



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DE BOSA

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., febrero 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	13
5. Hallazgos y recomendaciones	14
6. Anexo	23

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Aspectos evaluados	5
<i>Tabla 2.</i> Hallazgos y recomendaciones	15

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados evaluación sede consulta externa	13
<i>Figura 2.</i> Resultados evaluación sede hospitalización	14



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 Unidad de Servicios de Salud de Bosa, 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 2017.

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 10 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:

- Punto de atención de la Subred Sur Occidente de Salud.
- SUPERCADÉ de Movilidad.
- Centro Local de Atención a Víctimas – CLAV, de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación de la Secretaría General.
- Casa de Igualdad de Oportunidades de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Punto de servicio del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER)
- Casa de Justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Dos Subdirecciones Locales de Integración Social de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Dos Alcaldías Locales de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Punto de atención al ciudadano de la Veeduría Distrital.

Durante la vigencia 2017, se determinó evaluar un total de ocho 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 de Salud a través de oficio con radicado número 20172200066732 del 14 de agosto de 2017, aceptó la invitación a participar en la evaluación de un punto de atención de la Subred Sur Occidente de Salud (Unidad de Servicios de Salud de Bosa).

3. Evaluación del punto de atención a la ciudadanía

Para la evaluación física y de accesibilidad de las diferentes áreas de atención a la ciudadanía de la Unidad de Servicios de Salud de Bosa, 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?
	¿El itinerario cuenta con franjas táctiles guía que direccionan por el itinerario peatonal seguro y estas son totalmente continuas?
	¿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%?
Acceso	¿Cuenta con un mobiliario accesible?
	¿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?
Señalización	¿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?
	¿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 1 mm 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>
	<p>¿La señalización tiene terminaciones redondeadas, no lacerantes?</p> <p>¿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?</p> <p>¿Cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual?</p>
Sala de espera	<p>¿Existe un área libre donde personas en condición de discapacidad se puedan ubicar, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas?</p> <p>¿Estos espacios permiten la permanencia sin obstruir las zonas de circulación?</p> <p>¿El espacio destinado para las personas en condición de discapacidad, está señalizado en el piso, con un color llamativo que permita su identificación?</p> <p>¿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?</p> <p>¿Existen asientos anchos, para tener en cuenta a las personas más corpulentas?</p> <p>¿Las sillas de espera son accesibles, cuentan con apoya brazos y espaldar?</p> <p>¿La ubicación de los asientos, incluidos las áreas reservadas para las sillas de ruedas no interrumpe la circulación general?</p> <p>¿Todo el mobiliario y elementos de la sala de espera están ubicados de tal forma que no representan un obstáculo dentro de las circulaciones?</p>
Estanterías y gavetas	<p>¿Se dispone de una aproximación lateral a las gavetas de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud?</p> <p>¿Los entrepaños están colocados a una altura comprendida entre 40 cm y 140 cm, del nivel del piso terminado?</p> <p>¿Tienen una profundidad de 35 cm a 50 cm?</p> <p>¿Los entrepaños permiten el libre acceso, sin puertas y en el caso de tenerlas, las mismas son corredizas, de materiales resistentes al impacto, con buen deslizamiento y herrajes tipo barra?</p> <p>¿La documentación usada con más frecuencia por las personas con discapacidad, se encuentra situada en estantes a una altura inferior a 110 cm y superior a 40 cm, para que sea accesible desde la posición de sentado?</p> <p>¿Sus terminaciones son redondeadas?</p> <p>¿Las cerraduras, manijas y otros dispositivos que permiten el acceso son fáciles de ubicar, identificar, alcanzar, usar, y son operables con una sola mano?</p> <p>¿Las cerraduras, manijas y otros dispositivos, están ubicados entre 80 cm y 100 cm de altura? preferiblemente a 90 cm.</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>



