

Bogotá, 23 de diciembre de 2015

**BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA**

Recibido: DMG

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

23 DIC 2015

BEN-SG-5100-1020

Doctor  
**LUIS ALBERTO GARCIA CHAVES**  
Gerente General  
Ciudad

ASUNTO: Informe de Gestión de Resultado del Sistema de Información y Atención al Ciudadano 2015

Respetuosamente y dando cumplimiento a las leyes 1437 de 2011, 1474 de 2011 y 1755 de 2015 "Estatuto Anticorrupción", Resolución de la Beneficencia N° 263 de 2013 "Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y a las funciones establecidas en el Decreto 149 de 2011, referente a la generación de informes periódicos de atención a los ciudadanos, al igual que a nuestros usuarios internos y externos en los Centros de Protección, me permito comunicarle los resultados logrados en la vigencia 2015 cuarto trimestre:

**INFORME PERIODICO:**

- ❖ En el cuarto trimestre del año 2015 se realizaron las visitas a los centros de protección ubicados en Sibaté, Chipaque, Fusagasugá, Villeta, Facatativá, Arbeláez municipios del Departamento donde se encuentran situados nuestros centros de protección de Niños, Niñas y Adolescentes, Centros Bienestar de Ancianos y Salud Mental. En estas instituciones tenemos ubicados los buzones de sugerencias que permiten a nuestros usuarios diligenciar en formatos codificados y estandarizados por la oficina de planeación las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes), para ser respondidos en los tiempos de ley por los respectivos responsables ( Ley 1755 de 2015). De la misma manera en los cuadros adjunto se encuentra los consolidados de todos los trimestres y el consolidado general de las PQRS encontradas en los centros de protección.



GP-CER250234



SC-CER250232

23/12/15

Primer Trimestre

<u>CENTRO DE PROTECCIÓN Y/O AREA ENTIDAD</u>	<u>FELICITACIONES</u>	<u>QUEJAS</u>	<u>RECLAMOS</u>	<u>SOLICITUDES</u>	<u>TOTAL</u>
JOSE JOAQUIN VARGAS		1		1	2
INSTITUTO CAMPESTRE				1	1
INSTITUTO PROMOCION SOCIAL		1			1
COLONIA ALBERTO NIETO CANO		1			1
CBA SAN JOSE CHIPAQUE	1				1
CBA VILLETA	2	1			3
OFICINA BIENES INMUEBLES			2		2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

Segundo Trimestre

<u>CENTRO DE PROTECCIÓN Y/O AREA ENTIDAD</u>	<u>FELICITACIONES</u>	<u>QUEJAS</u>	<u>RECLAMOS</u>	<u>SOLICITUDES</u>	<u>TOTAL</u>
INSTITUTO CAMPESTRE	2	1			3
CBA ARBELAEZ	1				1
INSTITUTO SAN JOSE DE CHIPAQUE		3		2	5
CBA SAN PEDRO	5				5
CBA SAN JOSE FACATATIVA	24			4	28
SUBGERENCIA PROTECCIÓN SOCIAL		1			1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>5</b>		<b>6</b>	<b>43</b>

Tercer Trimestre

<u>CENTRO DE PROTECCIÓN Y/O AREA ENTIDAD</u>	<u>FELICITACIONES</u>	<u>QUEJAS</u>	<u>RECLAMOS</u>	<u>SOLICITUDES</u>	<u>TOTAL</u>
COLONIA ALBERTO NIETO CANO PACHO	7	11		20	38
INSTITUTO CAMPESTRE	3	1		6	10
INSTITUTO PROMOCION SOCIAL FUSAGASUGA	9	4		3	16
CBA ARBELAEZ	2				2
CBA BELMIRA	10			2	12
CBA SAN PEDRO	14				14
CBA SAN JOSE FACATATIVA	9			1	10
CBA SAN JOS CHIPAQUE		3			3
SECRETARIA GENERAL			2	1	3
GOBERNACION MERCURIO		2			2
SUBGERENCIA PROTECCIÓN SOCIAL		1			1



