

INFORME GESTION DEFENSOR CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2016

En desarrollo a la delegación efectuado por el director General del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, a través de la Resolución 263 del 26 de abril de 2016 y en cumplimiento a lo preceptuado por el Decreto 392 del 5 de octubre de 2015, “Mediante el cual se reglamenta la figura del defensor de la Ciudadanía”, presento informe de gestión del periodo comprendido entre el 26 de abril y 30 de junio de 2016, el cual hace parte del informe semestral del Defensor del Ciudadano.

I. ACCIONES REALIZADAS:

1. Apertura del buzón de sugerencias de la sede principal, centro de documentación y casa Sámano el día 16 de mayo de 2016, en los cuales se encontraron la siguiente información:

✓ **Sede principal:** No se encontraron documentos:

✓ **Sede casa Sámano:** Se encontraron 42 documentos clasificados así:

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SUGERENCIA	Que sea más larga la exposición.	2
	Que el personal que atiende tenga mayor conocimiento	1
	Que las exposiciones sean acerca de Bogotá,	4
	Poner antideslizantes a la entrada del museo para evitar accidentes.	1
	Aumentar la divulgación de la existencia el museo	1
	Preservar la casa con el mismo estilo colonial.	1
	Poner más museos al interior de los barrios	1
QUEJA	La exposición no dice nada, falta de identidad del museo.	5
	La exposición publicitada en el periódico el tiempo Bogotá años 50, con la que está realmente instalada.	1
	Mayor amabilidad por parte del personal	1
	Contenido pobre	1
	El guía no posee el conocimiento suficiente	1
	Arreglar la pila	1

	Señalización al revés	1
RECLAMO	Destrucción de un lugar lleno de historia disfrazado de modernismo barato	1
	No hay nada relacionado a la Bogotá antigua.	1
FELICITACIÓN	Hermoso museo, interesante, elegante.	2
	Muy buenas exposiciones	2
	Excelente aseo del lugar	3
TOTAL		33

Los restantes no guardaban relación con la razón de ser del buzón de sugerencias.

- ✓ **Sede Centro de documentación.** Se encontró un documento el cual no guarda relación con el deber ser del buzón de sugerencias.

Teniendo en cuenta las sugerencias, quejas, reclamos, respecto del marketing que se le debe dar al museo, que las exposiciones guarden coherencia y relación con Bogotá, que se realicen exposiciones con mayor contenido, la preservación de las instalaciones. Se atendieron estas solicitudes dando a conocer en los diferentes medios de comunicación y sitios web del distrito la existencia del Museo, su misión y las diferentes actividades que se realizan, de igual forma las exposiciones y fechas de duración, como se puede evidenciar en los siguientes link:

<http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/eventos/bogota-celebra-el-dia-internacional-de-los-museos>

<http://www.bogota.gov.co/article/temas-de-ciudad/cultura-y-recreacion/conozca-los-cambios-que-ha-tenido-la-ciudad-en-el-museo-de-bogota>

<http://www.bogota.gov.co/article/temas-de-ciudad/cultura-y-recreacion/conozca-los-cambios-que-ha-tenido-la-ciudad-en-el-museo-de-bogota>

<http://www.bogota.gov.co/article/temas-de-ciudad/cultura-y-recreacion/conozca-los-cambios-que-ha-tenido-la-ciudad-en-el-museo-de-bogota>

<http://www.periodicoarteria.com/#!circuito-centro-colonial-5661/c2m0>

De igual forma, atendido la sugerencia “*se abran más museos en los barrios de Bogotá*”, no es una acción que pueda tomar deliberadamente el instituto sin embargo se promovió la participación del Museo de Bogotá en el marco del “Día Internacional del Museo” el cual se llevo a cabo el pasado 18 de mayo de 2016 en la que se presento algunas de las 25.000 fotografías de Bogotá, las cuales cuentan la historia de nuestra ciudad, como se

puede evidenciar en el link <http://laud.udistrital.edu.co/noticias/ya-est%3%A1-lista-la-agenda-para-celebrar-el-d%3%ADa-internacional-de-los-museos-en-bogot%3%A1>, poniendo a disposición espacios para de participación a la ciudadanía.

