



**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE ABRIL A JUNIO 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 segundo trimestre de 2022 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

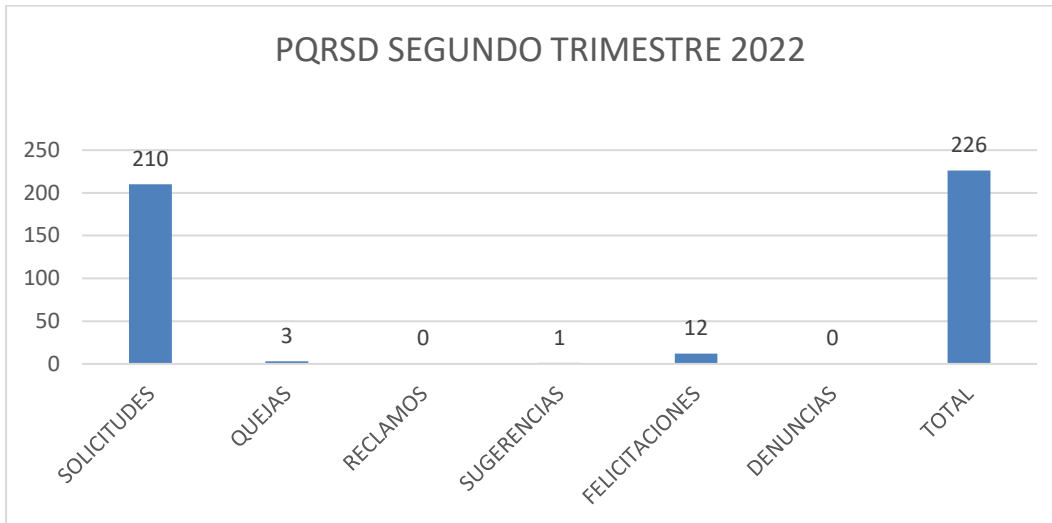
| PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2022                 |            |          |          |             |                |            |
|--|------------|----------|----------|-------------|----------------|------------|
| CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD | PETICIONES | QUEJAS   | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | TOTAL      |
| CFE JJ VARGAS                                | 1          |          |          |             |                | 1          |
| CME LA COLONIA                               | 1          |          |          |             | 1              | 2          |
| CBA SAN PEDRO CLAVER                         |            |          |          |             |                |            |
| CBA SAN JOSE DE FACATATIVA                   |            |          |          |             |                |            |
| CBA VILLETA                                  |            |          |          |             |                |            |
| CBA ARBELAEZ                                 |            |          |          |             |                |            |
| CBA BELMIRA                                  | 1          |          |          | 1           | 11             | 13         |
| CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE                     |            |          |          |             |                |            |
| GERENCIA GENERAL                             | 10         |          |          |             |                | 10         |
| SECRETARIA GENERAL                           | 96         |          |          |             |                | 96         |
| Gestión Documental                           |            |          |          |             |                |            |
| Gestión Talento Humano                       |            |          |          |             |                |            |
| SIAC   |            |          |          |             |                |            |
| Gestión Recursos Físicos                     |            |          |          |             |                |            |
| Gestión Almacén e inventarios                |            |          |          |             |                |            |
| Gestión Contractual                          |            |          |          |             |                |            |
| Gestión Informática                          |            |          |          |             |                |            |
| SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL             | 23         | 2        |          |             |                | 25         |
| SUBGERENCIA FINANCIERA                       | 22         |          |          |             |                | 14         |
| OFICINA BIENES INMUEBLES                     | 24         | 1        |          |             |                | 11         |
| OFICINA CONTROL INTERNO                      | 1          |          |          |             |                | 1          |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO                |            |          |          |             |                |            |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN                | 1          |          |          |             |                | 3          |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                     | 23         |          |          |             |                | 33         |
| GOBERNACIÓN                                  | 7          |          |          |             |                | 7          |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>210</b> | <b>3</b> |          | <b>1</b>    | <b>12</b>      | <b>226</b> |

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 |
|-------------|--------|----------|-------------|----------------|-----------|-------|
| 210         | 3      | 0        | 1           | 12             | 0         | 226   |



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el segundo trimestre de 2022 se continuaron las labores de orientación, información y asistencia técnica a los ciudadanos, de manera virtual, personal y telefónica, debido a que por disposiciones y controles legales para la prevención del covid 19 han ido disminuyendo.

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, virtual y telefónicamente, lo que indica que los ciudadanos y demás grupos de interés conocen y acceden a las nuevas modalidades de atención que se les ofrece.

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, y adición de contratos Alcaldías – Beneficencia la etapa contractual es realizada por DIANA TELLEZY 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, al igual a los que asisten de manera presencial.

