

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021

En cumplimiento de su misión institucional, la Beneficencia brinda servicios de protección social para el restablecimiento de los 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 2021 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2021							
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
CFE JJ VARGAS							
CME LA COLONIA							
CBA SAN PEDRO CLAVER							
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA							
CBA VILLETA							
CBA ARBELAEZ		1					1
CBA BELMIRA					15		15
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE							
GERENCIA GENERAL	3						3
SECRETARIA GENERAL	204						204
Gestión Documental							
Gestión Talento Humano							
SIAC							
Gestión Recursos Físicos							
Gestión Almacén e inventarios	1						1
Gestión Contractual							
Gestión Informática							
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	37	5					42
SUBGERENCIA FINANCIERA	33						33
OFICINA BIENES INMUEBLES	15						15
OFICINA CONTROL INTERNO							
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	1	1					2



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  
 www.beneficienciacundinamarca.gov.co

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4					
OFICINA ASESORA JURÍDICA	30					
GOBERNACIÓN	15					
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>7</b>			<b>15</b>	<b>365</b>

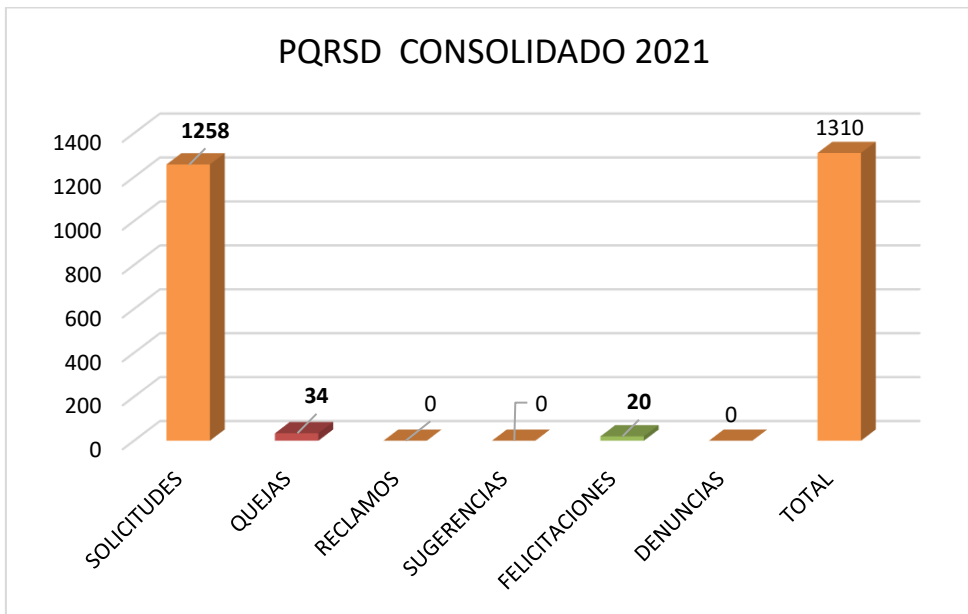
Fuente: Buzones PQRSU ubicados en centros de protección y Beneficencia, correo electrónico, portal web, contactenos-benecun y Sistema de Información Documental ORFEO.

PQRSU CONSOLIDADO 2021						
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 VILLETÁ						
CBA ARBELAEZ	1	1				2
CBA BELMIRA	1	19			20	40
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE						
GERENCIA GENERAL	17					17
SECRETARIA GENERAL	657					657
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios	33					33
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	176	10				186
SUBGERENCIA FINANCIERA	99					99
OFICINA BIENES INMUEBLES	86					86
OFICINA CONTROL INTERNO	2					2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	3	2				5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16					16
OFICINA ASESORA JURÍDICA	108					108
GOBERNACIÓN	59					59
<b>TOTAL</b>	<b>1258</b>	<b>32</b>			<b>20</b>	<b>1310</b>



El consolidado anual arroja los siguientes resultados:

SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
1258	32			20		1310



### ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el cuarto trimestre de 2021 se continuaron las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera virtual y telefónica, al igual que se ha comenzado la atención presencialmente como se ha determinado por disposiciones legales para la prevención del covid 19, al igual que visitas a los centros de protección se han venido reanudando aunque el trabajo virtual sigue siendo el principal canal de seguimiento y atención, cumpliendo siempre con la recepción de PQRSD por los canales ya mencionados y así mismo su seguimiento y control.

