

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRS DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2019

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.

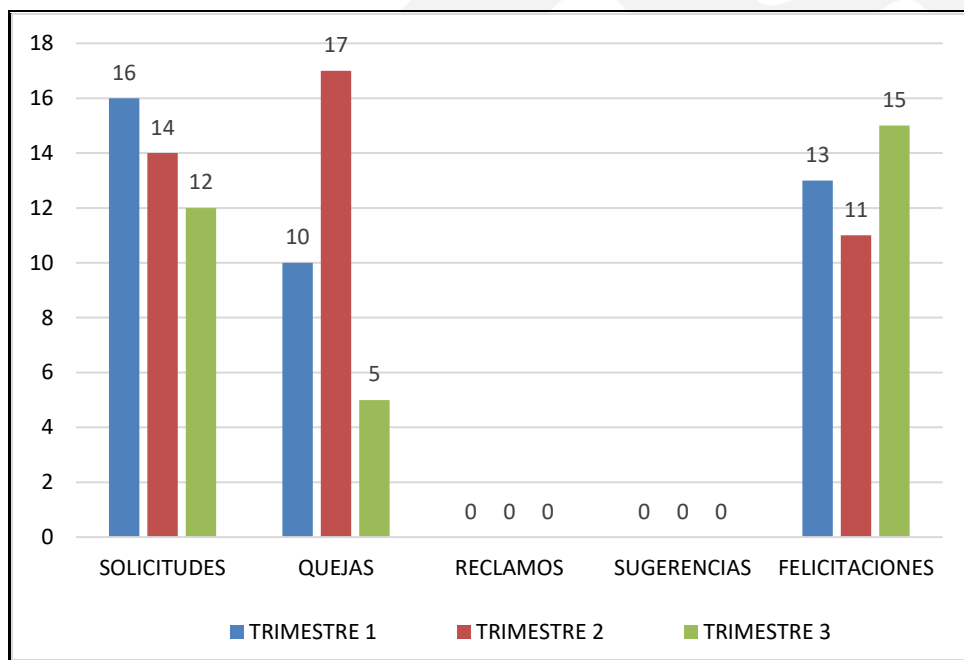
PQRS TERCER TRIMESTRE 2019						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						0
CME LA COLONIA						0
CBA SAN PEDRO CLAVER	1				7	8
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	1	2			6	4
CBA VILLETA		1				1
CBA ARBELAEZ						0
CBA BELMIRA					1	0
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE		1			1	2
GERENCIA GENERAL						0
SECRETARIA GENERAL	2					2
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	2	1				3
SUBGERENCIA FINANCIERA						0
OFICINA BIENES INMUEBLES						0
OFICINA CONTROL INTERNO						0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						0
OFICINA ASESORA JURÍDICA						0
GOBERNACIÓN	6					6
TOTAL	12	5	0	0	15	32

Fuente: Buzones PQRS ubicados en centros de protección y Beneficencia, Orfeo, correo electrónico y portal web.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.twitter.com/CundinamarcaGob)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co



La evolución de las PQRS en 2019, muestra disminución en las quejas comparativamente con el primer y segundo trimestre del año y un aumento en las felicitaciones con respecto a los mismos dos trimestres del año.

Relación de las 5 quejas:

Dos del Centro de Bienestar del Adulto Mayor San José en Facatativá, una por pérdida de elementos de belleza de una usuaria. Se verificó que no estaban pérdidas y las tenía la persona mayor. Otra presentada por un familiar que recogió a la persona mayor sin dotación de pañales y medicamentos. En esta fue una falla de comunicación, porque la familiar no informó cuándo regresaba el adulto mayor al centro, se dio respuesta.

Una del Centro de Bienestar del Adulto Mayor en Villeta, por cambio de administración. Ya respondida.

Una del Centro de Bienestar del Adulto Mayor en Chipaque porque la persona siente que hay un trato preferencial con otras personas y no con ella. Ya respondida.

Una del Centro Masculino Especial La Colonia, en la cual un familiar de un usuario ya fallecido, manifiesta inconformidad con el servicio de protección, en la respuesta se le informa al detalle de todos los servicios de protección integral, de la supervisión exhaustiva por parte de la Beneficencia y de la Secretaría de Integración Social del Distrito.

