



INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022

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 2022 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

PQRSD TERCER TRIMESTRE 2022						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						
CME LA COLONIA	1					1
CBA SAN PEDRO CLAVER					4	4
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA VILLETA		1				1
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA					11	11
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	1	1				2
GERENCIA GENERAL	3					3
SECRETARIA GENERAL	148					148
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	42	1				43
SUBGERENCIA FINANCIERA	31					31
OFICINA BIENES INMUEBLES	24					24
OFICINA CONTROL INTERNO	1					1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2					2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	29					29
GOBERNACIÓN	9					9
TOTAL	291	3			15	309

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



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.

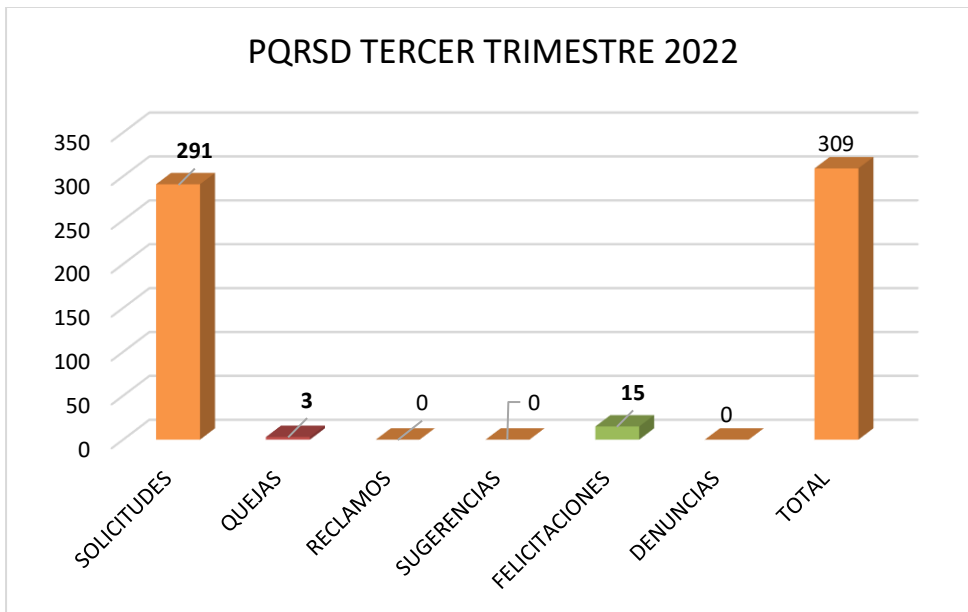
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.beneficienciacundinamarca.gov.co



SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
291	3	0		15	0	309



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre de 2022 se continuaron las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera virtual, personal y telefónica, debido a que por disposiciones y controles legales para la prevención del covid 19 han ido disminuyendo.

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, virtual y telefónicamente, lo que indica que los ciudadanos y demás grupos de interés conocen y acceden a las modalidades de atención que se les ofrece.

La orientación y asistencia técnica la brindan los servidores públicos Lucy Esperanza Nieto y 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, al igual a los que asisten de manera presencial.

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 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. Toda la correspondencia que ingresa por dichos canales es radicada en el Sistema ORFEO por la funcionaria Angela Barragan.



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.beneficiaciundinamarca.gov.co

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 Y PQRSD TERCER TRIMESTRE 2022	
CANAL DE ATENCIÓN	JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE
PERSONAL	130
TELEFÓNICO	115
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	9
BUZONES	19
ORFEO	281
TOTAL	554

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	1	1				5%	1				5%	1				5%	1					35%
Ventanilla Única						0%					0%					0%						0%
Trabajo Social	9	8	1			47%	8	1			47%	9				47%	9					47%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)						0%					0%					0%						0%
Gestión Contractual	9	9				47%	9				47%	9				47%	9					47%
Secretaría General						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
TOTAL	19	18	1	0	0	100%	18	1	0	0	100%	19	0	0	0	100%	19	0	0	0	0	100%

