



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

## **EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Decreto Distrital 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047

**Bogotá, D.C., julio de 2018**



## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Marco Normativo .....	3
2. Definición de los puntos de atención a la ciudadanía objeto de evaluación .....	4
2.1 Criterios de selección .....	4
2.2 Puntos seleccionados .....	5
3. Evaluación del punto de atención a la ciudadanía .....	5
4. Resultados de la evaluación .....	11
5. Hallazgos y recomendaciones .....	12
6. Anexo .....	16

## Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Aspectos evaluados .....	5
<i>Tabla 2.</i> Hallazgos y recomendaciones .....	13

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados evaluación .....	12
----------------------------------------------	----



## Introducción

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública y con el propósito de que su gestión sea efectiva. Por lo anterior y en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo, elabora informes técnicos con el fin de diagnosticar el grado de cumplimiento de las diferentes entidades que conforman la Administración Distrital, frente a la accesibilidad al medio físico en los puntos de atención a la ciudadanía para población en condición de discapacidad.

Teniendo como base lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, que establece los lineamientos que deben tener las entidades de la Administración Pública para garantizar la accesibilidad al medio físico en los espacios de servicio al ciudadano, y la “Cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico” expedida por la Veeduría Distrital, se identificó la necesidad de realizar un trabajo con el objeto de verificar el cumplimiento de estos señalamientos y establecer un diagnóstico de la situación actual, para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.

Por lo anterior, la Veeduría Distrital suscribió el Convenio de Asociación No. 165 de 2017, con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA) cuyo objeto principal es el de *“Aunar esfuerzos entre la Veeduría Distrital y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible –CIDCCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la ciudad de Bogotá”*.

En el presente documento se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en el punto de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, a partir de las cuales se realizarán unas recomendaciones generales que sirvan como insumo en la construcción de un plan de fortalecimiento.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes puntos de contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad y elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

### 1. Marco Normativo

Como base fundamental para realizar la evaluación arquitectónica de los puntos de servicio a la ciudadanía, se tuvieron en cuenta las siguientes normativas vigentes que sustentan la aplicación de estándares físicos y de accesibilidad en la prestación del servicio a la ciudadanía:



- Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.
- Decreto Distrital 197 del 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

## **2. Definición de los puntos de atención a la ciudadanía objeto de evaluación**

De acuerdo con la especificación contractual quinta del Convenio de Asociación No. 165 de 2017, suscrito entre la Veeduría Distrital y CIDCCA, se conformó el comité técnico coordinador del Convenio que tiene como propósito, “(...) realizar el direccionamiento, planeación acompañamiento, coordinación y evaluación de los compromisos asumidos por las partes del mismo”. En virtud de lo anterior, y con base en los criterios que se enuncian a continuación, se seleccionaron las entidades, para iniciar el proceso de evaluaciones arquitectónicas de la vigencia 2018.

### **2.1 Criterios de selección**

Para el desarrollo del convenio y dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo primero de la cláusula quinta, se estableció un comité técnico conformado por parte de la Veeduría Distrital por el supervisor del convenio y dos servidores públicos y/o contratistas designados, y por parte de CIDCCA, por el Director Ejecutivo o su delegado y un integrante de su equipo de trabajo.

En sesión del 23 de julio de 2017, el comité técnico aprobó los siguientes criterios de selección:

- Compromiso directivo para su realización.
- Alta demanda de ciudadanos.
- Impacto en el servicio a la ciudadanía.
- Retroalimentación recibida en los eventos de rendición de cuentas.
- Representación de los sectores administrativos.



## 2.2 Puntos seleccionados

Una vez definidos los criterios, el comité técnico postuló las siguientes entidades para ser evaluadas:

- Caja de la Vivienda Popular
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Instituto de Desarrollo Urbano
- Instituto Distrital de Turismo
- Instituto para la Economía Social
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano

Durante la vigencia 2018, se determinó evaluar un total de diez puntos de atención, de acuerdo con el orden de respuesta a la invitación suscrita por el Veedor Distrital a cada una de las entidades mencionadas anteriormente.

La Secretaría Distrital del Hábitat a través de oficio con radicado número 20172200071972 del 30 de agosto de 2017, aceptó la invitación a participar en la evaluación del punto de atención a la ciudadanía de la sede principal de la entidad.