POBLACIÓN ATENDIDA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

A 30 de septiembre de 2019 se han atendido 317 mujeres mayores, 443 hombres mayores, 717 mujeres con discapacidad mental y 745 hombres con discapacidad mental. Adicionalmente se



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.twitter.com/CundinamarcaGob)

www.beneficienciacundinamarca.gov.co

han atendido por parte del ICBF en dos centros de protección de la Beneficencia a 65 niñas, 35 niños, 152 mujeres y 56 hombres adolescentes. Para un total de 2530 personas.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO 2019			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
NIÑAS Y NIÑOS	65	35	100
ADOLESCENTES	152	56	208
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	317	443	760
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	717	745	1462
TOTAL	1251	1279	2530

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROTECCION SOCIAL

Propósito: Medir la satisfacción de las personas atendidas con respecto a los servicios que reciben y determinar acciones de mejora, basados en las observaciones, sugerencias y reclamos

Durante el año se han aplicado Encuestas de Satisfacción a 461 usuarios en todos los centros de protección, que corresponde al 18% de la población atendida. Previa a su aplicación se informa a todas las personas la importancia de la encuesta y se explica su diligenciamiento, para que sea efectivo el uso de este instrumento de medición.

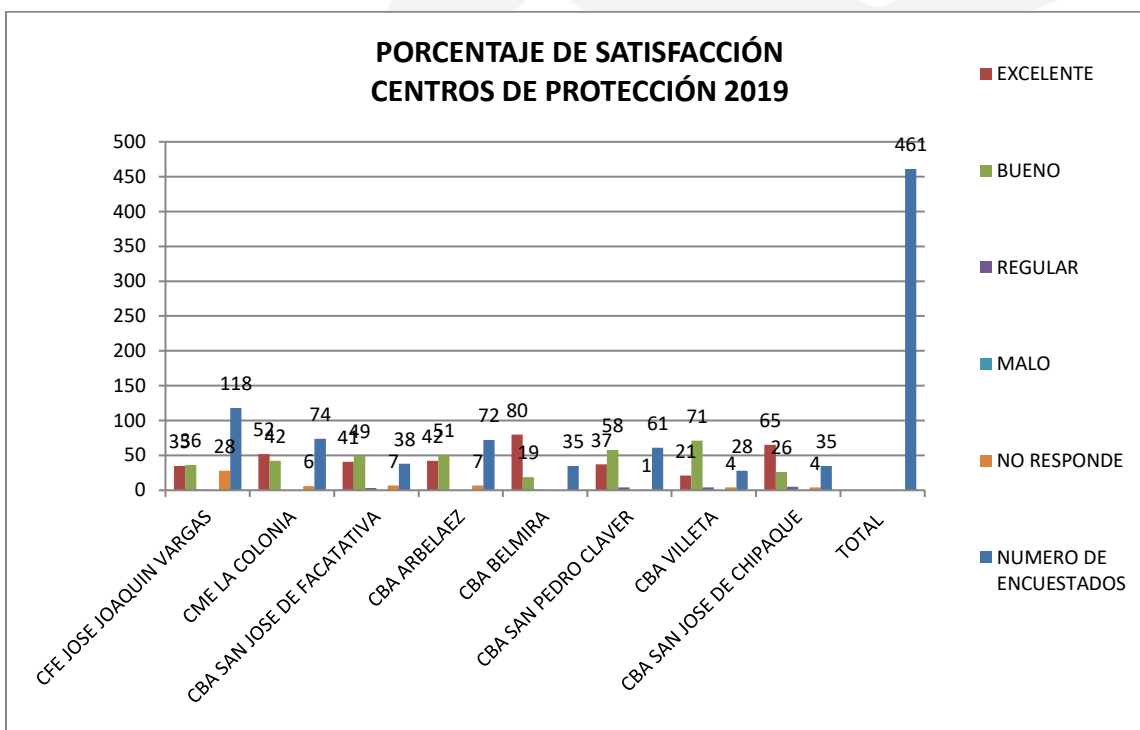
Los servicios calificados “regular” son por el manejo de la ropa de los usuarios, por pérdida o mezcla entre ellos, malos olores y manchas. Para superar esta situación, las áreas de Lavandería, Ropería y Enfermería y con el seguimiento del Área Administrativa, realizan el proceso del organización, manejo y distribución de la ropa a las personas atendidas. Las familias, cuando las hay, han apoyado marcando la ropa que les llevan a sus familiares atendidos por la Beneficencia.

