

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN A PQRS DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE Y CONSOLIDADO DE 2019

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 mayores con discapacidad mental, víctimas o en riesgo de las violencias y el abandono familiar y social.

PQRS CUARTO TRIMESTRE 2019						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS						
CME LA COLONIA		1			1	2
CBA SAN PEDRO CLAVER	1				14	15
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA					12	12
CBA VILLETA						
CBA ARBELAEZ						
CBA BELMIRA	1				6	7
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	3					3
GERENCIA GENERAL						
SECRETARIA GENERAL	1					1
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	7	1				8
SUBGERENCIA FINANCIERA						
OFICINA BIENES INMUEBLES						
OFICINA CONTROL INTERNO						
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						
OFICINA ASESORA JURÍDICA						
GOBERNACIÓN	3					3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>2</b>			<b>33</b>	<b>51</b>

Fuente: Buzones PQRS ubicados en centros de protección y Beneficencia, correo electrónico y portal web.



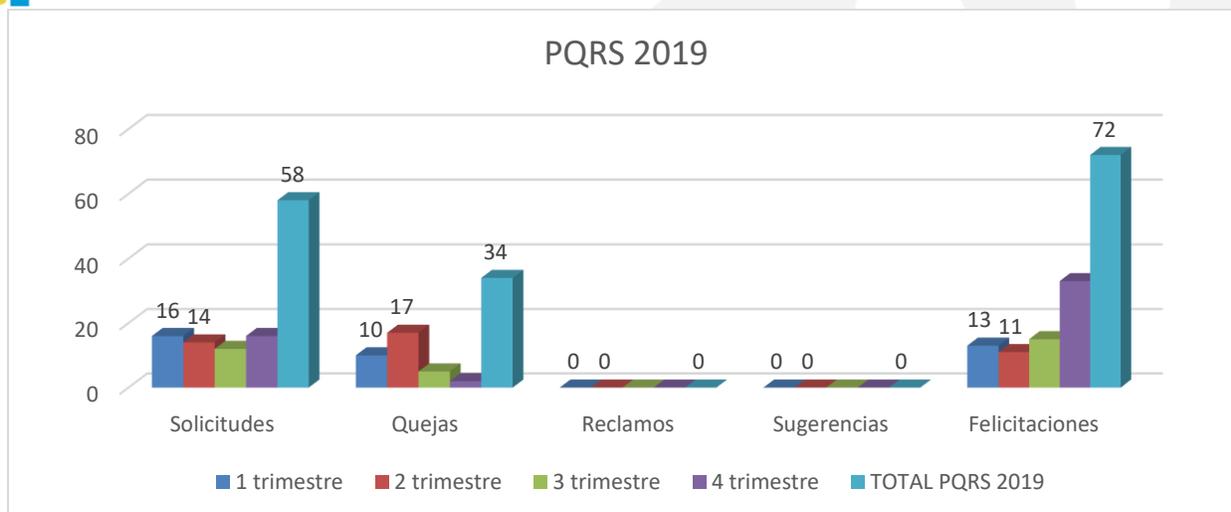
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.twitter.com/CundinamarcaGob)  
[www.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co)



PQRS CONSOLIDADO 2019						
CENTRO DE PROTECCION / PROCESO DE LA ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CFE JJ VARGAS		1				1
CME LA COLONIA		11			1	12
CBA SAN PEDRO CLAVER	3				30	33
CBA SAN JOSE DE FACATATIVA	1	2			19	22
CBA VILLETA	3	4			7	14
CBA ARBELAEZ		6				6
CBA BELMIRA	4				14	18
CBA SAN JOSE EN CHIPAQUE	4	5			1	10
GERENCIA GENERAL	1					1
SECRETARIA GENERAL	11					11
Gestión Documental						
Gestión Talento Humano						
SIAC						
Gestión Recursos Físicos						
Gestión Almacén e inventarios						
Gestión Contractual						
Gestión Informática						
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL	16	4				20
SUBGERENCIA FINANCIERA						
OFICINA BIENES INMUEBLES	1					1
OFICINA CONTROL INTERNO						
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						
OFICINA ASESORA JURÍDICA						
GOBERNACIÓN	14	1				15
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>34</b>			<b>72</b>	<b>164</b>





La evolución de las PQRS en 2019, muestra disminución en las quejas comparativamente con el primer y segundo trimestre del año y un aumento en las felicitaciones con respecto a los mismos dos trimestres del año.