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿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?
	¿El ancho mínimo del contraste visual es de 5 cm?
	¿Existe un contraste visual entre la manija y la hoja de la puerta?
	¿Se evitan vidrios plateados o muy reflectivos?
	¿Cuentan con una iluminación artificial entre 100 lux a 200 lux?
Escaleras	¿El ancho mínimo en edificios de uso público, es de 120 cm?
	¿La altura libre de la escalera es de 210 cm?
	¿Las huellas y contrahuellas de los tramos son uniformes?
	¿La contrahuella del escalón no es abierta o tiene espacios entre escalones?
	¿Tiene una huella mínima de 26 cm?
	¿La altura de la contrahuella es de como máximo 18 cm?
	¿Dónde hay un semi descanso, un giro de 180° o tramos en varias vías el descanso es igual o superior a 150 cm de ancho?
	¿Los descansos intermedios de la escalera tienen un ancho mínimo en la dirección de la circulación de 120 cm, libre de obstáculos?
	¿Las escaleras tienen pasamanos a ambos lados de esta, de doble altura, a 70 cm y 90 cm, con una terminación redondeada sobresaliendo 30 cm en el inicio y fin de los tramos?
	¿Las escaleras tienen franja táctil de alerta en el inicio y fin de los tramos y descansos de 40 cm de profundidad mínima a lo ancho de la escalera?
¿Si altura libre debajo de las escaleras es inferior a 210 cm, existe una defensa u otro elemento para proteger contra impacto y protección detectable con bastón?	
¿La iluminación mínima de la escalera se encuentra entre 150 lux y 200 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?
	¿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?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿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.
Punto de atención	¿Posterior y frente a el 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?
	¿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 permite la aproximación frontal del usuario 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?	
Mesas	¿La mesa reposa sobre una superficie nivelada, firme y antideslizante; y está situada lateral a la circulación principal, de forma que no impida la libre circulación de peatones?
	¿Se encuentra a una altura en su parte superior de 80 a 85 cm?
	¿Cuenta con una altura libre por debajo del mesón de 70 a 75 cm?
	¿Cuenta con un ancho libre igual o superior a 80 cm?
	¿Cuenta con una profundidad mínima de 40 cm?
	¿Cuenta con contraste de color?
	¿Sus terminaciones son redondeadas?
	¿El material no es lacerante?
	¿Cuenta con cajones con un tipo de accionamiento accesible, bien sea de palanca o presión?
	¿Las cajoneras se encuentran a una altura mínima de 40 cm?
	¿Las cajoneras se encuentran en su parte superior a una altura de 140 cm?
	¿Su material no produce deslumbramiento o cansancio?
	Delante de la mesa, ¿Se garantiza un radio de giro de 150 cm como mínimo?
En el área de trabajo la iluminación se encuentra entre 300 lux 500 lux	



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
Dependencias - servicio al ciudadano	¿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?	
Bancas	¿La altura del asiento es de 45 cm?
	¿La altura soporte de la espalda es de 75 cm a 79 cm?
	¿La profundidad del asiento es de 40 cm a 45 cm?
	¿El ángulo del asiento al espaldar es de 100° a 105°?
	¿La altura de los apoya brazos se encuentra entre 22 cm a 30 cm sobre el asiento?
	¿El espacio libre del apoya brazos desde el frente del asiento es igual o superior a 75 cm?
	¿Existe un espacio de al menos 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie?
	¿Dispone a un lado, recomendable a ambos lados de la banca, un espacio con un ancho mínimo de 80 cm para que se puedan situar usuarios de silla de ruedas?
	¿Delante de él dispondrá de un espacio libre de giro de mínimo 120 cm?
	¿Cuenta con contraste de color?
¿Sus terminaciones son redondeadas?	
Baños accesibles	¿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 73 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?
	¿A ambos lados del sanitario existen barras de apoyo, a una distancia de 80 cm de eje a eje?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿La barra al lado de la zona de transferencia es abatible?
	¿Toda la grifería sin excepción es tipo palanca, de sensor o monomando?
	¿Existe un espejo inclinado 10° a una altura el borde inferior de 90 cm o de cuerpo entero?
	¿Todos los accesorios están instalados a una altura máxima de 140 cm su parte superior?
	¿La fuerza de accionamiento es de máximo 19,5 N?
	¿La iluminación mínima medida a 80 cm por encima del nivel del suelo es de 200 lux?
Baños generales	¿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?
	¿La altura del reborde inferior del orinal estándar se encuentra a 60 cm?
	¿Los grifos operan con un mezclador, 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?	
Interruptores, tomacorrientes, controles	¿Los controles son de fácil uso, por ejemplo, para operar sin usar las manos, o usando el codo?
	¿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?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿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?
Salida de emergencia / evacuación	¿La entidad cuenta rutas de evacuación debidamente señalizada, seguras e intuitivas alejadas de la escena del fuego?
	¿La entidad cuenta con escalera de evacuación, con muros?
	¿La entidad cuenta con planos que indiquen las rutas de evacuación, las zonas de resguardo y los puntos de encuentro?
	¿La entidad cuenta con un sistema de aviso sonoro y visual simultáneo que indique que hay una emergencia y las rutas de evacuación?
	¿La entidad cuenta con extintores bien ubicados y señalizados?
	¿La entidad cuenta con ascensores (elevadores) con suplencia permanente de energía para poder ser usados en caso de emergencia?
	¿La entidad cuenta con evacuación asistida en caso de emergencia?
	¿La entidad cuenta con zonas de resguardo?
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 Unidad de Servicios de Salud de Bosa se realizó el 26 de octubre de 2017, de acuerdo con el cronograma de visitas pactado en la sesión del comité técnico del 27 de septiembre de 2017. El resultado de la evaluación se encuentra dividida, ya que la Unidad cuenta con dos sedes de atención: consulta externa y hospitalización. A continuación, se dan a conocer los resultados por cada sede:

