

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRSD DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

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 2021 y el número de personas atendidas por diferentes canales de atención en el mismo período.

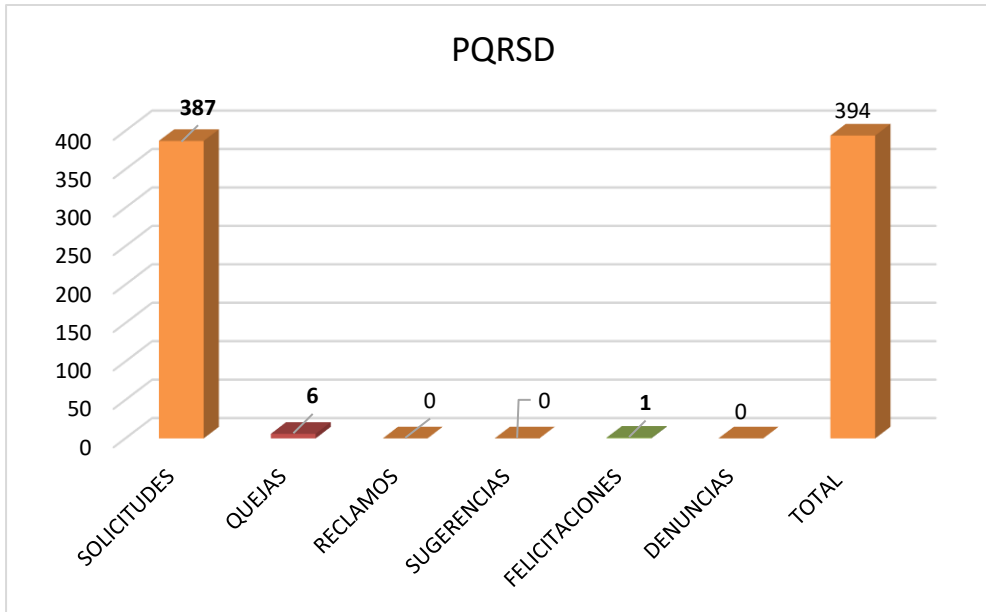
PQRSD TERCER TRIMESTRE 2021						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						
CME LA COLONIA						
CBA SAN PEDRO CLAVER						
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA						
CBA VILLETA						
CBA ARBELAEZ	1					1
CBA BELMIRA					1	1
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE						
GERENCIA GENERAL	9					9
SECRETARIA GENERAL	188	2				188
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios	32					32
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	44	3				47
SUBGERENCIA FINANCIERA	41					41
OFICINA BIENES INMUEBLES	32					32
OFICINA CONTROL INTERNO	1					1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO		1				1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2					2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	31					31
GOBERNACIÓN	6					6
TOTAL	387	6			1	394

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
387	6	0	0	1	0	394



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre de 2021 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, 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.beneficiaciacundinamarca.gov.co



ATENCIÓN TERCER TRIMESTRE Y PQRSD 2021	
CANAL DE ATENCIÓN	JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE
PERSONAL	80
TELEFÓNICO	140
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	6
BUZONES	2
OTRA	383
TOTAL	681

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	2	2				10%	2				10%	2				10%	2				10%
Ventanilla Única	2	2				10%	2				10%	2				10%	2				10%
Trabajo Social						0%					0%					0%					0%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	13	12	1			65%	13				65%	12	1			65%	13				65%
Gestión Contractual	2	2				10%	2				10%	2				10%	2				10%
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	19	1	0	0	100%	20		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](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.twitter.com/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 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. 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 fortalecido los canales existentes 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 consolidado la comunicación entre usuarios y familias y ha elevado el nivel de satisfacción de los mismos, quienes agradecen reiteradamente 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 tsocialcundiutds@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 hermanasfranciscanaschipaque@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://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.beneficiaciuncundinamarca.gov.co



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CME LA COLONIA	119	126	137
CFE JOSÉ JOAQUIN VARGAS	542	548	487
CBA SAN PEDRO CLAVER	98	133	112
CBA SAN JOSÉ EN CHIPAQUE	95	145	193
CBA BELMIRA	86	91	145
CBA EN ARBELAEZ	192	195	215
CBA SAN JOSÉ EN FACATATIVA	26	13	12
CBA EN VILLETA	42	53	64

Fuente: Coordinadoras y Trabajadoras Sociales Centros de Protección

- ❖ Se remitieron las acciones de mejora para la vigencia 2021 de cada centro de protección, que son el resultado de la medición de satisfacción (encuestas) diligenciadas por usuarios y familias. Y hace parte fundamental de la mejora continua en la prestación de los servicios de protección con calidad brindada por la Beneficencia de Cundinamarca a la población más vulnerable del Departamento y Bogotá.

