas o en riesgo de una o más violencias y en estado de abandono familiar y social.

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

PQRS CUARTO TRIMESTRE 2023							
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
CFE JJ VARGAS	3	1	0	0	1	0	5
CME LA COLONIA	0	0	0	0	13	0	13
CBA SAN PEDRO CLAVER	0	0	0	0	0	0	0
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	2	0	0	0	0	0	2
CBA VILLETÁ	0	0	0	0	0	0	0
CBA ARBELAÉZ	0	0	0	0	0	0	0
CBA BELMIRA	0	0	0	0	1	0	1
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	0	5	0	0	2	0	7
GERENCIA GENERAL	1	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	142	1	0	0	0	0	143
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	43	9	0	0	0	11	63
SUBGERENCIA FINANCIERA	1	1	0	0	0	0	2
OFICINA BIENES INMUEBLES	10	0	0	0	0	0	10
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	6	1	0	0	0	0	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6	0	0	0	0	0	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	32	1	0	0	0	0	33
TRASLADOS A GOBERNACIÓN	4	0	0	0	0	0	4
SOLICITUDES NO ATENDIDAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	250	19	0	0	17	11	297

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

SOLICITUDES 250	QUEJAS 19	RECLAMOS 0	SUGERENCIAS 0	FELICITACIONES 17	DENUNCIAS 11	TOTAL 297
---------------------------	---------------------	----------------------	-------------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------



PQRSD CONSOLIDADO 2023							
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
CFE JJ VARGAS	7	2	0	0	1	0	10
CME LA COLONIA	1	0	0	0	24	0	25
CBA SAN PEDRO CLAVER	0	0	0	0	0	0	0
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	2	0	0	0	12	0	14
CBA VILLETÁ	0	0	0	0	0	0	0
CBA ARBELAEZ	0	0	0	0	0	0	0
CBA BELMIRA	7	0	0	1	22	0	30
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	0	5	0	1	2	0	8
GERENCIA GENERAL	8	0	0	0	0	0	8
SECRETARIA GENERAL	546	2	0	0	0	0	548
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	172	37	0	0	0	21	230



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

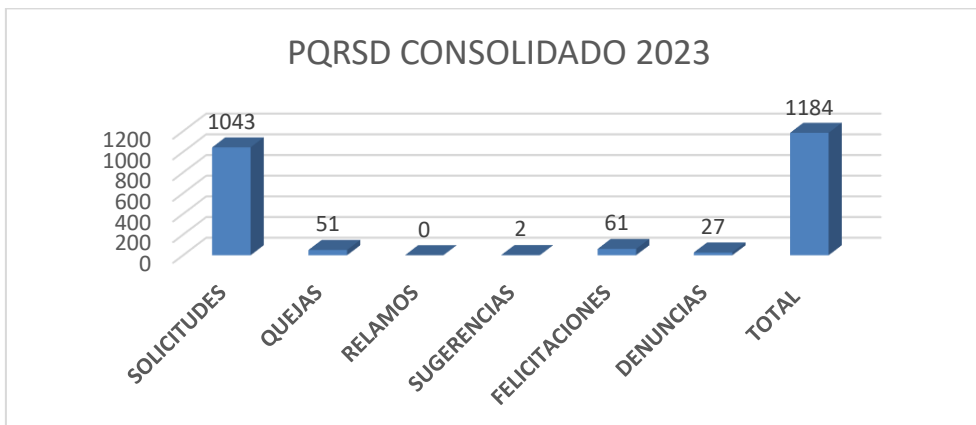


SUBGERENCIA FINANCIERA	83	1	0	0	0	0	84
OFICINA BIENES INMUEBLES	51	0	0	0	0	3	54
OFICINA CONTROL INTERNO	6	0	0	0	0	0	6
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	8	3	0	0	0	3	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	21	0	0	0	0	0	21
OFICINA ASESORA JURÍDICA	93	1	0	0	0	0	94
TRASLADADO A GOBERNACIÓN	38	0	0	0	0	0	38
SILICITUDES NO ATENDIDAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1043	51	0	2	61	27	1184

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

SOLICITUDES 1043	QUEJAS 51	RECLAMOS 0	SUGERENCIAS 2	FELICITACIONES 61	DENUNCIAS 27	TOTAL 1184
----------------------------	---------------------	----------------------	-------------------------	-----------------------------	------------------------	----------------------

Las PQRSDF de la vigencia 2023 fueron atendidas en los tiempos que la ley 1755 de 2015 determina.



ATENCIÓN CUARTO TRIMESTRE Y PQRSDF 2023	
CANAL DE ATENCIÓN	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE
PERSONAL	320
ELEFÓNICO	200
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	4
BUZONES	28
OTRA ORFEO	265
TOTAL	817

ATENCIÓN PQRSDF 2023 CONSOLIDADO	
CANAL DE ATENCIÓN	ENERO - DICIEMBRE
PERSONAL	1290
TELEFÓNICO	735
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	38
BUZONES	87
OTRA ORFEO	1059
TOTAL	3209



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

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el cuarto trimestre de 2023 se continuaron las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera virtual, telefónica y personalmente.

