



INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE ENERO A MARZO DE 2023

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.

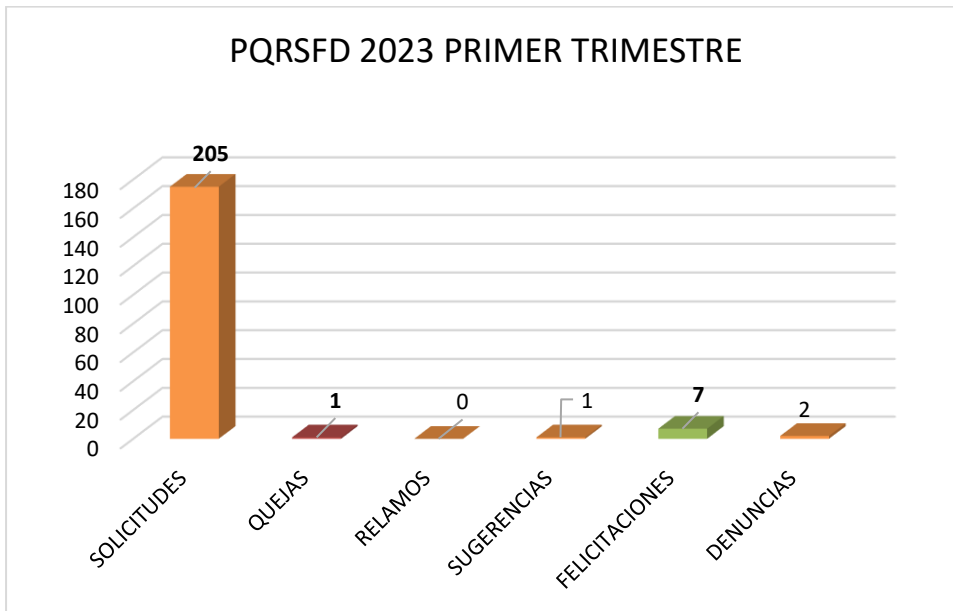
En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2023 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

PQRSD TERCER TRIMESTRE 2023							
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
CFE JJ VARGAS							
CME LA COLONIA					1		1
CBA SAN PEDRO CLAVER							
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA							
CBA VILLETA							
CBA ARBELAEZ							
CBA BELMIRA					6		6
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE				1			1
GERENCIA GENERAL SECRETARIA GENERAL	120						120
Gestión Documental							
Gestión Talento Humano							
SIAC							
Gestión Recursos Físicos							
Gestión Almacén e inventarios							
Gestión Contractual							
Gestión Informática							
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	32	1				1	34
SUBGERENCIA FINANCIERA	18						18
OFICINA BIENES INMUEBLES	9					1	10
OFICINA CONTROL INTERNO	1						1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO							
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4						4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7						7
GOBERNACIÓN	14						14
TOTAL	205	1		1	7	2	216

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



SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
205	1		1	7	2	216



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el primer trimestre de 2023 se realizan las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera personal, virtual y telefónica, incrementadas por el pago del Impuesto de Registro y Anotación antes Impuesto de Beneficencia que en la actualidad lo liquida y cobra la Secretaria de Hacienda de Cundinamarca, Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, Subdirección de Atención al Contribuyente en la Torre Salud Primer Piso. Por tal motivo se instaló en todos los ascensores e ingreso de la gobernación y de la torre 3 avisos informativos con el fin de orientar a los usuarios sobre este tema, de igual manera la Secretaria de Hacienda nos ubico un pendón de araña con la misma información y los respectivos códigos QR.

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, y adición de contratos Alcaldías – Beneficencia la etapa contractual es realizada por DIANA TELLEZ 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



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 PRIMER TRIMESTRE Y PQRSD 2023	
CANAL DE ATENCIÓN	ENERO FEBRERO MARZO
PERSONAL	350
TELFÓNICO	120
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	14
BUZONES	8
ORFEO	194
TOTAL	686

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)	8	8				40%	8				40%	8				40%	8					40%
Gestión Contractual	11	11				55%	8	3			55%	10	1			55%	10	1				55%
Secretaria General	1	1				5%	1				5%	1				5%	1					5%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
TOTAL	20	20		0	0	100%	17	3	0	0	100%	19	1	0	0	100%	19	1	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