GP-CER250234

Sede Administrativa. Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 6.  
 Bogotá, D.C. Tel.: 749 11 15 / 1114  
[www.beneficiaciocundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciocundinamarca.gov.co)



SC-CER250232

GESTION INTEGRAL DE BIENES INMUEBLES		1			1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>112</b>

Cuarto trimestre

<u>CENTRO DE PROTECCIÓN Y/O AREA ENTIDAD</u>	<u>FELICITACIONES</u>	<u>QUEJAS</u>	<u>RECLAMOS</u>	<u>SOLICITUDES</u>	<u>TOTAL</u>
COLONIA ALBERTO NIETO CANO PACHO	3	2		5	10
INSTITUTO PROMOCION SOCIAL FUSAGASUGA		2		3	5
CBA ARBELAEZ				1	1
CBA BELMIRA	1				1
CBA SAN PEDRO	11			3	14
CBA SAN JOSE FACATATIVA	13	1			14
CBA SAN JOS CHIPAQUE		2			2
GERENCIA		1			
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>8</b>		<b>12</b>	<b>47</b>

CONSOLIDADO PQRS 2015

<u>CENTRO DE PROTECCIÓN Y/O AREA ENTIDAD</u>	<u>FELICITACIONES</u>	<u>QUEJAS</u>	<u>RECLAMOS</u>	<u>SOLICITUDES</u>	<u>TOTAL</u>
JOSE JOAQUIN VARGAS		1		1	2
COLONIA ALBERTO NIETO CANO PACHO	10	14		25	49
INSTITUTO CAMPESTRE	5	2		7	14
INSTITUTO PROMOCION SOCIAL FUSAGASUGA	9	7		6	22
CBA ARBELAEZ	3			1	4
CBA BELMIRA	11			2	14
CBA SAN PEDRO	30			3	33
CBA SAN JOSE FACATATIVA	46	1		5	52
CBA VILLETA	2	1			3
CBA SAN JOS CHIPAQUE	1	8		2	11
GERENCIA		1			1
SECRETARIA GENERAL			2	1	3
GOBERNACION MERCURIO		2			2
SUBGERENCIA PROTECCIÓN SOCIAL		2			2
GESTION INTEGRAL DE BIENES INMUEBLES		1	2		3
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>53</b>	<b>214</b>



GP-CER250234

Sede Administrativa. Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 6.  
 Bogotá, D.C. Tel.: 749 11 15 / 1114  
[www.beneficiaciundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciundinamarca.gov.co)