Figura 1. Resultados evaluación sede consulta externa

FORMATO RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN - RESULTADOS		
ENTIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD BOSA CONSULTA EXTERNA	REPRESENTANTE LUZ DARY CAMPO
		FECHA DE ELABORACIÓN 8 11 17 INS FO 00 VERSIÓN 01
ÁREA	ACCESIBLE	NO ACCESIBLE
Entorno inmediato		
Acceso		
Señalización		
Sala de espera		
Estantería y gavetas		
Puertas		
Puertas acristaladas		
Rampas		
Circulaciones horizontales		
Punto de información		
Punto de atención		
Bancas		
Baños generales		
Interruptores, tomacorrientes, controles.		
Salida de emergencia, evacuación		
Protocolos de atención y comunicación		

NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE.

ACCESIBLE **NO ACCESIBLE**

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



Figura 2. Resultados evaluación sede hospitalización.

FORMATO RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN - RESULTADOS			
ENTIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD BOSA HOSPITALIZACIÓN	REPRESENTANTE ENTIDAD	LUZ DARY CAMPO
		FECHA DE ELABORACIÓN	8 11 17
			INS FO 00 VERSIÓN 01.
ÁREA	ACCESIBLE	NO ACCESIBLE	
Entorno inmediato			
Acceso			
Señalización			
Estantería y gavetas			
Puertas			
Rampas			
Escaleras			
Circulaciones horizontales			
Punto de atención			
Dependencia – servicio al ciudadano.			
Mesas			
Sillas			
Baño accesible			
Interruptores, tomacorrientes, controles.			
Salida de emergencia, evacuación			
Protocolos de atención y comunicación			

NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE.

ACCESIBLE **NO ACCESIBLE**

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 para cada una de las sedes evaluadas, se encuentra en los diagnósticos anexos al presente informe.

5. Hallazgos y recomendaciones

A continuación, se presentan los hallazgos y recomendaciones sobre lo evidenciado en los puntos de servicio de la Unidad de Servicios de Salud de Bosa.



Tabla 2. Hallazgos y recomendaciones

<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Consulta externa	Entorno inmediato	Existe señalización en el andén que obstaculiza el paso peatonal.	Todo obstáculo existente dentro del itinerario peatonal deberá estar demarcado mediante franja táctil de alerta.
		El andén inmediato y los vados se encuentran en estado de deterioro.	El vado con respecto a su entorno, en las diferencias de nivel o de actividad irá demarcado con una franja de alerta en todo su entorno.
		Los vados cumplen con la inclinación de 8,8 %.	N.A.
	Acceso	Puerta con un ancho libre de paso de 93 cm.	N.A.
		No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Deben existir franjas podó táctiles al inicio y fin de la rampa de acceso.
		No se garantiza un giro al inicio y fin de los tramos, de 150 cm de diámetro.	Realizar los ajustes correspondientes de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	Señalización	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Debe existir una zona para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm.
			El mobiliario debe estar a una altura entre 90 cm y 120 cm.
			La señalización con el símbolo internacional de accesibilidad debe hacerse tanto en vertical como en horizontal.
			La señalización debe ser accesible, actualmente no cumple con los requerimientos.
	Sala de espera	No existe señalización auditiva.	Debe existir no solo ayuda visual sino también señalización auditiva.
		El mobiliario está obstaculizando la circulación horizontal.	Debe existir un espacio entre mobiliario de mínimo 60cm.
		El mobiliario de sala de espera no es accesible, ya que las bancas deben tener apoya brazos en ambos lados.	Debe tener apoya brazos en ambos lados, a una altura de 20 a 25 cm medidos desde el asiento.