Otros servicios calificados “regular” son Nutrición, Dietética y Cocina y expresan algunos usuarios, que no encuentran agradable el sabor de los alimentos, se explica en que se cocina bajo en sal, dulce y grasa, debido a las dietas hipo glúcidas e hipo sódicas determinados por el médico que les atiende en su respectiva EPS.

En las observaciones se encuentran reiterados agradecimientos por parte de los usuarios y sus familias por la calidad y buen servicio que se les brinda en los programas que ofrece la entidad.

CENTRO DE PROTECCIÓN ENCUESTADO	NUMERO DE ENCUESTA DOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CFE JOSE JOAQUIN VARGAS	118	35%	36%	1%		28%
CME LA COLONIA	74	52%	42%			6%
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	38	41%	49%	3%		7%
CBA ARBELAEZ	72	42%	51%			7%

CBA BELMIRA	35					
CBA SAN PEDRO CLAVER	61	37%	58%	4%		1%
CBA VILLETA	28	21%	71%	4%		4%
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE	35	65%	26%	5%		4%
TOTAL	461	47%	44%	2%		7%



PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR CENTRO DE PROTECCIÓN

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR EN VILLETA

La calificación de la calidad del servicio está marcada por la favorabilidad, aceptación y agradecimiento revelado en el gran porcentaje de alto y excelente que suman el 92% de satisfacción de los usuarios y sus familias. Igualmente evidencia una buena divulgación de los servicios ofrecidos. Las observaciones son reiteradas con respecto al manejo de la ropa de los usuarios, porque no la entregan a tiempo. Otra observación se refiere a que en Enfermería son autoritarias y falta de respeto. Con respecto a la comida solicitan mayor cantidad, que se respeten las dietas, que la cena sea más temprano para que no se acuesten llenos y refieren que a veces les dan comidas que no les gustan.

ACCIONES DE MEJORA:

Nuevamente en reunión de familia y con los adultos mayores el Área de Nutrición y dietética debe explicar el manejo y preparación de los alimentos, ya que estos se encuentran establecidos por las dietas de obligatorio cumplimiento en cuanto al manejo de la sal y el dulce al igual que el tamaño de las porciones,



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Occidental 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

pero que mediante algunos ajustes y variedad podrán tener mejor aceptación entre los adultos mayores. 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.

Realizar nuevamente un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con toda el Área de Enfermería. Ojalá las cosas mejoren, hay cosas terribles manifiesta la señora Maria Helena Flórez con quien deben tratar directamente esta observación para que todas sus dudas y no conformidades sean aclaradas.

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTA

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno en un 95% y esta es dada por nuestros usuarios y sus familias, mostrando en general gran aceptación, reconocimiento, gratitud y felicitaciones por los servicios prestados en el Centro Bienestar del Adulto Mayor San Pedro Claver a sus familiares colocadas en las observaciones de la encuesta de satisfacción. Se encuentra también como calificación regular el Área de Cocina y Nutrición y dietética las observaciones sobre la porción que reciben en cada comida manifiestan que es poca, no les gusta, la manera como sirven la comida, sienten que para algunos usuarios es especial y solicitan tener en cuenta a los usuarios que tienen prótesis dental por la dificultad para comer su proteína. Al Área de Lavandería le solicitan tener más control sobre la distribución de la ropa. Del Área de Portería refieren un mal servicio, del Área de Servicios Generales consideran que el aseo no es bueno, Área de Enfermería manifiestan que su trato es brusco.

ACCIONES DE MEJORA:

Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con toda el Área de 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 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. En reunión de familia y con los adultos mayores el Área de Nutrición debe explicar el manejo y preparación de los alimentos, el tamaño de las porciones, ya que estos se encuentran establecidos por las dietas de obligatorio cumplimiento en cuanto al manejo de la sal y el dulce, pero que mediante algunos ajustes podrán tener mejor aceptación por los adultos mayores. De la misma manera en los casos puntuales de adultos mayores que se les dificulta comer proteína buscar las opciones que se los facilite.