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



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

❖ 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 EN SIBATÉ: Línea telefónica fija 7250989, celular WhatsApp 320 8585266 – 316 4720065 Correo electrónico tscundinamarcacolonia@gmail.com
2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico utpvdireccionjivargas@gmail.com
3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTÁ: Celular WhatsApp 305 2551910 – 320 8641734 Correo electrónico trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com fundacionsanpedrocoordinacion@gmail.com
4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3208271739, Correo electrónico tsocialchipaque2022@gmail.com
5. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA EN FUSAGASUGÁ: 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 cbaarbelaez20@gmail.com tsocialcbaa@hotmail.com
7. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSÉ EN FACATATIVA: Línea telefónica fija 8913717 celular WhatsApp 3138054366, Correo electrónico cbasanjosetrabajosocial@gmail.com
8. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN VILLETA: Celular 3143529408 Correo electrónico cbavilletatrabajosocial2022@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:



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.beneficienciacundinamarca.gov.co



CENTRO DE PROTECCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CME LA COLONIA	170	198	220
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	476	475	483
CBA SAN PEDRO CLAVER	62	73	62
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	166	180	150
CBA BELMIRA	132	165	134
CBA EN ARBELAEZ	230	230	265
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	52	44	52
CBA EN VILLETA	103	138	103

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 tercer trimestre se han aplicado Encuestas de Satisfacción a 158 usuarios en los dos (2) Centros de Protección CME La Colonia y CBA Arbelaez, cifra que corresponde al 27% 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, responsable y función, de igual manera se explica el diligenciamiento de la encuesta, para que sea efectivo el uso de este instrumento de medición.

De igual manera en el tercer trimestre producto de medición de satisfacción de usuarios y familias se determinaron las acciones de mejora, de acuerdo a las observaciones de las calificaciones regular o malas, esto nos permite que cada centro implemente y se haga seguimiento a estas acciones, esto hace parte de la mejora continua en la prestación de nuestros servicios de protección con calidad.

PERCEPCION DE LOS SERVICIOS POR CENTRO DE PROTECCION

CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN VILLETA

La calificación de la calidad del servicio está marcada por la favorabilidad, aceptación y agradecimiento revelado en el porcentaje de alto y excelente que suman el 95% de satisfacción de los usuarios. Igualmente evidencia una buena divulgación de los servicios ofrecidos. Las auxiliares de enfermería no realizan bien el tendido de las camas y no cierran bien las cortinas, refunden la ropa. Con el Área de Enfermería por no saber tratar a los adultos mayores. Con respecto a los alimentos dicen que están bien preparados y en su debida cocción aspecto mejorado con respecto a los años anteriores.



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



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

ACCION DE MEJORA:

Felicitar al Área de Nutrición y dietética quienes acogiendo las sugerencias de años anteriores han cambiado y mejorado la preparación de los alimentos. El Área administrativa debe hacer un plan de control, manejo, organización y seguimiento junto con las Áreas de Lavandería y Enfermería de la ropa y elementos personales de cada usuario. Con las familias trabajar sobre su responsabilidad de marcación de cada una de las prendas que le llevan al adulto mayor, ya que la dotación que le brinda la Institución (pantalón, camisa, sudadera, ropa interior, zapatos) está debidamente marcada para evitar se confundan. De la misma manera revisar permanentemente el tendido de las camas y el cierre de las cortinas para que queden debidamente organizadas, como evidencia se sugiere, diseñar y aplicar lista de chequeo.

CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTA

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno en un 97% y ésta es dada por nuestros usuarios y sus familias, mostrando un profundo agradecimiento, reconocimiento, gratitud y felicitaciones por los servicios prestados, excelente labor, manejo de adultos mayores que por su edad es muy complicada, todo el equipo de trabajo hermanas, profesores, técnicos y administradores muestran una gran calidad humana, esto lo manifiestan usuarios y familiares en las observaciones de la encuesta de satisfacción. De igual manera solicitan que las visitas las habiliten los fines de semana y que vuelvan a implementar la cafetería.