- ❖ Los canales de Atención al Ciudadano en la entidad con la recepción de toda la correspondencia por www.beneficiaciuncundinamarca.gov.co atendida por la Secretaria ALEXANDRA DIAZ, 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. Toda la correspondencia que ingresa por dichos canales es radicada en el Sistema ORFEO por la funcionaria Azucena Rodriguez
- ❖ 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 311 5962084 Correo electrónico direccioncoloniasibate@gmail.com
 2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 3212081052 Correo electrónico utpvdireccionjvargas@gmail.com
 3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTÁ: Celular WhatsApp 3112965819 Correo electrónico Cafamicoordinacionsanpedro@gmail.com
 4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 310 4936901, Correo electrónico Remapazcoordinacionchipaque@gmail.com
 5. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA EN FUSAGASUGÁ: Teléfono fijo 8670777 – 8670567 celular WhatsApp 3124178200, Correos electrónicos cpsbenebelmira@cundinamarca.gov.co
 6. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN ARBELAEZ: Líneas telefónicas fijas 8686672 – 8686624 celular WhatsApp 3102933992 – 3104352984 Correo electrónico cpsbenearbelaez@cundinamarca.gov.co
 7. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSÉ EN FACATATIVA: Línea telefónica fija 8913717 celular WhatsApp 310 5895258 Correo electrónico cbafacatativa@gmail.com
 8. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN VILLETA: Celular 3123543228 Correo electrónico direccioncbavilletaxua@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.beneficiaciuncundinamarca.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	ENERO	FEBRERO	MARZO
CME LA COLONIA	220	194	237
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	280	250	277
CBA SAN PEDRO CLAVER	50	47	38
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	87	126	99
CBA BELMIRA	215	189	239
CBA EN ARBELAEZ	245	225	140
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	21	33	9
CBA EN VILLETETA	126	134	133

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales Centros de Protección

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

Propósito: Realizar la medición de la satisfacción de las personas atendidas en los centros de protección con respecto a los servicios que reciben a fin de determinar acciones de mejora, basados en las observaciones, sugerencias y reclamos, efectuadas por los Usuarios y sus familias.

Durante el año se han aplicado Encuestas de Satisfacción a 125 usuarios en los un (1) Centros de Protección, cifra que corresponde al 25% de la población atendida. El proceso inicia con la presentación a los usuarios y sus familias sobre la importancia de la encuesta, recordándoles las Áreas existentes, su responsable y función, de igual manera se explica el diligenciamiento de la encuesta, para que sea efectivo el uso de este instrumento de medición.

Los servicios calificados “regular” son generalmente por el manejo de la ropa de los usuarios, por pérdida o mezcla entre ellos, malos olores y manchas, demora en la entrega de la misma. 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 existentes, apoyan marcando la ropa que les llevan a sus familiares atendidos por la Beneficencia.

Otros servicios calificados “regular” son Nutrición, Dietética y Cocina ya que expresan algunos usuarios, que no encuentran agradable el sabor de los alimentos, por lo tanto, la persona encargada del Área de Nutrición debe brindar a los usuarios capacitación continua, en cuanto al porque los alimentos se preparan bajos en sal, dulce y grasa, explicando que obedece a las dietas ordenadas por el médico tratante de la EPS.



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



Es muy importante resalta que en las observaciones se encuentran reiterados agradecimiento y felicitaciones por parte de los usuarios y sus familias por la calidad, apoyo, compromiso, dedicación, bondad, colaboración, calidad humana y buen servicio que se les brinda en los programas que ofrece la entidad en los ocho (8) Centros de Protección.

CENTRO DE PROTECCIÓN ENCUESTADO	NUMERO DE ENCUESTADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CFE JOSE JOAQUIN VARGAS						
CME LA COLONIA						
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA ARBELAEZ	125	35%	62%	2%		1%
CBA BELMIRA						
CBA SAN PEDRO CLAVER						
CBA VILLETA						
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE						
TOTAL	125	35%	62%	2%		1%

A 28 de febrero de 2023 se han atendido 305 mujeres mayores, 401 hombres mayores, 263 mujeres con discapacidad mental y 327 hombres con discapacidad mental. Para un total de 1296 personas.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO FEBRERO 2023			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	305	401	706
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	263	327	590
TOTAL	568	728	1296

Fuente: Oficina de Planeación

- ❖ 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, por tal motivo se ofició a la Oficina de Notariado y Registro con el fin de que estos ajusten los recibos donde colocan Impuesto de Beneficencia y se tenga determinado como Impuesto de Registro y Anotación cobrado por la Subdirección de Atención al Contribuyente de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria de la Secretaría de Hacienda de Cundinamarca para que de esta manera la ciudadanía evite esta confusión al momento de la consulta 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.



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 @CundinamarcaGob
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

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 Secretaría 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

Atentamente,



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

www.beneficienciacundinamarca.gov.co