

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE 1 DE JULIO A 30 SEPTIEMBRE 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 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 tercer trimestre de 2020 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

PQRSD TERCER 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	5					5
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE				2		2
GERENCIA GENERAL	9					9
SECRETARIA GENERAL	42					42
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano	105					105
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios	10					10
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	45					45
SUBGERENCIA FINANCIERA	19					19
OFICINA BIENES INMUEBLES	23					23
OFICINA CONTROL INTERNO						
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	1					1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1					1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	30					30
GOBERNACIÓN	21					21
TOTAL	311			2		313



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

Las peticiones en el CBA Belmira se relacionan con el no pago de salarios de funcionarios del Centro. Y en las dependencias de la entidad con actividades propias de las funciones de cada una de ellas, como ejemplo en Talento humano certificaciones en formatos CETIL, en Subgerencia de Protección social solicitud de cupos para adultos mayores y personas con discapacidad cognitiva.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre de 2020 se continuaron las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera virtual y telefónica, por disposiciones legales para la prevención del covid 19.

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 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 TERCER TRIMESTRE Y PQRSD	
CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
PERSONAL	0
TELFÓNICO	100
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	21
BUZONES	7
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	287
TOTAL	415



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)	21	11	10			48%	13	8			48%	13	7	1		48%	13	7	1			48%
Gestión Contractual	23	16	7			52%	18	3	2		52%	19	3	1		52%	18	4	1			52%
Gestión talento humano						0%					%					%						%
TOTAL	44	27	17	0	0	100%	31	11	2	0	100%	32	10	2	0	100%	31	11	2	0		100%

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

Una calificación de R (en tiempo para ser atendido) fue por la demora en la respuesta a solicitudes de información y trámite de los convenios entre la Beneficencia de Cundinamarca y las Alcaldías municipales.

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 Myrian Bernal Bernal Secretaria de la Oficina Jurídica y Contactenos-Benecun@cundinamarca.gov.co, 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,



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

clara.garay@cundinamarca.gov.co, www.gobernacioncundinamarca.gov.co link impuestos, 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 del Departamento, correo 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.

1. CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA EN SIBATÉ: Línea telefónica fija 7250989, celular WhatsApp 320 8585266 – 316 4720065 Correo electrónico tscundicolonia@gmail.com
2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico tsocialcundiutsd@outlook.es
3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTÁ: Celular WhatsApp 305 2551910 – 320 8641734 Correo electrónico trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com
4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3208271739, Correo electrónico hermanasfranciscanaschипaque@hotmail.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 tssocial@hotmail.com
7. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSÉ EN FACATATIVA: Línea telefónica fija 8913717 celular WhatsApp 3138054366, Correo electrónico cbasanjosefaca@hotmail.com <https://www.facebook.com/emisora.sanjose>
8. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN VILLETA: Celular 3143529408 Correo electrónico tsocialvilleta@gmail.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.beneficienciacundinamarca.gov.co

En el siguiente cuadro se encuentran relacionadas las 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	ABRIL	MAYO	JUNIO
CME LA COLONIA	35	75	110
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	467	578	628
CBA SAN PEDRO CLAVER	154	132	143
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	40	45	43
CBA BELMIRA	38	50	77
CBA EN ARBELAEZ	118	169	166
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	95	63	22
CBA EN VILLETA	82	71	48

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales Centros de Protección

POBLACIÓN ATENDIDA EN CENTROS DE PROTECCIÓN DE LA BENEFICENCIA A 30 DE AGOSTO DE 2020

De 1 de enero a 30 de agosto de 2020 la Beneficencia de Cundinamarca ha atendido un total de 2292 personas con derechos vulnerados en sus ocho Centros de Protección así: 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 34 niñas, 22 niños, 138 mujeres adolescentes y 53 hombres adolescentes.

DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2020			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
NIÑAS Y NIÑOS	34	22	56
ADOLESCENTES	138	53	191
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	294	387	681
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	680	684	1364
TOTAL	1146	1146	2292

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

MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL



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

En el tercer trimestre de 2020 se aplicó la encuesta de satisfacción del servicio en tres centros de protección, cuyos resultados se presentan a continuación y el 97% los califica entre excelente (60%) y bueno (37%)

ENCUESTAS DE SATISFACCION CENTROS DE PROTECCIÓN									
Centro de Protección	Número de personas encuestadas	Percepción del servicio (%)					Causas de insatisfacción del servicio	Acciones de mejora (acción, tiempo, responsable)	Fecha aplicación de la encuesta
		E	B	R	M	NO RESPONDE			
CFE José Joaquín Vargas									
CME La Colonia	86	54	44	1		1	Intercambio de ropa de los usuarios	Control y manejo de la ropa de los usuarios por la lavandería, enfermería y coordinación.	21/08/20
CBA San José en Facatativá									
CBA en Arbelaez	57	34	60	5	1		Manejo de la ropa de los usuarios	Control y manejo de la ropa de los usuarios por la Lavandería, Enfermería y Coordinación	20/02/2020
CBA Belmira en Fusagasugá									
CBA San Pedro Claver en Bogotá									
CBA en Villeta	24	91	7			2	No hubo manifestación de no conformidad	Continuar trabajando por el buen servicio y atención de nuestros usuarios	15/01/20
Instituto san José en Chipaque									
TOTAL	167	59,667%	37%	3%	1%	1,5%			



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