ACCION DE MEJORA:

Realizar la socialización con todos los funcionarios del CBA sobre las felicitaciones y agradecimientos de los usuarios y familias por el buen servicio, atención, buen trato, tolerancia para con los adultos mayores. De acuerdo a las directrices determinadas por el Ministerio, la administración de la entidad y del CBA mirar la conveniencia de habilitar las visitas los fines de semana, y/o incrementar llamadas y video llamadas. De igual manera buscar la apertura de la cafetería para el servicio de usuarios familias y funcionarios del centro, de preferencia dar su manejo al área de Terapia Ocupacional, buscando la participación de las Personas Mayores funcionales; estableciendo horarios de apertura que no afecten el buen funcionamiento del área.

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 95% 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 buena labor. Para el Área de Lavandería y Ropería la evalúan regular por la demora con la ropa. Se quejan de los días que amanecen sin agua y deben ir a otras habitaciones a bañarse y solicitan mejor atención por parte de las Áreas de Terapia Ocupacional, Terapia Física, Nutrición y Dietética y Enfermería.

ACCION DE MEJORA:

Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con las Áreas Terapia Ocupacional, Terapia Física, Nutrición y Dietética y Enfermería.

El Área Administrativa debe nuevamente hacer un 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



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



BENEFICENCIA

Presentando la demora en la entrega de la misma a los adultos mayores. De igual manera explicarles el motivo de la falta de agua en las habitaciones para evitar sus molestias.

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, reconocimiento, gratitud y felicitaciones por la buena atención, amabilidad, entrega, esmero, brindar protección y acompañamiento constante, cumplir con los protocolos de bioseguridad en los servicios prestados en el Centro Bienestar del Anciano Belmira a sus familiares colocadas en las observaciones de la encuesta de satisfacción. Se encuentra también como calificación regular al Área de auxiliares de enfermería se aprovechan del apoyo que el Señor Tomas Cubillos les brinda, y que les piden un favor y no lo hacen. Para el Área de Administración reiteran que el piso de los baños es muy resbaloso, se pueden caer solicitan cambiar el piso.

ACCIÓN DE MEJORA:

Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con el Área de Enfermería. Socializar con todos los miembros de la institución los agradecimientos y felicitaciones manifestados por los usuarios y sus familias por la buena labor, atención, dedicación, compromiso, buen servicio, buena infraestructura, buena atención, excelente manejo de los protocolos de bioseguridad por pandemia, empeño, calidad humana, consagración y cuidado a los adultos mayores. Esto es un reconocimiento al trabajo diario realizado en el CBA Belmira a todo el personal que allí labora. La Administración debe buscar las opciones de eliminar o disminuir el riesgo de los usuarios en las duchas de la Institución.

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 97% de satisfacción al prestado en el CBA San Jose, pero en general se infiere una muy buena aceptación, agradecimiento, reconocimiento, gratitud y felicitaciones por los servicios prestados en el Centro Bienestar del Anciano San Jose a sus familiares colocadas en las observaciones de la encuesta de satisfacción. De la misma manera se encuentra calificación regular al Área de Nutrición y Psicología porque castigan con los alimentos, Área de Farmacia porque les toca comprar los medicamentos, Área de Terapia Ocupacional porque se toman atrevimientos que no les corresponde y que mejoren la bonificación. Área de Psicología se le pide mejorar el trato con los usuarios, por parte de las profesionales y que la Áreas de Psiquiatría, Psicología, Terapia Ocupacional, Farmacia, Enfermería porque tienen un monopolio

ACCIÓN DE MEJORA:

En reunión de familia y con los adultos mayores el Área de Nutrición debe explicar cuál es la política de en el manejo de la alimentación para los usuarios, tamaño de porciones, dietas de obligatorio cumplimiento, minutas, y preparación de los alimentos y el Área de Enfermería aclararles sobre el manejo de los medicamentos donde se les recuerde que la EPS donde se encuentran afiliados es la encargada de suministrarlos no el CBA y Enfermería solo les entrega la medicación en los horarios y dosis que el médico tratante ordena. Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con todas Áreas de la Institución que permita mejorar las relaciones entre todos los miembros de la institución



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.beneficienciacundinamarca.gov.co



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

INSTITUTO SAN JOSE EN CHIPAQUE:

La medición de satisfacción de la población Bogotá es en su totalidad realizada con los adultos mayores es del 94%, quienes manifiestan gratitud, agradecimiento por cuidarlos, celebrar las fechas especiales, tener siempre la casa limpia, hacen buenas actividades que se realizan en el Instituto 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.