Cada Centro deberá organizar e implementar de inmediato dichas acciones de mejora, documentarlas en los formatos existentes, realizar el seguimiento pertinente de tal manera que estas insatisfacciones no se continúen presentando. Así mismo, deberá remitir copia de lo anterior al Área de Atención al Ciudadano ya que hace parte de este proceso.

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 474 usuarios en los ocho (8) 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. 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

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





BENEFICENCIA

DEFINICIÓN DE MARCA

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.

Es muy importante resalta que en las observaciones se encuentran reiterados agradecimientos 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	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 VILLETEA	20	40%	60%			
INSTITUTO SAN JOSE CHIPAQUE	28	24%	75%			1%
TOTAL	474	44%	52%	2%	1%	1%

PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR CENTRO DE PROTECCIÓN

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR VILLETEA C.B.A.

La calificación de la calidad del servicio está marcada por una alta favorabilidad, agrado, aceptación y agradecimiento por el servicio, amabilidad, la mejora física del centro, por la ayuda que les presta, el cariño con el que son tratados; por lo tanto, se muestra en el mas de alto y excelente nivel de satisfacción siendo este 100% de calificación de los usuarios. Por motivo de las restricciones por la pandemia las familias no fueron encuestadas. No se encontraron observaciones de insatisfacción.

ACCIONES DE MEJORA:

Se recomienda dar continuidad al trabajo realizado por la comunidad religiosa que operaba el C.B.A. en el momento de la medición de satisfacción, evaluado por los adultos mayores; continuar con el manejo y organización de la ropa y objetos personales de cada uno de los usuarios. De igual manera se recomienda al Área de Nutrición y dietética continuar reforzando el manejo de las dietas y recomendaciones médicas.

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR SAN PEDRO CLAVER (C.B.A.)

BOGOTÁ



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



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno con un 92%. Lo cual es manifestado por nuestros usuarios y sus familias, mostrando agradecimiento por su desempeño, buena calidad de vida, excelente servicio y atención, entrega, labor y dedicación por los servicios prestados en el Centro Bienestar del Adulto Mayor San Pedro Claver por parte de cada una de las personas que laboran allí. En las observaciones realizadas en las encuestas de satisfacción, se solicita locker personal para evitar que se refundan o pierdan las cosas. Califican regular al Área de Servicios Generales por el aseo de los baños, se encuentran sucios y no encuentran el personal para que los asee. Presentan también con calificación regular al Área de Lavandería y Ropería porque se pierde y mezclan la ropa de los usuarios. Solicitan al Área de Administración, Coordinación y Trabajo Social socializar los protocolos para la implementación de visitas a los usuarios, como también, realizar más video llamadas para tener comunicación frecuente.

ACCIONES DE MEJORA:

El Área Administrativa debe fortalecer el 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 éstos se mezclen, pierdan o refundan. Con las familias en las reuniones virtuales, llamadas y grupos de WhatsApp, insistir en la 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. El Área Administrativa debe realizar un control permanente al Área de Servicios Generales, con el seguimiento al aseo de los baños de los usuarios.

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR ARBELAEZ (C.B.A.)

Existe un alto nivel de satisfacción y agradecimiento por parte de nuestros usuarios y sus familias, esta corresponde a un 99% en cuanto a excelente calidad de la atención, buena administración, atención, comunicación, actividades, dedicación, limpieza, cuidado y amabilidad en la labor prestada a los adultos mayores, calificando el servicio y atención como de excelente calidad y agradecen a la Administración del Centro por esto. Evalúan regular a las Áreas de Lavandería porque la ropa huele mal, se pierde y la mezclan entre usuarios. Solicitan reiteradamente activar nuevamente las visitas para volver a ver a sus familiares y al Área de Cocina servir de una mejor manera los alimentos.