SC-CER250232

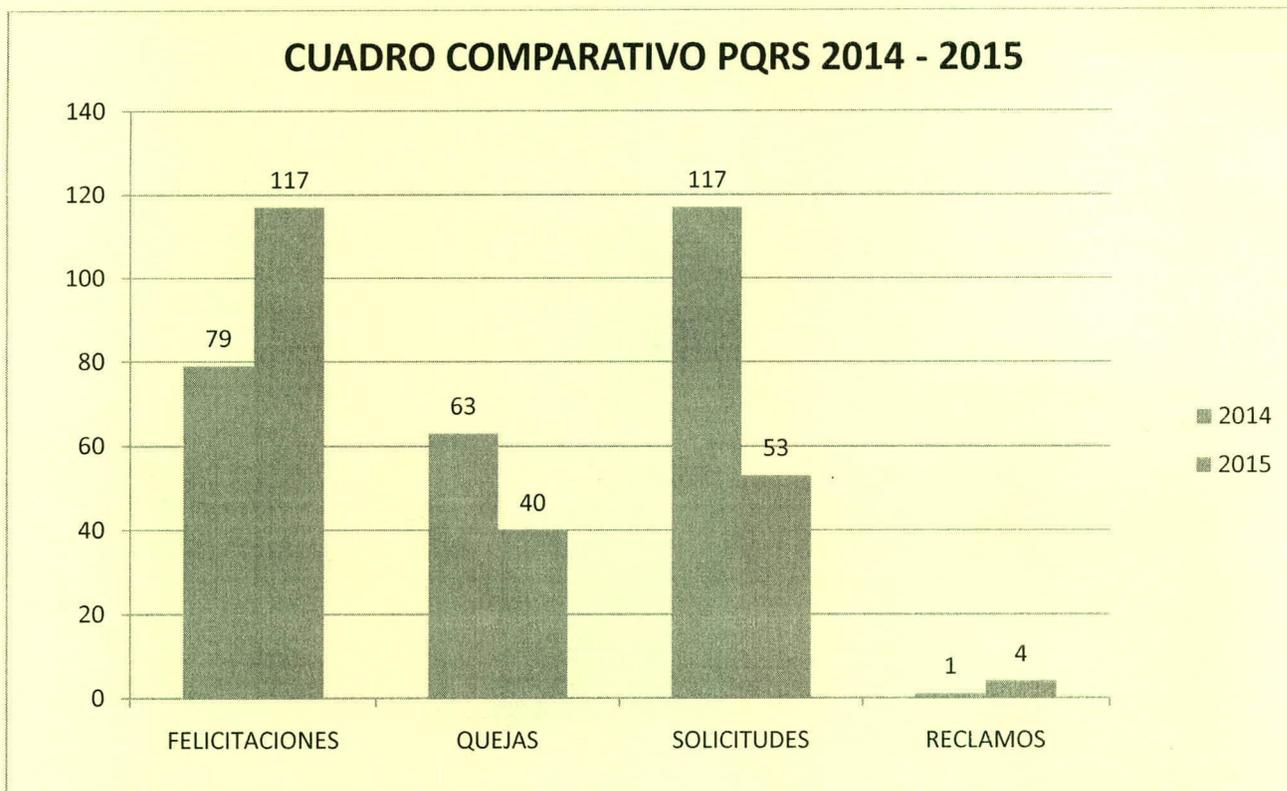
**Año 2015: Se atendieron y tramitaron 214 felicitaciones peticiones, quejas y reclamos así:**

\***53: SOLICITUDES**, en su mayoría de los usuarios de los centros de protección; en relación con el año 2014 disminuyeron las solicitudes en un 45 %.

\***117 FELICITACIONES y AGRADECIMIENTOS** por parte de los usuarios quienes agradecen la atención y prestación del servicio; en relación con el año 2014 aumentaron las felicitaciones en un 67%.

\***40 QUEJAS**, todas de los protegidos por problemas menores de interrelación entre ellos; por ese concepto en relación con el año 2014 disminuyeron en un 63%.

\***4 RECLAMOS** estos son con respecto al Impuesto de Registro y Anotación que es cobrado por la Secretaria de Hacienda del Departamento año 2014 aumentando los reclamos en un 25%.