## 3. Evaluación del punto de atención a la ciudadanía

Para la evaluación física y de accesibilidad de las diferentes áreas del punto de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, se aplicaron y diligenciaron los formatos de inspección en edificaciones correspondientes. En estos formatos se verificó el cumplimiento de las siguientes características:

*Tabla 1. Aspectos evaluados*

<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
Entorno inmediato	¿Existen vados de conexión entre los diferentes itinerarios, conectadas mediante pasos peatonales?
	¿Los vados tienen un diseño adecuado, mediante una pendiente igual o inferior al 10%, rodeados por franja táctil de alerta y enrasados en el inicio y fin del tramo?
	¿El ancho del andén es igual o superior a 120 cm?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿El itinerario cuenta con franjas táctiles de alerta para advertir sobre obstáculos, diferencias de nivel o de actividad?
	¿El itinerario cuenta con franjas táctiles guía que direccionan por el itinerario peatonal seguro y estas son totalmente continuas?
	¿Las zonas de uso y tránsito entre peatones y vehículos, están claramente diferenciadas y definidas?
	¿Dentro del itinerario no existen obstáculos, que representen un riesgo para los peatones?
	¿Las tapas, rejillas y demás elementos horizontales dentro del itinerario, están totalmente enrasados y garantizan la continuidad del paso sin riesgo?
	¿La pendiente longitudinal es igual o inferior al 5%?
	¿La pendiente transversal es igual o inferior al 2%?
	¿Cuenta con un mobiliario accesible?
Acceso	¿Se asegura al menos un acceso accesible?
	¿Se suministra información visual, audible y táctil para ayudar a la orientación y a la señalización para la ubicación del acceso?
	¿Se garantiza el acceso a la edificación mediante un paso a nivel cero de la calzada peatonal al interior de la edificación?
	¿De existir un cambio de nivel, este se resuelve mediante una rampa con todas las condiciones para el cumplimiento de la accesibilidad?
	¿El acceso principal a la edificación se reconoce fácilmente, ya que cuenta con un contraste de color y señalización adecuada?
	¿El acceso cuenta con un ancho libre de paso de mínimo 100 cm?
	¿Delante y detrás del acceso se garantiza un giro de 150 cm de diámetro libre de obstáculos?
	¿Los sistemas de control y seguridad a la entrada garantizan el acceso a todas las personas?
	¿El personal del acceso está capacitado para interactuar con todas las personas, especialmente personas con discapacidad?
	¿La iluminación en el espacio adyacente a la puerta permite la identificación propia de la puerta?
	¿El acceso cuenta con una iluminación artificial de al menos 100 lux?
Señalización	¿La señalización está ubicada a una altura entre 90 cm y 120 cm del eje al acabado del piso?
	¿La ubicación de la señalización permite la aproximación de todas las personas, sin encontrarse un obstáculo delante de esta?
	¿La señal táctil tiene alto relieve? ¿La altura del relieve mide entre 1mm y 1,5 mm?
	¿La señalización cuenta con sistema braille de un tamaño de 5 mm a 7,5 mm cada celda, con una distancia entre puntos adyacentes de la misma celda de 2,5 mm y un espacio interlineal de 10 mm?
	¿La señalización cuenta con alto contraste y un pictograma claro del área?
	¿La señalización cuenta con lengua de señas?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿La señalización tiene terminaciones redondeadas, no lacerantes?
	¿Presenta señalización interior sencilla, asimilable y que aplique un sistema o código de colores en las paredes, puertas, taquillas, etc., para conseguir el mejor contraste posible?
	¿Cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual?
Sala de espera	¿Existe un área libre donde personas en condición de discapacidad se puedan ubicar, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas?
	¿Estos espacios permiten la permanencia sin obstruir las zonas de circulación?
	¿El espacio destinado para las personas en condición de discapacidad, está señalizado en el piso, con un color llamativo que permita su identificación?
	¿Se ubican sillas en la primera fila cercanas a los módulos de atención de diferente color, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general?
	¿Existen asientos anchos, para tener en cuenta a las personas más corpulentas?
	¿Las sillas de espera son accesibles, cuentan con apoya brazos y espaldar?
	¿La ubicación de los asientos, incluidos las áreas reservadas para las sillas de ruedas no interrumpe la circulación general?
	¿Todo el mobiliario y elementos de la sala de espera, están ubicados de tal forma que no representan un obstáculo dentro de las circulaciones?
Recepción	¿Se ubica cerca a la entrada?
	¿Se puede ubicar e identificar claramente?
	¿Cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?
	¿Se evita colocar el mostrador frente a ventanas en donde el brillo del sol haga que la cara del usuario o funcionario este en la sombra, y por tanto, tenga dificultad para leer los labios?
	¿Posterior y frente a el mueble existe un espacio de maniobra de 150 cm de diámetro?
	¿El mesón tiene doble altura?
	¿La parte superior del mesón bajo se encuentra a 80 cm de altura y tiene una altura libre por debajo de 73 a 70 cm?
	¿La parte superior del mesón estándar o alto se encuentra a 110 cm?
	¿El mesón bajo tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm?
	¿El mobiliario contrasta cromáticamente con el entorno y las terminaciones son redondeadas para evitar laceraciones?
¿Las superficies de lectura y de escritura tienen un rango de iluminación de 350 lux a 450 lux?	
Módulos de atención	¿Posterior y frente al mueble existe un espacio de maniobra de 150 cm de diámetro?
	¿Se puede ubicar e identificar claramente?
	¿Cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿Se evita colocar el mostrador frente a ventanas en donde el brillo del sol haga que la cara del usuario o funcionario este en la sombra, y por tanto, tenga dificultad para leer los labios?
	¿El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por debajo del mesón de 70 a 73 cm?
	¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona del usuario?
	¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona del funcionario?
	¿Las sillas cuentan con espaldar y apoya brazos?
	¿La iluminación general es de 200 lux?
	¿Las superficies de lectura y de escritura tienen un rango de iluminación de 350 lux a 450 lux?
	¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona del funcionario?
Dependencias	¿La dependencia se encuentra a nivel cero con la circulación principal que la comunica?
	¿Si existe una diferencia de nivel esta se encuentra salvada mediante una rampa con las condiciones adecuadas?
	¿Es fácil de ubicar la dependencia?
	¿Está debidamente señalizada y cumple con todos los requerimientos para que sea accesible?
	¿La puerta de acceso tiene un ancho adecuado y cumple con los requerimientos de accesibilidad?
	¿En las zonas de circulación existe un ancho libre de paso, sin obstáculos de mínimo 90 cm?
	¿En cambios de dirección se garantiza un diámetro de mínimo 120 cm?
	¿El mobiliario de la dependencia es accesible?
	¿Todos los equipos son utilizables por las personas que presiden y se encuentran a una altura entre 80 cm y 110 cm?
	¿La iluminación mínima del área es de 200 lux?
¿En el área de trabajo la iluminación se encuentra entre 300 lux a 500 lux?	
Itinerarios circulares horizontales	¿El área de circulación horizontal principal está a nivel del suelo, sin escalones?
	¿Las circulaciones tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual?
	¿Se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil?
	¿Se evitan los obstáculos a lo largo del sendero peatonal?
	¿Los obstáculos que no se pueden evitar, están debidamente señalizados con un mínimo de altura de 7,5 cm a una altura entre 90 - 100 cm y 150 - 160 cm sobre el nivel del suelo?