Relación de las 2 quejas:

Una en el Centro Masculino Especial La Colonia en Sibate, la señora madre de un usuario de la Secretaria de Integración Social del Distrito, no esta conforme con el traslado de su hijo de una institución ubicada en Bogotá a la Colonia por estar localizada en el municipio de Sibate. La Respuesta del SIDIS es mostrar todo el buen servicio que está recibiendo el usuario en alimentación, cuidado, buena infraestructura, manejo de medicamentos, talento humano, le ofrecieron traslado a otro Centro de Discapacidad, pero la madre del usuario no acepto.

Queja para el Centro Bienestar del Anciano de Arbelaez donde la familia manifiesta molestia por la salida de la adulta mayor de la Institución con funcionarios de la misma, donde se cito a la familia para realizar las aclaraciones pertinentes, se firmaron compromisos por parte de la institución para que este hecho no se volviera a presentar quedando esto totalmente subsanado el inconveniente.

### POBLACIÓN ATENDIDA A 30 DE NOVIEMBRE DE 2019

A 30 de noviembre de 2019 se han atendido 324 mujeres mayores, 450 hombres mayores, 731 mujeres con discapacidad mental y 760 hombres con discapacidad mental. Adicionalmente se han atendido por parte del ICBF en dos centros de protección de la Beneficencia a 70 niñas, 36 niños, 165 mujeres y 61 hombres adolescentes. Para un total de 2597 personas.



DISTRIBUCIÓN POR GENERO 2019			
PROGRAMA	TOTAL, MUJERES	TOTAL, HOMBRES	TOTAL
NIÑAS Y NIÑOS	70	36	106
ADOLESCENTES	165	61	226
ADULTO AYOR (mayor de 60 años)	324	450	774
DISCAPACIDAD MENTAL (MAYORES DE 18 AÑOS)	731	760	1491
<b>TOTAL</b>	<b>1290</b>	<b>1307</b>	<b>2597</b>

- ❖ La encuesta de asistencia técnica diligenciada por los ciudadanos y/o funcionarios de las alcaldías que son asesorados en la sede gobernación durante este trimestre fue tabulada, analizada y graficada. En este proceso obligatorio para todos los funcionarios públicos participaron Diana Tellez, Lucy Esperanza Nieto, Osvaldo Pantano y Maximiliano Caicedo. Esta encuesta también hace parte del plan Anticorrupción del Estado y de la entidad.

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	13	13				37%	13				37%	12	1			37%	13					37%
Atención alcaldes y comunidad (protección Social)	11	10	1			31%	11				31%	10	1			31%	10	1				31%
Gestión Contractual	10	10				29%	10				29%	10				29%	10					29%
Gestión talento humano	1	1				3%	1				3%	1				3%	1					3%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
						0%					0%					0%						0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>



- ❖ La liquidación, cancelación y devolución del Impuesto de Registro y Anotación, sigue siendo uno de los mayores temas de consulta por los ciudadanos que asisten a la Gobernación de Cundinamarca a los cuales se orienta y ubica para que sean atendidos por la entidad competente, son aproximadamente 15 personas diariamente las que asisten por tal motivo a la entidad. Las consultas correspondientes a la Secretaria de Transporte y Movilidad, Valorización y Fondo de Pensiones del Departamento son igualmente consultadas y atendidas. Esta población no suministra los datos para el control de atención debido a la incomodidad y molestia generada por la mala orientación al ingresar a la gobernación.

ATENCION Y PQRS	
CANAL DE ATENCIÓN	OCTUBRE-DICIEMBRE
PERSONAL	100
TELEFÓNICO	40
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	12
BUZONES	39
OTRA	
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

CONSOLIDADO ATENCION Y PQRS	
CANAL DE ATENCIÓN	OCTUBRE-DICIEMBRE
PERSONAL	510
TELEFÓNICO	220
CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB	48
BUZONES	108
OTRA	
<b>TOTAL</b>	<b>886</b>

Elaboró: **GELLY TATIANA KALVO CIFENTES**

Técnico Administrativo Proceso Sistema de Información y Atención al Ciudadano - Secretaria General.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

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



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Occidental Piso 6.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob  
[www.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co)