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR EN ARBELAEZ

Existe un alto nivel de satisfacción y agradecimiento por parte de nuestros usuarios y sus familias esta corresponde a un 93% 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 esto. Se evidencia que falta la divulgación de los servicios ofrecidos ya que los usuarios y sus familias manifiestan que no evalúan determinadas Áreas por no conocerlas. Las Áreas de Lavandería porque les colocan la ropa de otras



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob

www.beneficiacundinamarca.gov.co

personas o no se la ponen y el vestuario esta desorganizado. Al Área de Enfermería se olvidan de los usuarios para darles los alimentos, no dan los medicamentos completos y son odiosos. Al Área de Servicios Generales por no limpiar bien las habitaciones para el Área de Vigilancia manifiestan que son voluntariosos y para el Área de Administración solicitan reiteradamente reunirse para hablar con la Directora.

ACCIONES DE MEJORA:

Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con toda el Área de Enfermería y Vigilancia.

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 y elementos personales de cada usuario para evitar que esto se continúe presentando. Y 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 realizar el seguimiento a aseo que realiza servicios generales a las habitaciones de los adultos mayores. Debido a que informan no conocer varias Áreas del CBA y los responsables de las mismas es muy importante volver a presentarlos e informar cuáles son sus funciones, esta socialización se debe realizar con los usuarios y sus familias.

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR BELMIRA EN FUSAGASUGA

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno 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 los servicios prestados en el Centro Bienestar del Adulto Mayor Belmira a sus familiares colocadas en las observaciones de la encuesta de satisfacción. Se encuentra también como calificación regular al Área de enfermería por falta de paciencia con los adultos mayores y la solicitud al Área de Medicina que este más pendiente de cada tratamiento para así seguirlo.

ACCIONES DE MEJORA:

Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con toda 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, 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.

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR SAN JOSÉ EN FACATATIVÁ

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno por nuestros usuarios y sus familias ubicada en un 90% 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 Adulto Mayor San José a sus familiares colocadas en las observaciones de la encuesta de satisfacción. De la misma manera se encuentra calificación regular al Área de Cocina por la preparación y porción

ACCIONES DE MEJORA:



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob

www.beneficiacundinamarca.gov.co

En reunión de familia y con los adultos mayores el Área de Nutrición debe explicar el manejo y preparación de los alimentos, el tamaño de las porciones, ya que estos se encuentran establecidos por las dietas de obligatorio cumplimiento en cuanto al manejo de la sal y el dulce, pero que mediante algunos ajustes y variedad podrá tener mejor aceptación por los adultos mayores.

CENTRO PROTECCION DEL ADULTO MAYOR SAN JOSE EN CHIPAQUE:

La medición de satisfacción de la población Bogotá es en su totalidad realizada con los adultos mayores es del 91%, quienes manifiestan gratitud, agradecimiento por el apoyo incondicional, labor en cada dependencia que es vocacional, de amor al servicio y satisfacción con la atención que reciben en el CBA San Jose de Chipaque. En la evaluación para el Área de Auxiliares de Lavandería la califican R por ver la ropa sucia, que deben manejarla recibirla y entregarla los mismos, Auxiliares de Alimentos la comida esta fría porque los demoran para pasarlos a la mesa, Auxiliares de Enfermería por no solucionar las cosas y es una rogadera y tiene pendiente sacar las citas médicas, Gerontología está molesta, a la Coordinadora y Terapeuta Ocupacional por no tener contacto con ellos, no soluciona nada, ni tiene buena comunicación y les deben tres meses de incentivos , otros observan que se podría mejorar el servicio.

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. Con el fin de que puedan recibir los alimentos calientes se recomienda a los Auxiliares de Alimentos ubicar primero los adultos mayores y luego servir la comida. Realizar un trabajo de sensibilización sobre el trato, manejo y respeto hacia los adultos mayores con toda el Área de Enfermería. Área de Coordinación y Terapia Ocupacional realizar trabajos de integración e interacción con los usuarios que permita a ellos manifestar sus sugerencias y opiniones que permitan mejorar el servicio como ellos lo manifiestan; de la misma manera estar al día con los incentivos que reciben por su trabajo y participación en los talleres.

CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSE JOAQUIN VARGAS EN SIBATE

En las observaciones manifiestan felicitaciones y agradecimientos por el excelente trabajo que se realiza con las usuarias, la mejora que ha tenido el centro, la buena atención, los beneficios, la ayuda, la buena labor, la calidad del mismo, el trabajo, cariño, buen trato, la atención en general y que siempre se brinda información sobre los procesos. Varios familiares informan que las usuarias están mal arregladas para las visitas y desaseadas, tienen malos olores en la boca, regulares condiciones de aseo y tenencia de ropa, los días de visita las sacan muy desabrigadas tardan demasiado en traerles a sus familiares. De la misma manera escriben sobre la falta de agua en los baños los días de visita y que los porteros son groseros. Manifiestan no poder evaluar todas las Áreas de la Institución por no conocerlas ni quiénes son sus responsables.

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, 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 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 los baños para evitar que el suministro de agua este suspendido y el Área de Servicios generales se debe encargas del aseo oportuno. Comunicar a la compañía de vigilancia la observación de las familias y de esta manera se tomen los correctivos pertinentes para mejorar la relación con las familias de nuestras usuarias. Hacer la presentación general de la Institución, 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.

CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA EN SIBATE

En las observaciones de la medición de satisfacción las familias de nuestros usuarios manifiestan agradecimiento por el servicio prestado y felicitaciones por labor, la excelente atención, 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. Nuevamente manifiestan y solicitan más aseo con la ropa, mejorar el lavado de la misma que los encuentran con ropa sucia y en mal estado o muy desabrigado, solicitan se les presten sillas los días de visita y más espacio para las sillas de ruedas en el parque de afuera, que continúen con los proyectos de cerdos, jardinería y siembra. No evaluaron algunas Áreas por no conocer al responsable de la misma.

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 trabajo, al igual que la entrega de los usuarios a las familias los días de las visitas para que salgan abrigados. Buscar opciones para que las familias tengan la comodidad de sentarse al momento de estar en la visita a nuestros usuarios. En reunión de familias se les debe explicar cuáles son los proyectos en los cuales trabajan los usuarios y la continuidad de los mismos. Debe realizarse nuevamente una socialización de todas las Áreas de la Institución, función y responsable de la misma con el fin que todos los familiares y acudientes los conozcan.

- ❖ La encuesta de asistencia técnica diligenciada por los ciudadanos y/o funcionarios de las alcaldías que son asesorados en la sede gobernación durante este trimestre fue tabulada, analizada y graficada. En este proceso obligatorio para todos los funcionarios públicos participaron Diana Tellez, Lucy Esperanza Nieto y Maximiliano Caicedo únicamente. Esta encuesta también hace parte del plan Anticorrupción del Estado y de la entidad.

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	13	12	1			38%	12	1			38%	1	2			38%	12	1				38%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)						0%					0%					0%						0%
Gestión Contractual	9	8	1			26%	8	1			26%	7	2			26%	7	2				26%
Gestión talento humano	12	12				35%	12				35%	1	2			35%	12					35%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
TOTAL	34	32	2	0	0	100%	32	2	0	0	100%	3	4	0	0	100%	31	3	0	0	0	100%

- ❖ La liquidación, cancelación y devolución del Impuesto de Registro y Anotación sigue siendo uno de los mayores temas de consulta por los ciudadanos que asisten a la Gobernación de Cundinamarca a los cuales se orienta y ubica para que sean atendidos por la entidad competente, son aproximadamente 15 personas diariamente las que asisten por tal motivo a la entidad. Las consultas correspondientes a la Secretaria de Transporte y Movilidad, Valorización y Fondo de Pensiones del Departamento son igualmente consultadas y atendidas. Esta población no suministra los datos para el control de atención debido a la incomodidad y molestia generada por la mala orientación al ingresar a la gobernación.

ATENCION Y PQRS	
CANAL DE ATENCIÓN	JULIO A SEPTIEMBRE
PERSONAL	250
TELEFÓNICO	70
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	11
BUZONES	21
OTRA	
TOTAL	351

Elaboró: **GELLY TATIANA KALVO CIFUENTES**

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



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

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

www.beneficiaciocundinamarca.gov.co