Auxiliares de Enfermería por ser groseras cuando atienden las llamadas y las han escuchado discutir entre ellas, también solicitan contratar más auxiliares de enfermería. A la Terapeuta Ocupacional porque no les enseña hacer muñecos ni artesanías y no ponen música clásica. El Área de Mantenimiento porque tienen mucho para arreglar, Área de Farmacia porque no dan las pastas que piden.

ACCION DE MEJORA: El Área Administrativa debe hacer un plan de control, manejo, organización y seguimiento junto con las Áreas de Lavandería y Enfermería sobre la ropa de los usuarios al momento de recibido y entrega de la misma. El Área de Nutrición y Dietética debe socializar con todos los usuarios en 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. Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores y familias con toda el Área de Enfermería. Área de Terapia Ocupacional buscar más opciones de manualidades que los estimules para que participen activamente en estos talleres. El Área de Farmacia debe explicarles a los adultos mayores que los medicamentos que se les suministran en las horas determinadas son los que el médico de la EPS que los atiende determina de acuerdo a su patología y el Área de Mantenimiento continúe con los arreglos que la casa requiere.

CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSE JOAQUIN VARGAS EN SIBATE

En las observaciones manifiestan felicitaciones y agradecimientos por la bonita labor, paciencia, eficiencia, amor, entrega, compromiso, colaboración para que cada usuario este bien. Manifiestan que ven el cambio y mejoría en su familiar. La evaluación regular lo hacen para el Área de Enfermería porque reportan que el aseo no es muy bueno y mal vestidas se requiere mejorar este servicio. Solicitan Área de Odontología o convenio para revisarlas. También solicitan más interacción con los directivos, informe personal y más visitas. Manifiestan no poder evaluar todas las Áreas de la Institución por no conocerlas ni quiénes son sus responsables para poder evaluarlas. Al Área de Mantenimiento se les pide el arreglo de las sillas de ruedas

ACCIONES DE MEJORA:

Fortalecer el proceso de control (inventario y supervisión) del manejo de la ropa y calzado, el aseo general, boca, uñas y oídos a diario de cada adulta por parte las auxiliares de enfermería con la supervisión del área administrativa quien hará el control y seguimiento diario y al momento de la visita si algún usuario se encuentra desaseado y/o con malos olores esta para tomar los correctivos pertinentes (aplicación de lista de chequeo que facilite el seguimiento), de la misma manera explicar en reunión de familia que los medicamentos prescritos por el psiquiatra pueden generar cierta clase de olores fuertes en las usuarias; con esta misma área trabajar las observaciones realizadas por las familias de tal manera que se puede



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



agilizar el tiempo de entrega de las usuarias a sus familias el día de visita. De igual manera solicitar nuevamente a las familias la marcación completa de todas las prendas que llevan a la Institución para ser utilizada por los usuarios ya que la dotación que suministra el Centro lo está; El Área de Mantenimiento debe realizar la revisión respectiva de las sillas de ruedas de las usuarias para realizar el mantenimiento que requieren esto lo deben realizar periódicamente. Realizar la presentación general de la Institución a las familias, dependencias, funciones de cada una y responsable de la misma para así evitar que al momento de evaluar las Áreas la calificación de algunas sea baja por desconocimiento o poco contacto. La Administración debe revisar la viabilidad de las solicitudes y buscar acercamiento con las familias donde se permita un informe personalizado del estado general de cada usuaria y explicarles que las restricciones en las visitas están acordes con los lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y los picos de la pandemia.

CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA EN SIBATE

En las observaciones de la medición de satisfacción las familias de nuestros usuarios manifiestan agradecimiento con todas las Áreas por ser buenas, porque el servicio de nutrición ha mejorado, felicitaciones por la atención, por el buen trabajo, están agradecidos por el trato, por la calidad humana de felicitan por la atención, labor, trabajo, orden, esfuerzo, apoyo, colaboración, calidad y bienestar, buen mantenimiento al jardín y corredores. Agradecen y valoran el trabajo, dedicación, cariño, buen trato y la atención en general a sus familiares, reconocen que el servicio de Nutrición ha mejorado. Nuevamente manifiestan y solicitan a las Áreas de Lavandería y Ropería al igual que Enfermería hacer seguimiento a la ropa, solicitan se les informe sobre la entidad de salud, cumplir con el horario de las visitas.

ACCIONES DE MEJORA:

Con el fin de realizar los correctivos necesarios sobre la limpieza y lavado de la ropa el Área Administrativa debe hacer un plan de control, manejo, organización y seguimiento de la misma junto con las Áreas de Lavandería y Enfermería quienes son las encargadas de este de listas de chequeo), al igual que la entrega de los usuarios a las familias los días de las visitas para que salgan a tiempo cumpliendo con el horario establecido para las mismas. comodidad de sentarse al momento de estar en la visita a nuestros usuarios. En reunión de familias se les debe recordar como es el manejo para la atención que recibe cada usuario en la EPS, la entrega de medicamentos y la importancia del acompañamiento que la familia debe realizar en este aspecto. Debe realizarse nuevamente una socialización de todas las Áreas de la Institución, función y responsable de la misma con el fin de que todos los familiares y acudientes los conozcan.

CENTRO DE PROTECCIÓN ENCUESTADO	NUMERO DE ENCUESTADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CFE JOSE JOAQUIN VARGAS						
CME LA COLONIA	61	59%	39%	2%		
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA ARBELAEZ	77	50%	46%	2%	1%	1%
CBA BELMIRA						
CBA SAN PEDRO CLAVER						
CBA VILLETA						
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE						
TOTAL	158	54%	42%	2%	1%	1%



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



A 30 de septiembre de 2022 se han atendido 261 mujeres mayores, 353 hombres mayores, 459 mujeres con discapacidad mental y 438 hombres con discapacidad mental. Para un total de 1511 personas.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO SEPTIEMBRE 2022			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	261	356	617
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	461	445	906
TOTAL	722	801	1523

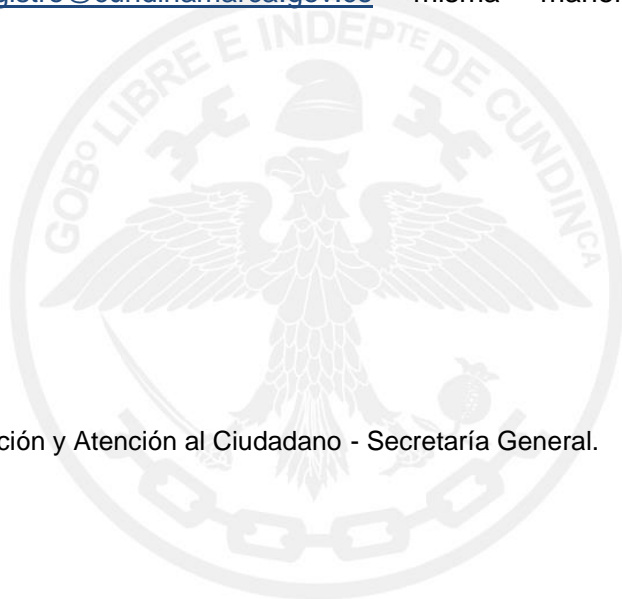
Fuente: Oficina de Planeación

- ❖ 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 y de forma presencial y telefónicamente por tal motivo se ofició a la Oficina de Notariado y Registro con el fin de que sean ajustados los recibos donde aparece Impuesto de Beneficencia y es 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; nuevamente se les reitero esta solicitud debido a que la ciudadanía sigue siendo remitida a la Beneficencia para realizar dicho trámite. 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

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.twitter.com/CundinamarcaGob)

www.beneficiaciocundinamarca.gov.co