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

| ATENCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE Y PQRSD 2022 |                    |
|---|--------------------|
| CANAL DE ATENCIÓN                       | ABRIL MAYO Y JUNIO |
| PERSONAL                                | 160                |
| TELFÓNICO                               | 125                |
| CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB         | 7                  |
| BUZONES                                 | 16                 |
| ORFEO                                   | 203                |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>411</b>         |

### 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  | 9               | 8                                    | 1        |          |          | 35%         | 7                          | 2        |          |          | 35%         | 9                               |          |          |          | 35%         | 8  | 1        |          |          | 35%         |
| Ventanilla Única                                  |                 |                                      |          |          |          | 0%          |                            |          |          |          | 0%          |                                 |          |          |          | 0%          |  |          |          |          | 0%          |
| Trabajo Social                                    | 17              | 17                                   |          |          |          | 65%         | 17                         |          |          |          | 65%         | 16                              | 1        |          |          | 65%         | 17   |          |          |          | 65%         |
| Atención alcaldes y comunidad (protección Social) |                 |                                      |          |          |          | 0%          |                            |          |          |          | 0%          |                                 |          |          |          | 0%          |  |          |          |          | 0%          |
| Gestión Contractual                               |                 |                                      |          |          |          | 0%          |                            |          |          |          | 0%          |                                 |          |          |          | 0%          |  |          |          |          | 0%          |
| Secretaria General                                |                 |                                      |          |          |          | 0%          |                            |          |          |          | 0%          |                                 |          |          |          | 0%          |  |          |          |          | 0%          |
|   |                 |                                      |          |          |          | 0%          |                            |          |          |          | 0%          |                                 |          |          |          | 0%          |  |          |          |          | 0%          |
|   |                 |                                      |          |          |          | 0%          |                            |          |          |          | 0%          |                                 |          |          |          | 0%          |  |          |          |          | 0%          |
|   |                 |                                      |          |          |          | 0%          |                            |          |          |          | 0%          |                                 |          |          |          | 0%          |  |          |          |          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>26</b>       | <b>25</b>                            | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>24</b>                  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>25</b>                       | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>25</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>100%</b> |

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.beneficiaciundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciundinamarca.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. Toda la correspondencia que ingresa por dichos canales es radicada en el Sistema ORFEO por la funcionaria Angela Barragan.
- ❖ 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](mailto:tscundicolonia@gmail.com)
  2. CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSÉ JOAQUÍN VARGAS EN SIBATÉ: Celular WhatsApp 304 1069648 Correo electrónico [tsocialcundiutds@outlook.es](mailto:tsocialcundiutds@outlook.es)
  3. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN PEDRO CLAVER EN BOGOTÁ: Celular WhatsApp 305 2551910 – 320 8641734 Correo electrónico [trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com](mailto:trabajosocialsanpedroclaver@hotmail.com)
  4. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO SAN JOSE EN CHIPAQUE: Celular WhatsApp 3208271739, Correo electrónico [hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com](mailto:hermanasfranciscanaschipaque@hotmail.com)
  5. CENTRO BIENESTAR DEL 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 BIENESTAR DEL ANCIANO EN ARBELAEZ: Líneas telefónicas fijas 8686672 – 8686624 celular WhatsApp 3102933992 – 3104352984 Correo electrónico [tssocial@hotmail.com](mailto:tssocial@hotmail.com)
  7. CENTRO BIENESTAR DEL 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>
  8. CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO EN VILLETA: Celular 3143529408 Correo electrónico [tsocialvilleta@gmail.com](mailto: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://twitter.com/CundinamarcaGob)

[www.beneficiaciundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciundinamarca.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             | 199   | 386  | 290   |
| CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS    | 280   | 507  | 253   |
| CBA SAN PEDRO CLAVER       | 31    | 15   | 19    |
| CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE   | 170   | 180  | 166   |
| CBA BELMIRA                | 79    | 86   | 135   |
| CBA EN ARBELAEZ            | 230   | 215  | 230   |
| CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA | 17    | 33   | 24    |
| CBA EN VILLETETA           | 125   | 112  | 110   |

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 segundo trimestre se han aplicado Encuestas de Satisfacción a 188 usuarios en los dos (4) 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, 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. 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.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co)



# BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

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                    |                       |           |       |         |      |             |
| CBA BELMIRA                     | 67                    |           | 99%   | 1%      |      |             |
| CBA SAN PEDRO CLAVER            | 60                    | 20%       |       | 2%      | 2%   |             |
| CBA VILLETÁ                     | 17                    | 49%       | 46%   | 4%      |      | 1%          |
| INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE     | 44                    | 18%       | 77%   | 1%      | 1%   | 1%          |
| TOTAL                           | 188                   | 22%       | 74%   | 2%      | 1%   | 1%          |

A 31 de mayo de 2022 se han atendido 259 mujeres mayores, 342 hombres mayores, 445 mujeres con discapacidad mental y 430 hombres con discapacidad mental. Para un total de 1476 personas.

| DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO AGOSTO 2021      |               |               |       |
|--|---------------|---------------|-------|
| PROGRAMA                                 | TOTAL MUJERES | TOTAL HOMBRES | TOTAL |
| ADULTO AYOR (mayor de 60 años)           | 259           | 342           | 601   |
| DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS) | 445           | 430           | 875   |
| TOTAL                                    | 704           | 772           | 1476  |

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 y de forma presencial y telefónicamente por tal motivo se ofició a la Oficina de Notariado y Registro con el fin de que sean ajustados los recibos donde aparece Impuesto de Beneficencia y es 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. En la actualidad se les direcciona sus consultas a la página [www.gobernacioncundinamarca.gov.co](http://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](mailto:clara.garay@cundinamarca.gov.co) y al correo institucional [impuestoderegistro@cundinamarca.gov.co](mailto:impuestoderegistro@cundinamarca.gov.co) misma manera que a [pensiones@cundinamarca.gov.co](mailto:pensiones@cundinamarca.gov.co)



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15  
[/CundinamarcaGob](https://www.cundinamarca.gov.co) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)  
[www.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.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](#) [@CundinamarcaGob](#)

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