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
		No está dispuesta una zona libre para usuarios en silla de ruedas y un radio de giro de 150 cm.	Se debe garantizar una ubicación para personas usuarias de silla de ruedas.
Consulta externa	Estantería y gavetas	Se evidencian terminaciones no redondeadas que pueden causar laceraciones.	Las terminaciones del mobiliario deben ser redondeadas y la cerradura debe ser de tipo push o palanca.
		No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	El mobiliario de manipulación debe tener una altura entre 90 cm y 120 cm.
	Puertas	No se cumple con el ancho libre mínimo.	El ancho libre de la puerta debe ser de mínimo 90 cm.
		No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Debe existir un contraste de color en el marco de la puerta con relación a la superficie en donde se ubica. La edificación debe garantizar un baño accesible.
		Esta especialmente la manija tipo pomo.	Debe ser remplazada por manija tipo palanca.
	Puertas acristaladas	Existe una señalización de puerta de cristal por medio de una reja sobre la misma.	Si la puerta se encuentra dentro de una superficie acristalada, se señalará además el marco.
	Rampas	La rampa de acceso no tiene pasamanos ni franjas podotáctiles al comienzo y fin de ella.	Debe existir un pasamanos de doble altura a 75 cm y 95 cm del eje al acabado del suelo. Deben existir franjas podotáctiles al comienzo y fin de la rampa.
		No se garantiza un giro accesible.	Se debe garantizar al inicio y fin de los tramos, un giro de 150 cm de 3 diámetro.
	Itinerarios circulares horizontales	Se cumple 150 cm de radio de giro en la circulación horizontal.	Realizar los ajustes correspondientes de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
		Baja iluminación en medio de la circulación.	
La circulación principal se encuentra a nivel de suelo sin obstáculos.			
Punto de información	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	El mesón debe presentar doble altura a 110 cm y 80 cm,	



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
			presentando el mesón bajo una profundidad de mínimo 30 cm, una altura libre por debajo del mesón de 73 cm y un ancho de 80 cm. Debe contar con medios de comunicación y sistemas que permitan el acceso a la información a todas las personas, principalmente con discapacidad sensorial.
Consulta externa	Punto de atención	Todo el módulo tiene zona vidriada.	No debe existir una zona vidriada que genere deslumbramiento y dificulte la comunicación entre el funcionario y usuario.
		El mesón bajo no cumple con lo establecido en la NTC 6047.	Debe existir un mesón bajo de mínimo 80 cm de altura a borde superior, con una zona de aproximación de 30 cm como mínimo y 70 cm de altura libre por debajo del mesón.
		No existen zonas para la ubicación de usuarios en silla de ruedas.	Se debe garantizar una zona para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm.
	Bancas	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Las bancas deben tener apoya brazos en ambos lados.
			El espaldar del asiento debe ser mayor a 75 cm.
			La altura del asiento debe ser de 45 cm.
	Baños generales	No existe un ancho mínimo libre de paso en la puerta de 90 cm	El ancho mínimo libre de paso de la puerta debe ser de 90 cm.
		La grifería no debe ser tipo pomo.	Se debe usar grifería tipo palanca, monomando o sensor.
		La entidad no cuenta con un baño accesible.	Debe preverse un baño accesible con las siguientes características: Es necesaria la instalación de barras auxiliares de apoyo a ambos lados del inodoro, como mínimo abatible verticalmente la del lateral por donde se efectuó la