<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿El ancho no obstruido, es igual o superior a 150 cm para tráfico frecuente en dos sentidos?
	¿Hay espacios de paso y giro de al menos 180 cm por 200 cm?
	¿Si el ancho de la circulación es inferior a 180 cm y su longitud es superior a 50 m, tiene espacios de cruce separados como máximo 25 m de 180 cm de ancho por 200 cm de longitud?
	¿El sendero es firme, con una superficie homogénea antideslizantes, y está libre de rejillas para drenaje?
	¿La pendiente transversal de la circulación es igual o inferior al 2% y la pendiente longitudinal no es superior al 5%?
	Si se encuentra una rejilla está se encuentra a nivel con la superficie y tiene unos orificios con un ancho inferior a 1,5 cm.
Baño mujeres y hombres	¿La puerta tiene un ancho no obstruido de al menos 90 cm?
	¿El lavamanos cuenta con doble altura, estando el mesón más bajo a una altura de 65 cm?
	¿La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 80 cm de altura, con una altura libre por debajo entre 70 cm y 73 cm?
	¿La altura del reborde inferior de al menos uno de los orinales está a 38 cm mujeres y 43 cm hombres?
	¿La altura del reborde inferior del orinal estándar se encuentra a 60 cm mujeres y 70 cm hombres?
	¿Los grifos operan con un mezclador, push, palanca o sensor?
	¿Todos los accesorios, por ejemplo el secador de mano, la jabonera, percheros, etc., se encuentran a una altura entre 80 cm y 110 cm?
	¿Existe un espejo de cuerpo entero o el borde inferior se encuentra a 90 cm, con una inclinación de 10°?
	¿Las puertas de acceso a los sanitarios tienen un ancho libre de paso de mínimo 80 cm?
	¿Los aparatos y accesorios son de color contrastante con la superficie donde se localizan, siendo fáciles de ubicar?
¿La iluminación mínima medida a 80 cm por encima del nivel del suelo es de 200 lux?	
Baño accesible	¿La puerta tiene un ancho no obstruido de al menos 90 cm, como mínimo, es fácil de abrir y cerrar y abre hacia afuera?
	¿Se garantiza un de giro de como mínimo 120 cm de diámetro, dentro del baño accesible?
	¿Dentro del baño accesible se suministra un lavamanos, el espacio debajo del lavamanos no está obstruido y tiene una altura libre de 70 cm como mínimo?
	¿La parte superior del asiento del sanitario está entre 43 y 45 cm desde el suelo?
	¿Al lado del sanitario existe una zona de transferencia libre de obstáculos, de 80 cm de ancho como mínimo, por 120 cm de longitud?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	<p>¿A ambos lados del sanitario existen barras de apoyo, a una distancia de 80 cm de eje a eje?</p> <p>¿La barra al lado de la zona de transferencia es abatible?</p> <p>¿Toda la grifería sin excepción es tipo palanca, de sensor o monomando?</p> <p>¿Existe un espejo inclinado 10° a una altura el borde inferior de 90 cm o de cuerpo entero?</p> <p>¿Todos los accesorios están instalados a una altura máxima de 140 cm su parte superior?</p> <p>¿La fuerza de accionamiento es de máximo 19,5 N?</p> <p>¿La iluminación mínima medida a 80 cm por encima del nivel del suelo es de 200 lux?</p>
Puertas	<p>¿La puerta tiene un ancho libre de paso de mínimo 90 cm?</p> <p>¿La altura mínima de la puerta es de 200 cm?</p> <p>¿La puerta puede abrirse con un único movimiento a través de un herraje tipo palanca?</p> <p>¿La manija se encuentra a una altura entre 80 cm y 110 cm desde el eje, hasta el acabado del piso?</p> <p>¿Existe un espacio de maniobra delante y detrás de la puerta de 150 cm de diámetro?</p> <p>¿Si la puerta es tipo vaivén y/o batientes tienen un visor de material transparente desde 90 cm hasta 180 cm del suelo?</p> <p>¿Existe un espacio de maniobra de 60 a 70 cm entre el borde donde se encuentra la cerradura y una pared que es perpendicular a la puerta?</p> <p>¿La fuerza requerida para abrir la puerta es de 25 N?</p> <p>¿De ser la puerta automática, esta permanece totalmente abierta cuando el usuario pasa por ella?</p> <p>¿El ancho mínimo del contraste visual es de 5 cm?</p> <p>¿Existe un contraste visual entre la manija y la hoja de la puerta?</p> <p>¿Cuentan con una iluminación artificial entre 100 lux a 200 lux?</p>
Puertas acristaladas	<p>¿En el caso de puertas acristaladas, se dispone de una señalización visual?</p> <p>¿Las puertas acristaladas tienen dos bandas señalizadoras de alto contraste que cubren toda la superficie en sentido horizontal, con un ancho de mínimo 7,5 cm y ubicadas a una altura entre 90 cm a 100 cm y 130 cm a 140 cm, medidos desde el suelo hasta la parte inferior de ambas?</p> <p>¿El color de las puertas o de los marcos contrasta con la pared donde se sitúan, para facilitar la percepción a personas con deficiencias visuales?</p> <p>¿El ancho mínimo del contraste visual es de 5 cm?</p> <p>¿Existe un contraste visual entre la manija y la hoja de la puerta?</p> <p>¿Se evitan vidrios plateados o muy reflectivos?</p> <p>¿Cuentan con una iluminación artificial entre 100 lux a 200 lux?</p>
	<p>¿Los controles son de fácil uso, por ejemplo, para operar sin usar las manos, o usando el codo?</p>