- Se realizó la Medición de satisfacción en la prestación de nuestros servicios de en los Centros de Protección; al igual que a nuestros contratistas (alcaldes, personeros). De la siguiente manera:  
**481 EN TOTAL USUARIOS Y FAMILIAS ENCUESTADAS:**- 178 en niños, niñas y adolescentes; - 236 adultos mayores; - 67 personas con discapacidad mental, con los siguientes resultados. En niñez y adolescencia la calificación del servicio en nivel excelente y bueno es del 95%; en adulto mayor de 97.5% y en discapacidad mental de 95%  
En general se identificó aceptación positiva y agradecimiento con la Beneficencia por los servicios recibidos, no se manifestó inconformidad y se percibe un alto nivel de compromiso con la entidad y nuestros operadores.
- **CONSULTAS:** La mayoría están relacionadas con certificación de tiempo de servicio, certificaciones laborales y bonos pensionales para ser respondidas por el área de Recurso Humano; solicitud de cupos para los centros de protección provenientes de usuarios de los municipios del departamento al igual que de Bogotá y de otras regiones del país. Con respecto al Impuesto de Registro y Anotación responsabilidad de la Secretaria de Hacienda la ciudadanía tiene muchas inquietudes, reclamos y solicitudes que esperan ser resueltas por la entidad debido a que aun le llaman Impuesto de Beneficencia. Las preguntas también se realizan con respecto a valorización y vehículos
- Se socializó la ley 1755 de 2015 a funcionarios para su conocimiento y fines pertinentes en cuanto sus alcances, tiempos de respuesta y responsabilidades de los funcionarios públicos.
- Entregar a los Centros de Protección información total sobre el Sistema de Información y Atención al Ciudadano para ser socializada con nuestros usuarios Internos y externos. De esta manera ellos conozcan y utilicen los buzones de sugerencias, pagina web [www.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co) correo institucional [gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co](mailto:gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co) y línea telefónica 7491127 para ser escuchadas, atendidas y tramitadas sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones dentro de los tiempos que determina la ley.
- Los Centros de protección de acuerdo a lo que exige el anexo técnico se organizó comités de usuarios: **ADULTO MAYOR:** CBA SAN JOSE DE FACATATIVA integrada por ISABEL CRISTINA CAMARGO Celular 3125268416, SARA YENI FIGUEROA Celular 3123475443, OLGA AVILA Celular 3123858131; CBA SAN PEDRO CLAVER integrada por WILLIAM ROJAS VANEGAS Celular 3203811422, DAVID VILLARAGA Celular 3143471225; CBA VILLETA: Integrada por SUSANA RAMIREZ Celular 3142961347, MARTHA ACUÑA celular 3142576637, NEIDY

URBANO 3105509479; CBA ARBELAEZ Integrada por CAROLINA PINEDA celular 3103075403, PAOLA RODRIGUEZ celular 3213736292; CBA CHIPAQUE existe Comité de Convivencia como lo exige la Secretaria de Integración Social del Distrito integrado por los adultos mayores TEODORO ALFONSO, GUILLERMO FERRO, GERMAN ESPINEL Teléfono 8484128 SANDRA ROJAS celular 3133133823. CBA BELMIRA conformada por FERNANDO ESCOBAR celular 3203731763, VICTOR VELA celular 3118474270, MARLEN HERNANDEZ celular 3143716522.

**DISCAPACIDAD MENTAL:** CME LA COLONIA No se cuenta con comité de usuarios desde el año 2007 por decisión de las familias, existe un GOBIERNO INSTITUCIONAL conformado por representante de las familias, representante de la comunidad y seis adultos con funcionalidad alta, los cuales se reúnen cada tres meses. En las últimas reuniones se ha venido estimulando a las familias para volver a crear el comité de usuarios y los beneficios que esto generaría. CFE JJ VARGAS no está conformado el comité de usuarios ya que el Proyecto Cundinamarca no lo ha manejado debido a que las familias de nuestros usuarios no han querido participar en él, pero se les ha estado comunicando la importancia del mismo esperando que permita la conformación de este.

**NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** debido a que el anexo técnico no lo exige no existe comité de usuarios, pero está funcionando el GOBIERNO INSTITUCIONAL que permite la participación un delegado de cada estamento de la institución directivo, niños, niñas y adolescentes, profesionales y técnicos.

- Para la creación y fortalecimiento de los Comités de Usuarios en nuestros centros de protección se realiza el proceso de concientización de los mismos para que hagan parte activa de ellos como herramienta de participación y transparencia del estado, cumpliendo con la ley. Esto nos permitirá la mejora continua en la prestación de nuestros servicios de protección.

**GELLY TATIANA KALVO CIFUENTES**

Técnico Administrativo

Sistema de Información y Atención al Ciudadano

Copia: Secretaria General



GP-CER250234

Sede Administrativa. Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 6.  
Bogotá, D.C. Tel.: 749 11 15 / 1114  
www.beneficiaciuncundinamarca.gov.co



SC-CER250232