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
			transferencia y fija la del lado de la pared, de 80 cm de longitud y situadas a 70 cm de altura. El vado con respecto a su entorno, en las diferencias de nivel o de actividad irá demarcado con una franja de alerta en todo su entorno.
	Interruptores, tomacorrientes, controles	EL interruptor y los tomacorrientes no se encuentran fácilmente.	El interruptor debe tener piloto lumínico para ser ubicado fácilmente. Los tomacorrientes deben tener un contraste de color para ser identificados fácilmente.
Hospitalización	Entorno inmediato	El estado del andén es deplorable, no se tienen franjas podotáctiles continuas y hay muchos obstáculos.	El andén debe garantizar un paso libre de obstáculos acompañado de franjas podotáctiles continuas.
		El remate entre el borde del andén y la calzada vehicular se encuentra deteriorado.	Deben estar debidamente señalizados con pintura blanca y se recomienda la continuidad de la franja táctil guía en el paso peatonal, mediante pintura en frío con alto relieve.
		Las tapas de servicio en medio del andén se encuentran deterioradas y representan un gran riesgo en la circulación.	Realizar los ajustes correspondientes de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
		Las sillas del mobiliario urbano no son accesibles.	Se debe garantizar un mobiliario accesible con apoya brazos y espaldar.
	Acceso	No cumple con lo establecido en la NTC 6047.	El ancho mínimo de las puertas de acceso debe ser de 100 cm. Los pasamanos tanto de la rampa como de las escaleras deben ser de doble altura en ambos costados: 70 cm y 90 cm desde el acabado de piso al eje. Estos deben sobresalir 30 cm después de la rampa y la escalera y terminar en piso o pared.



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
		El ancho del paso es muy reducido e interfiere en la circulación del punto de información.	Ancho mínimo de 120 cm en espacios de uso público.
		La rampa de acceso no está enrasada y se encuentra en muy mal estado.	Realizar ajustes de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	Punto de información	Vidrio reflectivo que no permite una comunicación adecuada.	Realizar ajustes de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
		No cumple con lo establecido en la NTC 6047.	Los puntos de atención deben tener un mesón de doble altura, la altura estándar estará a 110 cm y el mesón bajo tendrá una altura de 80 cm en la parte superior, 73 cm libre por debajo del mesón, profundidad de 30 cm y un ancho de 80 cm.
Hospitalización	Punto de información	La información dada a los usuarios no es accesible.	Se debe suministrar información de forma visual, sonora y táctil.
	Señalización	La señalización no es accesible.	Se debe suministrar información de forma visual, sonora y táctil.
			La señalización debe garantizar un contraste de color y tamaño de letra adecuado.
			La señalización tiene alto contraste, pero debe contener lengua de señas, macro caracteres, braille y pictogramas.
	Sala de espera	Sillas con apoya brazos en un solo extremo del conjunto de sillas.	Las sillas deben tener apoya brazos en ambos lados.
		Se cumple con la distancia mínima entre sillas.	N.A.
		Señalización no accesible.	Debe existir no solo señalización visual, sino también sonora.
		El espacio muy reducido, no cumple con las medidas reglamentarias.	Se debe garantizar un espacio de mínimo 120 cm por 90 cm para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas.
Estantería y gavetas	La altura de las gavetas es de 160 cm sobrepasando el máximo permitido.	La altura de las gavetas debe ser máximo de 140 cm.	



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
		Terminaciones no redondeadas que pueden causar laceraciones.	Las terminaciones deben ser redondeadas.
		No cumplen con lo establecido en la NTC 6047.	Las manijas deben ser tipo push o palanca.
		Se cumple con una profundidad menor a 60 cm.	N.A.
		Espacio insuficiente y mala distribución del mobiliario.	Debe existir una distribución adecuada del mobiliario, para garantizar anchos de paso adecuados de 100 cm libres de obstáculos.
	Puertas	Se cumple con el ancho libre de paso de mínimo 80 cm.	N.A.
		Esta especialmente prohibida la manija tipo pomo.	La manija de la puerta debe ser tipo palanca, y debe estar a una altura de 90 cm del eje al acabado del piso.
		La puerta tiene un ancho inadecuado de 60 cm.	Debe tener un ancho libre de paso de 90 cm,
Hospitalización	Rampas	No se cumple con lo establecido en la NTC 6047.	Deben existir franjas podotáctiles al inicio y fin de la rampa.
			La rampa debe tener pasamanos de doble altura a 75 cm y 95 cm, del eje al acabado del suelo, el pasamanos sobre saldrá 30 cm después de terminados los tramos y con terminación al piso.
		La rampa cumple con una inclinación menor al 10%.	N.A.
		La terminación de la rampa es inadecuada, está deteriorada y no se encuentra enrasada.	Realizar los ajustes correspondientes de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	Escaleras	No se cuenta con franjas podotáctiles.	Deben existir franjas podotáctiles de alerta al inicio y fin de la rampa.
		Se cumple con la huella estándar superior a 25 cm y contra huella menor de 18cm.	N.A.
		En las escaleras de acceso carecen de un pasamos de doble altura.	Debe existir un pasamanos de doble altura a 95 cm y 75 cm del eje al acabado del piso, este debe sobre salir 30 cm después de terminados