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
Interruptores, tomacorrientes y controles	¿Todos los interruptores y controles son fáciles de entender sin conocimiento especializado?
	¿Los tomacorrientes, incluidos los de teléfono o de televisión, están ubicados a mínimo 40 cm y máximo 100 cm del piso?
	¿Los dispositivos de control (interruptores, botones, intercomunicadores, etc.) están instalados a una altura entre 80 cm y 110 cm sobre el nivel del piso?
	¿Estos son fácilmente localizables con un buen contraste con los paramentos circundantes?
	¿Los interruptores disponen de un piloto luminoso que permite localizarlos en la oscuridad?
	¿Los dispositivos de control colocados en una superficie horizontal se encuentran a una altura entre 80 cm y 90 cm?
	¿Los dispositivos de control colocados en una superficie horizontal se encuentran a una distancia de 30 cm desde el borde de la superficie?
	¿Los dispositivos están ubicados a un mínimo de 70 cm de cualquier esquina interna?
	¿La fuerza de accionamiento de las placas pulsadoras es de 2,5 N a 5,0 N?
Protocolos de atención y comunicación	¿La entidad cuenta con personal capacitado en LSC (lengua de señas colombiana)?
	¿La entidad cuenta con un protocolo de atención a Personas en condición de discapacidad?
	¿La entidad cuenta con documentos de información básica pertinente en braille?
	¿La entidad cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?
	¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la comunicación a la población con discapacidad auditiva? (centro de relevo)
	¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la autonomía de la población con discapacidad visual, al momento de interactuar con plataformas electrónicas?
	¿La información relevante dentro de la entidad se encuentra de manera visual, táctil y auditiva?
	¿La entidad cuenta con rutas de evacuación y mapas de ubicación que cumplan con todos los requerimientos de accesibilidad y garantice la usabilidad de toda la población?

