

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE OCTUBRE A DICIEMBRE 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 cuarto trimestre de 2022 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2022						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						
CME LA COLONIA	1					1
CBA SAN PEDRO CLAVER					11	11
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA VILLETA						
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA					3	3
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	1	1			1	3
GERENCIA GENERAL	3					3
SECRETARIA GENERAL	159					159
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	21				2	23
SUBGERENCIA FINANCIERA	28					28
OFICINA BIENES INMUEBLES	25				1	26
OFICINA CONTROL INTERNO	2					2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO		1				1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1					1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	20					20
GOBERNACIÓN	1					1
TOTAL	262	2			15	279

PQRSD CONSOLIDADO 2022						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS	2	1				3
CME LA COLONIA	3				1	4
CBA SAN PEDRO CLAVER					15	15
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA VILLETÁ		1				1
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA	1			1	33	35
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	2	2			1	5
GERENCIA GENERAL	19					19
SECRETARIA GENERAL	532					532
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	117	3	2			122
SUBGERENCIA FINANCIERA	95					95
OFICINA BIENES INMUEBLES	83	2	1			86
OFICINA CONTROL INTERNO	5					5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7					7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	105					105
GOBERNACIÓN	24					24
TOTAL	995	9		1	50	1058

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

SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS
995	9	0	1	50	3



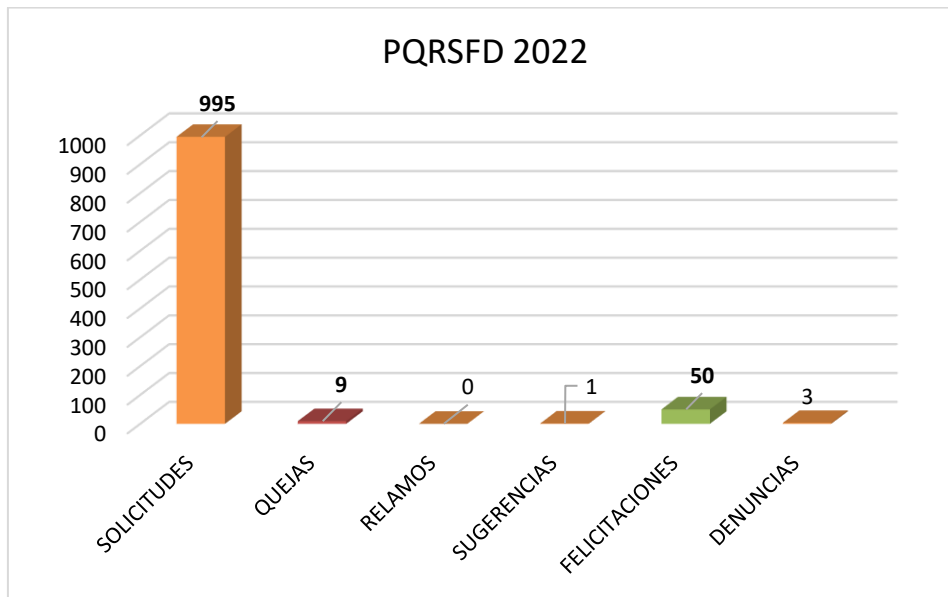
SC-CER250232



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.beneficiaciocundinamarca.gov.co



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el cuarto trimestre de 2022 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 PQRSFD 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



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 CUARTO TRIMESTRE Y PQRSD 2022	
CANAL DE ATENCIÓN	Octubre- Noviembre- Diciembre
PERSONAL	220
TELFÓNICO	100
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	1
BUZONES	18
OTRA	261
TOTAL	600

ATENCIÓN Y PQRSD 2022 CONSOLIDADO	
CANAL DE ATENCIÓN	2022
PERSONAL	640
TELFÓNICO	460
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	24
BUZONES	63
OTRA	967
TOTAL	2154

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CUARTO TRIMESTRE.

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	9	9				26%	9				26%	9				26%	9				26%
Ventanilla Única						0%					0%					0%					0%
Trabajo Social	22	19	3			65%	19	3			65%	18	4			65%	20	2			65%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)																					
Gestión Contractual	2	2				6%	2				6%	2				6%	2				2%
Secretaría General	1	1				3%	1				3%	1				3%	1				3%



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%
						0%					0%					0%					0%
TOTAL	34	31	3	0	0	100%	31	3	0	0	100%	30	4	0	0	100%	32	2	0	0	100%

E = Excelente

B = Bueno

R = Regular

M = Malo

CONSOLIDADO 2022

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	18	1			3%	17	2			3%	17	2			0%	18	1			0%
Ventanilla Única	0					0%					0%					0%					0%
Trabajo Social	48	44	4			57%	44	4			57%	44	4			0%	46	2			0%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)						0%					0%					0%					0%
Gestión Contractual	16	16				19%	16				19%	16				19%	16				19%
Gestión talento humano	1	1				1%	1				1%	1				1%	1				1%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
						0%					0%					0%					0%
TOTAL	84	79	5	0	0	100%	78	6	0	0	100%	78	6	0	0	100%	81	3	0	0	100%

E = Excelente

B = Bueno

R = Regular

M = Malo



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



- ❖ 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.beneficienciacundinamarca.gov.co atendida por la Secretaria de Gerencia Lizeth Paola Rivera Peña, Notijudiciales atendida por Armando Bordone Secretario 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 Secretaria 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 Secretaria 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 EN SIBATÉ: Línea telefónica fija 7250989, celular WhatsApp 320 8585266 – 316 4720065 Correo electrónico tscundinarmacacolonia@gmail.com



SC-CER250232



CO-SC-CER250232





2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico utpvdireccionijvargas@gmail.com
3. 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 octubre, noviembre y diciembre en cada Centro de Protección

CENTRO DE PROTECCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CME LA COLONIA	230	189	201
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	492	520	480
CBA SAN PEDRO CLAVER	50	70	33
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	46	17	22
CBA BELMIRA	153	125	173
CBA EN ARBELAEZ	230	225	85
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	3	10	10
CBA EN VILLETA	167	99	58



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales Centros de Protección

POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A 30 DE NOVIEMBRE DE 2022

A 30 de noviembre de 2022 la Beneficencia de Cundinamarca ha atendido un total de 1540 personas con derechos vulnerados en sus ocho Centros de Protección así: 261 mujeres adultas mayores, 360 hombres adultos mayores, 462 mujeres con discapacidad mental y 457 hombres con discapacidad mental; para un total de 723 mujeres y 817 hombres.

DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2022			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	261	360	621
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	462	457	919
TOTAL	723	817	1540

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	BUEN O	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CFE JOSE JOAQUIN VARGAS	108	22%	64%	5%	1%	8%
CME LA COLONIA	61	59%	39%	2%		
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	70	92%	5%	2%	1%	
CBA ARBELAEZ	77	50%	46%	2%	1%	1%
CBA BELMIRA	67		99%	1%		
CBA SAN PEDRO CLAVER	60	20%	76%	2%	2%	
CBA VILLETA	17	49%	46%	4%		1%
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE	44	18%	77%	1%	1%	3%
TOTAL	504	38,8	56.6	2.1	0.70	1.8



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