ACCIONES DE MEJORA:

El Área Administrativa debe fortalecer el 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.

Con las familias en las reuniones virtuales, videollamadas y grupos de WhatsApp insistir 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. El Área de Administración, Coordinación y Trabajo Social debe organizar los protocolos para que sean aprobados por la Entidad para las visitas de las familias a los usuarios de acuerdo a las directrices impartidas a este respecto.



CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR BELMIRA (C.B.A.)



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



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno, con un 97% de satisfacción manifestado por nuestros usuarios y sus familias; en las observaciones de la medición de satisfacción (encuestas) se reitera sus agradecimientos por el apoyo, buen manejo, ardua labor en pandemia que impidió el contagio del virus, por su disciplina, se sienten tranquilos por estar en buenas manos, reconocimiento, gratitud y felicitaciones por su valiosa labor en el Centro Bienestar del Adulto Mayor Belmira a sus familiares.

Se encuentra también como calificación regular en el Área de Nutrición porque la comida es salada o sin sal y por las dietas estrictas. Al Área de Lavandería y Ropería por pasar la ropa tarde y por la pérdida de la ropa interior y pantalones. Área de Vigilancia porque no les permiten bajar a la portería.

ACCIONES DE MEJORA :

El Área de Nutrición debe continuar capacitando a los adultos mayores y sus familias respecto al sabor de los alimentos, las restricciones médicas y las dietas. El Área Lavandería, Ropería y Enfermería con el seguimiento de la Dirección y Coordinación afianzar la organización, manejo y entrega de la ropa de los usuarios. El Área de Dirección y Coordinación deben comunicar y aclarar los motivos por los cuales los usuarios no deben estar en la portería evitando de esta manera los conflictos con la vigilancia.

CENTRO BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR SAN JOSÉ (C.B.A.) FACATATIVÁ

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno por nuestros usuarios y sus familias, en un 98% de satisfacción al servicio prestado en el CBA San José, pero en general se infiere una muy buena aceptación, agradecimiento por la buena atención y lo que hacen por ellos que ni sus familias lo hicieron, reconocimiento, gratitud y felicitaciones por los servicios prestados, trato especial, esto lo manifiestan en las observaciones de la encuesta de satisfacción. De la misma manera se encuentra calificación regular al Área de Psicología por no tener entendimiento con los Usuarios.

ACCIONES DE MEJORA:

El Área de Psicología debe garantizar su acercamiento a los Usuarios y aceptación profesional por parte de los mismos, a fin de dar cumplimiento a sus planes de atención y seguimiento en la adaptación del usuario a la Institución. Los funcionarios deben continuar con la excelente labor que venían realizando con el anterior operador (la comunidad religiosa) que generaba gran satisfacción y agradecimiento en todos los usuarios.

CENTRO PROTECCION DEL ADULTO MAYOR SAN JOSE.CHIPAQUE:

La medición de satisfacción de la población de Bogotá (SISD) atendida en el Centro de Protección San José de Chipaque es en su totalidad del 98%. Manifiestan que se sienten bien, tienen buena dormida y comida, que son tratados con cariño y amabilidad, se sienten bien atendidos como en casa, sienten agradecimiento y satisfacción con la atención que reciben en la Institución. Solicitan a la Administración les autoricen las salidas porque las extrañan; también manifiestan que el cambio de los dormitorios les generaron incomodidades.

ACCION DE MEJORA:

El Área de Administración, Coordinación y Trabajo Social, deben organizar los protocolos para ser revisados por la SISD quien autorizaría nuevamente las salidas y visitas a los adultos mayores. Revisar la organización actual de los dormitorios, con el fin de adecuarlos de una forma agradable y cómoda para los usuarios.