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital, con base en el diagnóstico suministrado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

#### **4. Resultados de la evaluación**

La visita a las instalaciones de la Secretaría Distrital del Hábitat se realizó el 25 de abril de 2018, de acuerdo con el cronograma de visitas pactado en la sesión del Comité Técnico del 5 de marzo de 2018. El resultado de la evaluación es el siguiente:



Figura 1. Resultados evaluación

<b>FORMATO RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN - RESULTADOS</b>			
ENTIDAD	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	REPRESENTANTE ENTIDAD	
FECHA DE ELABORACIÓN	25 4 18	INS FO 08	VERSIÓN 01.
ÁREA	ACCESIBLE	NO ACCESIBLE	
Acceso			
Señalización			
Sala de espera			
Itinerarios circulaciones horizontales			
Puertas acristaladas			
Puntos de atención			
Mesa de diligenciamiento			
Sillas / Bancas interlocutoras			
Baños accesibles			
Salidas de emergencia y Rutas de evacuación			
Protocolos de atención y comunicación			

  

<b>NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE.</b>
<b>ACCESIBLE</b>
<b>NO ACCESIBLE</b>

Fuente: elaborada por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

La evaluación de cada una de las características mencionadas en el numeral tres, se encuentra en el diagnóstico anexo al presente informe.

## 5. Hallazgos y recomendaciones

A continuación se presentan los hallazgos y recomendaciones sobre lo evidenciado en el punto de servicio de la Secretaría Distrital del Hábitat.



Tabla 2. Hallazgos y recomendaciones

<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Acceso	Solo una puerta principal abierta no garantiza el acceso a todas las personas, en especial a los usuarios de sillas de ruedas.	Se recomienda mantener las dos puertas de acceso principal abiertas.
	En el acceso se encuentra un tapete que se puede convertir en un obstáculo.	Realizar los ajustes correspondientes de acuerdo al protocolo de servicios generales para permanente control del lugar del objeto. Garantizar el mantenimiento y evitar el deterioro del mismo.
Señalización	La señalización no es accesible.	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille, pictogramas, lengua de señas.
		Toda la información básica principal debería presentarse en sistema braille.
		La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.
Sala de espera	Las sillas no son accesibles, no cuentan con apoya brazos.	Se debe manejar un lenguaje asertivo como “baño accesible”.
		La silla debe tener una altura de piso-asiento entre 43 cm a 45 cm, apoya brazos con una altura de 20 cm a 25 cm desde la parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos.
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Los anchos entre filas de sillas son de 60 cm, 70 cm y 80 cm.
		Es necesario garantizar un espacio dentro de la sala de espera de 120 por 90 cm para la ubicación de personas con discapacidad física, usuarias de silla de ruedas o ayudas técnicas, dentro del mismo aforo de las personas que esperan y esta no debe afectar la circulación.
		Se recomienda hacer la reubicación de esta pantalla y acompañarla de una ayuda auditiva.
El apoyo visual de la sala de espera se encuentra mal ubicado, está al respaldo de las sillas.	Se recomienda la demarcación clara de la ubicación de las sillas en la sala de espera y determinar cuáles serán las áreas de circulación.	
No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.		