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 Lucy Esperanza Nieto, 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



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



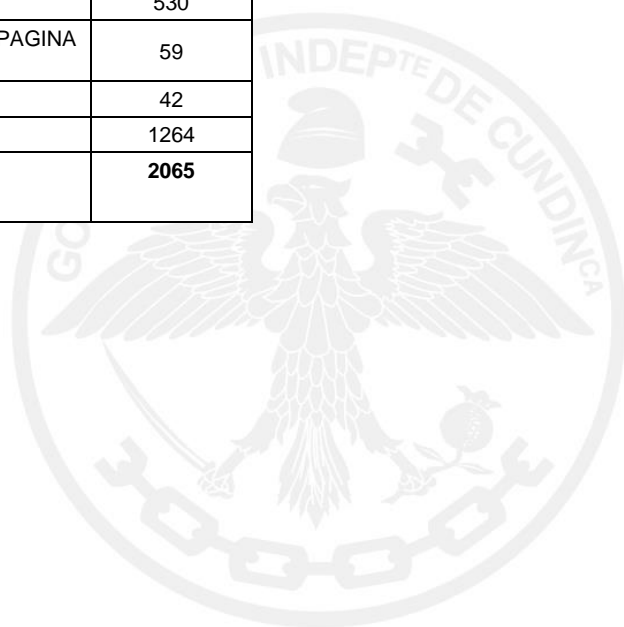
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15  
f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob  
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

previa a la suscripción y adición de contratos Alcaldías - Beneficencia 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.

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 CUARTO TRIMESTRE Y PQRSD 2021	
CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
PERSONAL	90
TELFÓNICO	120
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	15
BUZONES	16
OTRAS	349
<b>TOTAL</b>	<b>590</b>

ATENCIÓN Y PQRSD 2021 CONSOLIDADO	
CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
PERSONAL	170
TELFÓNICO	530
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	59
BUZONES	42
OTRA	1264
<b>TOTAL</b>	<b>2065</b>



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



### 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						0%					0%					0%						0%
Ventanilla Única						0%					0%					0%						0%
Trabajo Social						0%					0%					0%						0%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	19	19				56%	19				56%	18	1			48%	19					48%
Gestión Contractual	15	14	1			44%	14	1			44%	13	2			52%	14	1				52%
Gestión talento humano						0%					%					%						%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>1</b>			<b>100 %</b>	<b>33</b>	<b>1</b>			<b>100 %</b>	<b>31</b>	<b>3</b>			<b>100 %</b>	<b>33</b>	<b>1</b>				<b>100 %</b>

E = Excelente

B = Bueno

R = Regular

M = Malo

**CONSOLIDADO 2021**



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

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	2	2				2%	2				2%	2				2%	2				0%
Ventanilla Única	2	2				2%	2				2%	2				2%	2				0%
Trabajo Social	7	7				7%	7				7%	7				7%	7				0%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	64	63	1			67%	64				67%	61	3			67%	64				48%
Gestión Contractual	20	19	1			21%	19	1			21%	18	2			21%	19	1			52%
Gestión talento humano	1	1				1%	1				1%	1				1%	1				%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>2</b>			<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>5</b>			<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

E = Excelente  
 B = Bueno  
 R = Regular  
 M = Malo

- ❖ 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.beneficiaciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciacundinamarca.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.
- ❖ Las consultas recibidas de la ciudadanía en el portal web de la entidad, en su mayoría se relacionan con la liquidación, cancelación y devolución del Impuesto de Registro y Anotación, las cuales son atendidas y orientadas a la Dra. Clara Isabel Garay Romero, Subdirección Impuesto de Registro, Secretaria de Hacienda, [clara.garay@cundinamarca.gov.co](mailto:clara.garay@cundinamarca.gov.co), las solicitudes relacionadas con impuestos y multas de vehículos se orientan hacia la Secretaría de Transporte y Movilidad, las consultas de impuestos de valorización hacia la dependencia del mismo nombre en Secretaría de Planeación y las consultas de pensiones hacia el Fondo de Pensiones



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



del Departamento, correo [pensiones@cundinamarca.gov.co](mailto:pensiones@cundinamarca.gov.co)  
[www.gobernacioncundinamarca.gov.co](http://www.gobernacioncundinamarca.gov.co) link impuestos,

- ❖ 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. Se ha comenzado a organizar y revisar estrictamente los protocolos para reactivar las visitas de familias a los centros de protección como lo han solicitado los usuarios, sus familias y acudientes.

1. CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA EN SIBATÉ: Línea telefónica fija 7250989, celular WhatsApp 320 8585266 – 316 4720065 Correo electrónico [tscundicolonia@gmail.com](mailto:tscundicolonia@gmail.com)
2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico [tsocialcundiutsd@outlook.es](mailto:tsocialcundiutsd@outlook.es)
3. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTÁ: Celular WhatsApp 305 2551910 – 320 8641734 Correo electrónico [trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com](mailto:trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com)
4. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3208271739, Correo electrónico [hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com](mailto:hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com)
5. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO BELMIRA EN FUSAGASUGÁ: 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 DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO EN ARBELAEZ: Líneas telefónicas fijas 8686672 – 8686624 celular WhatsApp 3102933992 – 3104352984 Correo electrónico [tssocial@hotmail.com](mailto:tssocial@hotmail.com)
7. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO SAN JOSÉ EN FACATATIVA: Línea telefónica fija 8913717 celular WhatsApp 3138054366, Correo electrónico [cbasanjosefaca@hotmail.com](mailto:cbasanjosefaca@hotmail.com)  
<https://www.facebook.com/emisora.sanjose>



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)



8. CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ANCIANO EN VILLETA:  
Celular 3143529408 Correo electrónico [tsocialvilleta@gmail.com](mailto:tsocialvilleta@gmail.com)

En el siguiente cuadro se relaciona el número de llamadas realizadas entre los usuarios, sus familias y acudientes, durante los meses de julio, agosto y septiembre en cada Centro de Protección:

CENTRO DE PROTECCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CME LA COLONIA	110	129	70
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	440	456	367
CBA SAN PEDRO CLAVER	34	21	19
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	162	127	43
CBA BELMIRA	95	110	109
CBA EN ARBELAEZ	203	200	75
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	12	6	7
CBA EN VILLETA	47	42	14

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales de los Centros de Protección

**POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A 30 DE NOVIEMBRE DE 2021**

A 30 de noviembre de 2021 la Beneficencia de Cundinamarca ha atendido un total de 1976 personas con derechos vulnerados en sus ocho Centros de Protección así: 284 mujeres adultas mayores, 358 hombres adultos mayores, 659 mujeres con discapacidad mental y 675 hombres con discapacidad mental.

DISTRIBUCIÓN POR GENERO A 30 NOVIEMBRE 2021			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	284	358	642
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	659	675	1334
<b>TOTAL</b>	<b>943</b>	<b>1033</b>	<b>1976</b>



SC-CER250232



CO-SC-CER250232

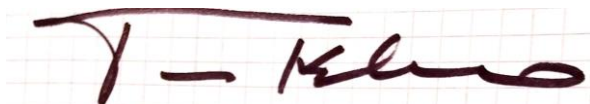




Fuente: Estadísticas de los Centros de Protección, consolida Oficina Asesora de Planeación

**CONSOLIDADO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2021 DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL (CENTROS DE PROTECCIÓN)**

CENTRO DE PROTECCIÓN ENCUESTADO	NUMERO DE ENCUESTADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CFE JOSE JOAQUIN VARGAS	97	48%	49%	2%	1%	
CME LA COLONIA	98	62%	36%	2%		
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	38	36%	62%	2%		
CBA ARBELAEZ	85	43%	56%	1%		
CBA BELMIRA	46	68%	29%	1%		2%
CBA SAN PEDRO CLAVER	62	38%	54%	5%	1%	2%
CBA VILLETÁ	20	40%	60%			
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE	28	24%	75%			1%
TOTAL	474	44%	52%	2%	1%	1%



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