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.beneficiaciocundinamarca.gov.co



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSE JOAQUIN VARGAS (C.F.E.J.J.VARGAS) SIBATE

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno por nuestros usuarios y sus familias, ubicada en un 97% de satisfacción al servicio prestado en el CFE José Joaquín Vargas. En las observaciones manifiestan gratitud por el trabajo que realizan con amor, el buen trabajo realizado en pandemia felicitaciones y agradecimientos por el excelente trabajo y buen servicio y cuidado que se realiza con las usuarias, la buena labor, la calidad del mismo, personal capacitado, cariño, buen trato, la buena atención en general, y agradecimiento por el apoyo que se brinda a los usuarios y sus familias. Se encuentran satisfechos con la atención prestada.

Evalúan regular el Área de Lavandería y Ropería porque mezclan refunden y pierden la ropa que les lleva su familia, tiene mal olor; el Área de vigilancia su trabajo está en entredicho porque se escapó una usuaria; Área de Farmacia, Enfermería y Auxiliar de Enfermería los evalúan regular ya que no cuentan con medicamentos de manera oportuna, por eso deben informarnos para comprar los medicamentos que requiera, esto es falencia de la EPS.

ACCIONES DE MEJORA:

Las Áreas de Administración, Coordinación, Enfermería y Lavandería y Ropería deben fortalecer el proceso de control (inventario y supervisión) del manejo de la ropa, calzado y pertenencias por usuaria para evitar su mezcla y pérdida de las mismas, al igual que del buen lavado y secado de la ropa para evitar los malos olores de la misma. El Área de Auxiliares de Enfermería y Vigilancia con la supervisión del Área Administrativa deben fortalecer los protocolos, controles y seguimiento diario de todas las usuarias que se encuentran en el Centro, esto con el fin de evitar que ellas se puedan evadir, corriendo riesgos en su integridad física, sumado a los problemas legales que esto puede acarrear a la Institución y por ende a la Entidad. El Área de Farmacia, Enfermería y Auxiliares de Enfermería deben informar con tiempo de la no disponibilidad de medicamentos de las usuarias para realizar el trámite con la EPS y familias.

CENTRO MASCULINO ESPECIAL LA COLONIA (C.M.E. LA COLONIA) SIBATE

La calificación de la calidad del servicio está ubicada entre excelente y bueno por nuestros usuarios y sus familias, ubicada en un 98% de satisfacción al servicio prestado en el CME La Colonia. En las observaciones de la medición de satisfacción las familias de nuestros usuarios manifiestan agradecimiento por el servicio prestado, excelente trabajo y labor realizada en pandemia, siempre están pendientes de nuestro familiar, los cuidan muy bien, buena atención, agradecen por la ayuda, entrega, paciencia y felicitaciones por labor en tiempo de pandemia las precauciones tomadas, la excelente atención, trabajo, orden, esfuerzo, apoyo, colaboración. Agradecen y valoran el trabajo, dedicación, cariño, buen trato y la atención en general a sus familiares. Solicitan el cambio de las baterías de baño por ya cumplir con su ciclo, ampliar los canales de comunicación, más videollamadas con su familiar. Evalúan Regular al Área de Enfermería por descuidar a los pacientes.

ACCIONES DE MEJORA:

El Área de Mantenimiento debe realizar una revisión frecuente de los baños y hacer el mantenimiento que se requiera para que presten un buen servicio a usuarios y funcionarios del CME La Colonia, Las Áreas de Administración, Coordinación y Trabajo Social deben ampliar los canales de comunicación entre usuarios y familias, especialmente las videollamadas que les permitan verse y estrechar sus lazos de afecto. Es muy importante que se continúe con el buen manejo y calidad en la prestación del servicio de protección en el centro como siempre lo venía realizando el anterior operador (las comunidades religiosas).



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



BENEFICENCIA

DE CUNDINAMARCA

A 30 de septiembre de 2021 se han atendido 284 mujeres mayores, 354 hombres mayores, 652 mujeres con discapacidad mental y 665 hombres con discapacidad mental. Para un total de 1955 personas.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO AGOSTO 2021			
PROGRAMA	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	284	354	638
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	652	665	1317
TOTAL	936	1019	1955

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 socilitada. 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 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 Secretaria 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.twitter.com/CundinamarcaGob)

www.beneficienciacundinamarca.gov.co