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Recepción	El mobiliario para la atención de usuarios, no es el adecuado, pues no permite una aproximación frontal a personas usuarias de sillas de ruedas, ni mantiene la doble altura requerida del mesón.	El mobiliario deberá cumplir con las siguientes características en sus dimensiones: altura libre por debajo del mesón mínima de 0,75 m, altura límite del mesón de trabajo de 0,80 m, un ancho libre mínimo de 0,80 m y una profundidad mínima de 0,60 m.
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047	Tanto la ranura del buzón de sugerencias como el dispensador de turnos deben ir a una altura de 120 cm señalizados y de fácil ubicación.
Módulos de atención	El módulo de atención preferencial no cuenta con ninguna adecuación especial del resto de los módulos, las condiciones son las mismas.	Los puestos de trabajo deben estar ubicados fuera de la circulación de la oficina y debidamente señalizados. La mesa de trabajo debe tener un espacio libre de obstáculos de 80 cm de ancho, una altura de 73 cm a 75 cm con una profundidad de 80 cm, una superficie de mínimo 100 cm de longitud. El faldón debe ubicarse a 50 cm de distancia medidos desde el inicio del puesto del lado del funcionario, con una altura máxima de 20 cm a 25 cm, dejando una profundidad libre de obstáculos para el usuario de 30 cm para permitir el ingreso frontal de una persona en silla de ruedas.
	Los escritorios no permiten la aproximación frontal de los usuarios, tienen una profundidad de 7 cm.	
	Las sillas no cuentan con apoya brazos, por lo tanto no son accesibles.	La silla debe tener una altura de piso-siento entre 43 cm a 45 cm, apoya brazos con una altura de 20 cm a 25 cm desde la parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos.
Dependencias	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	La altura para la señalética debe estar entre 90 cm a 120 cm, esta debe tener macro caracteres, alto relieve, sistema braille, pictogramas y lengua de señas.
	El acceso no garantiza un ancho libre de paso de 90 cm como mínimo.	Realizar los ajustes correspondientes de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	Las circulaciones son menores a 90 cm.	
	Las sillas son inaccesibles, no cuentan con apoya brazos.	La silla debe tener una altura de piso-siento entre 43 cm a 45 cm, apoya brazos con una altura de 20 cm a 25 cm desde la



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
		parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos.
	La ubicación del mobiliario en los espacios no permite una fácil circulación y tampoco asegura el ingreso de una persona usuaria de silla de ruedas.	Se debe replantear la ubicación del mobiliario.
Baño accesible	Se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047 parcialmente.	El asiento del sanitario debe estar a una altura entre 43 cm y 45 cm de altura, con barra fija en la pared y una abatible verticalmente que facilite la transferencia. El lavamos debe tener una altura libre debajo de 73 cm para permitir la aproximación y los accesorios a 90 cm de altura.
	La puerta del baño tiene chapa tipo pomo no aceptable y carece de señalización	La puerta debe tener sentido de apertura hacia el exterior o ser corrediza.
Puertas	Se encuentran manijas pomo que están especialmente prohibidas.	Se deberán usar manijas tipo palanca, monomando o sensor.
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047	Las puertas deben tener una ancho libre de paso mínimo de 90 cm.
Puertas acristaladas	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047	Las puertas acristaladas deben tener un contraste de color alrededor del marco de 20 cm de espesor.
		Debe tener dos franjas reflectoras de 20 cm de espesor a una altura de 100 cm y 150 cm, desde el acabado de piso, al eje de las mismas.
Salida de emergencia y rutas de evacuación	Carece de una ruta visible, identificable y accesible de señalización en caso de emergencia.	Se recomienda identificar claramente la ruta de evacuación que además cuenten con LSC
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047	Los planos de evacuación deben ser claros, táctiles y de fácil interpretación.
Protocolos de atención	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047	La entidad deberá establecer un manual de atención de servicio al usuario, que incluya atención a personas en condición de discapacidad.
	No se cumple la Ley 1712	Se recomienda usar software especializado para la población con discapacidad visual. La información básica de la entidad se deberá suministrar en braille.



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
		Capacitar a los funcionarios con LSC para el contacto básico y disponer de tecnologías que permitan la interpretación de la comunicación.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital, con base en el diagnóstico suministrado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

## 6. Anexo

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial Número 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL de la Administración Pública, anexo se adjunta en medio magnético (CD), diagnóstico técnico de la Secretaría Distrital del Hábitat, elaborado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

FIN