

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE ABRIL 1 A JUNIO 30 DE 2020

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 mayores con discapacidad mental, víctimas o en riesgo de las violencias y el abandono familiar y social. En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD y número de personas atendidas por diferentes canales de atención recibidas en el segundo trimestre de 2020.

PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						
CME LA COLONIA						
CBA SAN PEDRO CLAVER						
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA VILLETA						
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA						
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE						
GERENCIA GENERAL	11					11
SECRETARIA GENERAL	67					67
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	85	6				91
SUBGERENCIA FINANCIERA	21					21
OFICINA BIENES INMUEBLES	70					70
OFICINA CONTROL INTERNO						
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7					7
GOBERNACIÓN	13					13
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>280</b>

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



ATENCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE Y PQRS	
CANAL DE ATENCIÓN	Enero, febrero-marzo
PERSONAL	0
TELFÓNICO	80
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	166
BUZONES	0
OTRA	147
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>

Desde el 24 de marzo de 2020, se implementaron nuevos canales de atención al usuario en la Beneficencia y se fortalecieron los ya existentes, en razón a la emergencia causada por la pandemia del covid 19 y la cuarentena ordenada por el gobierno nacional y departamental.

- ❖ Se han fortalecido los canales de Atención al Ciudadano en la entidad con la recepción de toda la correspondencia por [www.beneficiaciocundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciocundinamarca.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.

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 permita una comunicación permanente y constante, que permita mantener los vínculos afectivos y propender la cercanía familiar, con jornadas de llamadas, videos, fotografías y audios transmitidos a través de las emisoras de cada Centro de Protección, de igual manera las familias reciben información semanal.

1. CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA: Línea telefónica fija 7250989, celular WhatsApp 320 8585266 – 316 4720065 Correo electrónico [tscundicoloniam@gmail.com](mailto:tscundicoloniam@gmail.com)
2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico [tsocialcundiutds@outlook.es](mailto:tsocialcundiutds@outlook.es)
3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER: Celular WhatsApp 305 2551910 – 320 8641734 Correo electrónico [trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com](mailto:trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com)
4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3208271739, Correo electrónico [hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com](mailto:hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com)



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

5. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA: 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 BIENESTAR DEL ANCIANO EN ARBELAEZ: Líneas telefónicas fijas 8686672 – 8686624 celular WhatsApp 3102933992 – 3104352984 Correo electrónico [tssocial@hotmail.com](mailto:tssocial@hotmail.com)
7. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE 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 BIENESTAR DEL ANCIANO VILLETETA: Celular 3143529408 Correo electrónico [tsocialvilleta@gmail.com](mailto:tsocialvilleta@gmail.com)

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

CENTRO DE PROTECCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
CME LA COLONIA	103	106	110
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	582	544	1168
CBA SAN PEDRO CLAVER	46	55	205
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	40	35	50
CBA BELMIRA	79	47	30
CBA EN ARBELAEZ	47	102	114
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	44	73	98
CBA EN VILLETETA	72	42	58

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales Centros de Protección

### POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A 30 DE JUNIO DE 2020

A 30 de junio de 2020 se han atendido 294 mujeres adultas mayores, 387 hombres adultos mayores, 680 mujeres con discapacidad mental y 684 hombres con discapacidad mental. Adicionalmente se han atendido por parte del ICBF en dos centros de protección de la Beneficencia a 32 niñas, 21 niños, 128 mujeres adolescentes y 50 hombres adolescentes. Para un total de 2276 personas.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232

#### DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2020



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

PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
NIÑAS Y NIÑOS	32	21	53
ADOLESCENTES	128	50	178
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	294	387	681
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	680	684	1364
<b>TOTAL</b>	<b>1134</b>	<b>1142</b>	<b>2276</b>

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

El servicio de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, lo prestan los servidores públicos Lucy Esperanza Nieto con 27 alcaldías atendidas en asesorías de los programas de protección social de la entidad y asistencia para ingresos a los mismos, Dora Marcela Diaz y Oswaldo Pantano con 86 municipios orientados en la etapa previa a la suscripción y adición de contratos y Tatiana Kalvo en atención y direccionamiento de las PQRSD, atendiendo mediante 80 llamadas telefónicas, 166 correos electrónicos y 147 por el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL

En el segundo trimestre de 2020 se aplicó la encuesta de satisfacción del servicio en dos centros de protección, cuyos resultados se presentan a continuación y el 99% los califica entre excelente (33%) y bueno (60%)

ENCUESTAS DE SATISFACCION CENTROS DE PROTECCIÓN									
Centro de Protección	Número de personas encuestadas	Percepción del servicio (%)					% satisfacción del servicio	Acciones de mejora (acción, tiempo, responsable)	Fecha aplicación de la encuesta
		E	B	R	M	NO RESPONDE			
CFE José Joaquín Vargas	119	36%	58%	2%	1%	1%	100	Trabajo entre las Áreas de Lavandería y Ropería con el Área de Enfermería para organizar la ropa de las usuarias.	01/02/2020
CME La Colonia							0		
CBA San José en Facatativá							0		
CBA en Arbelaez							0		
CBA Belmira en Fusagasugá							0		



CBA San Pedro Claver Bogotá							0		
CBA en Villeta							0		
Instituto san José en Chipaque	20	30%	63%	6%		1%	100	El Área de Talleres debe organizar, variar y estimular a los adultos mayores para que participen.	09/04/2020
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>33%</b>	<b>60,5%</b>	<b>4%</b>	<b>0,5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>		

- ❖ Las encuestas anualizadas de los Centros de Protección fueron aplicadas a usuarios y familias en los primeros meses del año, este proceso continuará una vez se reanuden las visitas de familias, ya que por la cuarentena y emergencia covid 19, las visitas están suspendidas.
- ❖ 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. Las consultas correspondientes a la Secretaría de Transporte y Movilidad, Valorización y Fondo de Pensiones del Departamento son igualmente consultadas y 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 Impuesto de Registro, Secretaria de Hacienda, [clara.garay@cundinamarca.gov.co](mailto:clara.garay@cundinamarca.gov.co)
- ❖ Las quejas recibidas en el presente año son por la demora en el pago a los empleados de los Centros de Protección, por parte de los operadores que son los responsables de esta obligación, ya que son los contratantes del personal que se encuentra laborando en los programas de protección social que se ejecutan en los centros de la Beneficencia.

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