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 Adriana Botia, 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 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

MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CUARTO TRIMESTRE 2023.

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	5	5				31%	5				31%	5				31%	5				31%
Ventanilla Única	2	2				13%	2				13%	2				13%	2				0%
Trabajo Social						0%					0%					0%					0%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	1	1				6%	1	1			6%		1			6%		1			6%
Gestión Contractual	8	8				50%	8	8			50%	7	1			50%	7	1			50%
Secretaría General						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

						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
TOTAL	16	16	0	0	0	100%	16	0	0	0	100%	14	2	0	0	100%	14	2	0	0	100%

E = Excelente

B = Bueno

R = Regular

M = Malo

CONSOLIDADO 2023

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	19	17	2			23%	18	1			23%	18	1			23%	18	1			23%
Ventanilla Única	18	17	1			22%	17	1			22%	17	1			22%	17	1			22%
Trabajo Social	4	4				5%	4				5%	4				5%	4				5%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	18	17	1			22%	18				22%	16	2			22%	16	2			22%
Gestión Contractual	23	23				28%	19	4			28%	19	4			28%	20	3			0%
Secret General	1	1				1%	1	1			1%	1	1			1%	1	1			1%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
TOTAL	83	79	4	0	0	100%	77	6	0	0	100%	75	8	0	0	100%	77	6	0	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.beneficiaciundinamarca.gov.co atendida por la Secretaria de Gerencia Lizeth Paola Rivera Peña, Notijudiciales atendida por Armando Bordone Secretario



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.beneficiaciundinamarca.gov.co



de la Oficina Jurídica y Contactenos-Benecun@cundinamarca.gov.co, gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co atendida por Gelly Tatiana Kalvo de Atención al Ciudadano y radicación por Azucena Rodriguez.

- ❖ La liquidación, cancelación y devolución del Impuesto de Registro y Anotación sigue siendo uno de los mayores temas de consulta por los ciudadanos, que en estos momentos lo realizan por la página web de la entidad, personal y telefónicamente, aunque se ofició a la Oficina de Notariado y Registro con el fin de que se ajuste el recibo donde tienen anotado Impuesto de Beneficencia y se cambie a Impuesto de Registro y Anotación como es su nombre, que es cobrado por la Subdirección de Atención al Contribuyente de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria de la Secretaría de Hacienda de Cundinamarca para evitar la confusión de la ciudadanía al momento de consultar 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 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 Secretaría de Hacienda de Cundinamarca , clara.garay@cundinamarca.gov.co y al correo institucional impuestoderegistro@cundinamarca.gov.co misma manera que a pensiones@cundinamarca.gov.co

- ❖ 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. De la misma manera se han comenzado a realizar las visitas de manera paulatina y controlada para evitar que se presenten contagios en nuestra población.

1. CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA: Línea telefónica celular WhatsApp 321 2081052 Correo electrónico utcambiandoelfuturo@gmail.com
direccioncoloniasibate@gmail.com
2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS: Celular WhatsApp 301 5794105 Correo electrónico utpvdireccionjivargas@gmail.com
3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER: Celular WhatsApp 310 3353455 Correo electrónico fundacioncafami2022@gmail.com



SC-CER250232



CO-SC-CER250232





4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3104936901, Correo electrónico Remapazcoordinacionchipaque@gmail.com
5. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA: Celular WhatsApp 3147963567, correo electrónico utnuevobelmira@gmail.com
cpsbenebelmira@cundinamarca.gov.co
6. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN ARBELAEZ: Celular WhatsApp 302 7014144 Correo electrónico nuevoamanecer.corpocultural@gmail.com
cpsbenearbelaez@cundinamarca.gov.co
7. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE FACATATIVA: Celular WhatsApp 310 5895258, Correo electrónico cbafacatativa@gmail.com
8. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO VILLETA: Celular 312 9983442 Correo electrónico direccioncbavilletaxua@gmail.com

En el siguiente cuadro se encuentran relacionadas las llamadas realizadas entre los usuarios, sus familias y acudientes, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre en cada Centro de Protección

CENTRO DE PROTECCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CME LA COLONIA	292	286	224
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	790	762	823
CBA SAN PEDRO CLAVER	42	40	39
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	194	206	173
CBA BELMIRA	135	118	178
CBA EN ARBELAEZ	79	249	154
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	40	30	50
CBA EN VILLETA	214	224	306

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales Centros de Protección

POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A 30 DE NOVIEMBRE DE 2023

A 30 de noviembre de 2023 la Beneficencia de Cundinamarca ha atendido un total de 1426 personas con derechos vulnerados en sus ocho Centros de Protección así: 330 mujeres adultas mayores, 462 hombres adultos mayores, 281 mujeres con discapacidad mental y 353 hombres con discapacidad mental; para un total de 611 mujeres y 815 hombres.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232





DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2023			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	330	462	792
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	281	353	634
TOTAL	611	815	1426

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

CONSOLIDADO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL

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%

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