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
			los tramos, con terminación hacia el piso.
	Itinerarios, circulaciones horizontales	Se cumple con un ancho adecuado de paso de mínimo 90 cm libre de obstáculos.	N.A.
	Punto de atención		El mesón debe presentar doble altura, a 110 cm y 80 cm, presentando el mesón bajo una altura libre por debajo de 73 cm, un ancho de 90 cm y una profundidad de mínimo 30 cm.
		Señalización no accesible.	La señalización debe contar con todos los criterios de accesibilidad.
		El vidrio genera reflexión, siendo no adecuado para una adecuada comunicación.	Deben evitarse esta clase de elementos.
Hospitalización	Dependencias – al servicio ciudadano	No cumple con lo establecido en la NTC 6047.	El mesón debe presentar doble altura, a 110 cm y 80 cm, presentando el mesón bajo una altura libre por debajo de 73 cm, un ancho de 90 cm y una profundidad de mínimo 30 cm.
		Presenta un ancho de circulación inadecuado de 55 cm. No se garantiza un área libre de 150 cm de diámetro delante del punto de atención y dentro de la dependencia	Se debe prever un ancho mínimo de 100 cm de circulación en ambos costados y entre filas una distancia de mínimo 80 cm para garantizar el libre desplazamiento de una persona en silla de ruedas o una madre con el coche del bebé, debe existir una zona libre para usuarios en silla de ruedas y un radio de giro de 150cm.
		La puerta presenta un ancho de 70 cm, siendo inadecuado	Como mínimo debe tener 90 cm en ancho libre de paso.
		La dependencia presenta baja iluminación.	La iluminación ha de ser uniforme, con un nivel de 200 lux de media a nivel del suelo. Se podrán instalar reguladores de intensidad para graduar la iluminación en localizaciones puntuales de interés pudiéndose llegar a un esfuerzo máximo del 50%.



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	
	Mesas		Las mesas deben garantizar una altura libre por debajo de 73 cm como mínimo.	
		La información no es accesible.	La información se debe entregar de manera visual, sonora y táctil.	
		En la zona vidriada se genera reflexión, siendo inadecuado para una correcta iluminación.	No debe existir este tipo de zonas vidriadas frente a la ubicación de las mesas.	
	Sillas	Las sillas no tienen apoya brazos en ambos lados.	Las sillas de la sala de espera deben presentar apoya brazos en ambos lados y ergonómica	
	Baño accesible	No cumple con lo establecido en la NTC 6047.		Se debe garantizar una zona de transferencia para personas usuarias de silla de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm, a un lado del sanitario.
				El sanitario debe contar con dos barras de apoyo, al menos una será abatible verticalmente.
			Debajo del lavamanos se debe garantizar una altura libre de 73 cm, como mínimo.	
		No hay espejo	Debe existir un espejo a una altura de 90 cm del borde inferior al acabado del piso o de cuerpo completo.	
	Tiene manija tipo pomo.	La manija de la puerta debe ser tipo palanca.		
	Hospitalización	Interruptores, tomacorrientes, controles	La altura de los tomacorrientes no corresponde con la mínima exigida. (25 cm)	Los tomacorrientes deben estar a una altura de mínimo 40 cm del eje al acabado del piso.
Interruptores sin piloto lumínico.			Los interruptores deben tener piloto lumínico para mayor facilidad de localización.	
No existe contraste de color en los tomacorrientes e interruptores con respecto a la superficie donde se encuentra para facilitar su ubicación.			Deben ser fácilmente localizables por personas con dificultades en la visión gracias a su buen contraste con los paramentos circundantes	



<i>Sede</i>	<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
	Salida de emergencia / evacuación	Señalización de emergencia no accesible.	La señalización de emergencia debe estar acompañada de ayuda visual y auditiva.

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), diagnósticos técnicos de las dos sedes de la Unidad de Servicios de Salud de Bosa elaborados por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

FIN