

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN DE PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE ABRIL A JUNIO DE 2021

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 segundo trimestre de 2021 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2021							
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
CBA ARBELAEZ							0
CBA BELMIRA	1	19			4		24
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE							0
GERENCIA GENERAL	2						22
SECRETARIA GENERAL	93						93
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	61	1					62
SUBGERENCIA FINANCIERA	22						22
OFICINA BIENES INMUEBLES	12						12
OFICINA CONTROL INTERNO	1						1

OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	1					1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4					4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	25					25
GOBERNACIÓN	18					18
<b>TOTAL</b>	240	20			4	264

Fuente: Buzones PQRSD ubicados en los centros de protección de la Beneficencia de Cundinamarca y en su sede administrativa, correo electrónico, portal web, contactenos-benecun y Sistema de Información Documental ORFEO.

Las quejas radicas tienen el mismo motivo, el no pago a tiempo por parte de la Beneficencia de Cundinamarca a los operadores, perjudicando a la institución y a sus funcionarios. Esto esta ocasionado por la falta de recursos de la entidad.

SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS
240	20	0	0	4	264

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el segundo trimestre de 2021 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 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.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



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 AL CIUDADANO	
CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
PERSONAL	
TELFÓNICO	
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	
BUZONES	
OTRAS ORFEO	
<b>TOTAL</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%
Trabajo Social	17	17				85%	17				85%	17				85%	17				85%	
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)						0%					0%					0%						0%
Gestión Contractual	3	3				15%	3				15%	3				15%	3				15%	
Gestión talento humano						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	

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



SC-CER250232



CO-SC-CER250232





- ❖ 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 de Atención al Contribuyente, Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, Secretaria de Hacienda [clara.garay@cundinamarca.gov.co](mailto:clara.garay@cundinamarca.gov.co) y el correo institucional [impuestoderegistro@cundinamarca.gov.co](mailto:impuestoderegistro@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 [tsocialcundiutsd@outlook.es](mailto:tsocialcundiutsd@outlook.es)
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)



SC-CER250232



CO-SC-CER250232





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 [tsocial@hotmail.com](mailto:tsocial@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 abril, mayo, junio de 2021 en cada Centro de Protección:

CENTRO DE PROTECCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
CME LA COLONIA	129	133	110
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	737	703	540
CBA SAN PEDRO CLAVER	94	80	70
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	42	115	121
CBA BELMIRA	39	42	57
CBA EN ARBELAEZ	177	204	200
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	180	209	168
CBA EN VILLETA	121	54	60

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales de los Centros de Protección

### POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A 30 DE JUNIO DE 2021

A 30 de junio de 2021 la Beneficencia de Cundinamarca ha atendido un total de 1874 personas con derechos vulnerados en sus ocho Centros de Protección así: 280 mujeres adultas mayores, 336 hombres adultos mayores, 634 mujeres con discapacidad mental y 624 hombres con discapacidad mental.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232





DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2021			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO MAYOR (mayor de 60 años)	280	336	616
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	634	624	1258
<b>TOTAL</b>	<b>914</b>	<b>960</b>	<b>1874</b>

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

### 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	97	48%	49%	2%	1%	
CME LA COLONIA	98	62%	36%	2%		
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	38	36%	62%	2%		
CBA ARBELAEZ	85	43%	56%	1%		
CBA BELMIRA	46	68%	29%	1%		2%
CBA SAN PEDRO CLAVER	62	38%	54%	5%	1%	2%
CBA VILLET A	20	40%	60%			
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE	28	24%	75%			1%
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>44%</b>	<b>53%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>

Elaboró: **GELLY TATIANA KALVO CIFUENTES**

Técnico Administrativo Proceso Sistema de Información y Atención al Ciudadano - Secretaría General.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232