Con lo anterior se atendieron las principales peticiones de la ciudadanía en el mes de mayo.

Para las quejas respecto de falta de conocimiento de los guías, se ajustó el perfil profesional de las personas que desempeñan esta función al interior del museo y se cuenta con una Historiadora y una profesional en artes plásticas.

2. Frente a las quejas de: Falta de amabilidad de las personas que atienden, Instalar antideslizantes a la entrada del museo, Arreglar la pila, se propondrán acciones tendientes a la mejora de la calidad en el servicio.
3. Apertura del buzón de sugerencias de la sede principal, centro de documentación y casa Sámano el día 30 de junio de 2016, en los cuales se encontraron la siguiente información:
 - ✓ Sede principal: No se encontraron documentos:
 - ✓ Sede casa Sámano: No se encontraron documentos
 - ✓ Sede Centro de documentación Se encontraron 2 documentos clasificados así:

Tipología.	Descripción	Cantidad
Sugerencia	Arreglar las paredes de la sede de centro de documentación, se encuentran deterioradas.	1
Queja	Se dé respuesta al radicado No. 20162100019122 de fecha 28 de marzo de 2016.	1

4. Respecto de la queja adelantada por el señor Nelson Esteban Gil en la que expresa que no le ha dado respuesta al radicado No. 20162100019122 del 28 de marzo de 2016, se le realizó el seguimiento a dicho requerimiento y se verifico que se dio respuesta mediante Rad. 20162100023081 del 26 de mayo de 2016.
5. Frente a la sugerencia se implementaran las acciones ante las instancias pertinentes para atender la sugerencia.

II. PROBLEMATICAS HALLADAS

Durante la gestión del periodo objeto de este informe, se han detectado las siguientes falencias:

1. **Uso indebido de la ciudadanía de los canales de comunicación implementados por el Instituto para evaluar su gestión** Es frecuente encontrar en los formatos diseñados por el Museo de Bogotá y por el Instituto para atender sugerencias, quejas y reclamos todo tipo de bromas, expresiones vulgares y formatos en blanco que impiden conocer la percepción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la entidad.
2. La falta de implementación de la encuesta de Atención al Ciudadano, no permite realizar un diagnóstico de impacto del servicio al ciudadano.
3. No se encuentra un brochure de las exposiciones adelantadas por el Museo de Bogotá- Casa Sámano y Casa de la Independencia.

III. SUGERENCIAS

Frente a las problemáticas evidenciadas en el acápite anterior se sugiere respetuosamente implementar las siguientes medidas:

Concientización por parte de los guías del Museo de Bogotá a los asistentes a las exposiciones y eventos organizados por éste frente a la importancia del uso correcto de los formatos de quejas, reclamos y sugerencias ya que constituye el mecanismo más eficaz para afianzar las fortalezas y trabajar en las debilidades del Instituto en este aspecto.

La aplicación continua y constante de la encuesta “De atención al ciudadano”, la cuales nos permitirá realizar un diagnóstico de la satisfacción del ciudadano, y así proponer acciones de mejora.

4. Diseñar un brochure por cada una de las exposiciones que se adelante en el Museo de Bogotá- Casa Sámano y Casa de la Independencia, con el fin de mantener informada a la ciudadanía y así disminuir la sugerencia constante de falta de información o de no marketing del Museo.

IV. SOPORTES DOCUMENTALES

Para su mayor ilustración adjunto copia de los siguientes documentos que avalan la gestión realizada:

Actas de verificación de apertura de buzón de sugerencias de fecha 16 de mayo y 30 de junio de 2016 , donde se indica la cantidad y tipo de requerimientos recibidos por parte de la ciudadanía (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Otros). A corte de 30 de Junio de 2016.

Frente a los soportes documentales que avalan la trazabilidad del seguimiento hecho a los radicados anteriormente relacionados por su alto volumen, podrán ser consultados en el expediente de defensor del ciudadano que reposa en mi poder.

Cualquier duda o información adicional al respecto estaré presto a atenderla.

Cordialmente,

Original Firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo / Profesional - Contratista apoyo a SDQS

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow -Subdirector de Gestión Corporativa