



EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO (IDU)

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

En virtud del Convenio de Asociación No. 165 de 2017 celebrado entre el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA y la Veeduría Distrital. En consecuencia la Veeduría Distrital cuenta con los derechos para su reproducción, edición, transmisión y cualquier otro acto de disposición de la información. Los derechos morales de autor corresponden a CIDCCA. El autor declara no vulnerar derechos de terceros con la elaboración de esta obra y mantendrá indemne a la Veeduría Distrital respecto a cualquier reclamación, controversia o responsabilidad que llegare a presentarse sobre la autoría de la misma.

Bogotá, D.C., diciembre de 2018



Evaluación de Accesibilidad del
Punto de Servicio a la Ciudadanía del
IDU.

Veedor Distrital

Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital

Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación

Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal

Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales

Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Diana Enciso Upegui

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Janneth Caicedo Casanova

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Diana Carolina Camargo Pinzón



Tabla de contenido

Introducción	5
1. Marco Normativo	5
2. Definición de los puntos de atención a la ciudadanía objeto de evaluación	6
2.1 Criterios de selección	6
2.2 Puntos seleccionados	7
3. Evaluación del punto de atención a la ciudadanía	7
4. Resultados de la evaluación	13
5. Hallazgos y recomendaciones	14
6. Anexo	18

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Aspectos evaluados	7
<i>Tabla 2.</i> Hallazgos y recomendaciones	15

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados evaluación	14
--	----



Introducción

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo, 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 así brindar herramientas para que su gestión sea efectiva. Por lo anterior, elabora informes técnicos con el fin de diagnosticar el grado de accesibilidad al medio físico para la población con discapacidad, en los puntos de atención a la ciudadanía de las diferentes entidades que conforman la Administración Distrital.

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 del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, 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.
- Guía de Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico en Puntos de Servicio al Ciudadano. Elaborada por CIDCCA y la Veeduría Distrital.

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 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 en la vigencia 2018:

- 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 de Bogotá

Durante el segundo semestre de 2018, se determinó evaluar un total de seis puntos de atención, cinco de ellos, de acuerdo con el orden de respuesta a la invitación suscrita por el Veedor Distrital y la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá de acuerdo con la necesidad planteada por dicha entidad, en las mesas de trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

El IDU a través de oficio con radicado número 20182200012202 del 12 de febrero de 2018, aceptó la invitación a participar en la evaluación del punto de atención a la ciudadanía de la sede principal del IDU.

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 del Instituto de Desarrollo Urbano, 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?

<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿El ancho del andén es igual o superior a 120 cm?
	¿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?	

<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿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?
	¿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 apoyo brazos y espaldar?
	¿La ubicación de los asientos, incluidos las áreas reservadas para las sillas de ruedas no interrumpe la circulación general?

<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿Todo el mobiliario y elementos de la sala de espera, están ubicados de tal forma que no representan un obstáculo dentro de las circulaciones?
Punto de información	¿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?
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?

<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿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?
	¿A ambos lados del sanitario existen barras de apoyo, a una distancia de 80 cm de eje a eje?
	¿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?	
Puertas acristaladas	¿En el caso de puertas acristaladas, se dispone de una señalización visual?
	¿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?



<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?
Bancas interlocutoras	¿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 apoyabrazos se encuentra entre 22 cm a 30 cm sobre el asiento?
	¿El espacio libre del apoyabrazos 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?	
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)



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿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 del Instituto de Desarrollo Urbano se realizó el 16 de agosto de 2018, de acuerdo con el cronograma de visitas pactado en la sesión del Comité Técnico del 26 de junio de 2018. El resultado de la evaluación es el siguiente:



Figura 1. Resultados evaluación Punto de Atención IDU - Calle 22 No. 6 - 27

FORMATO RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN - RESULTADOS			
ENTIDAD	I.D.U Instituto de Desarrollo Urbano	REPRESENTANTE ENTIDAD	John Vásquez
FECHA DE ELABORACIÓN	16 - 08 -18	INS FO 08 VERSIÓN 01.	
ÁREA	ACCESIBLE	NO ACCESIBLE	
Entorno inmediato			
Acceso			
Itinerarios circulaciones horizontales			
Señalización			
Sala de Espera			
Punto de Información			
Módulos de Atención			
Rampas			
Baño			
Baño Accesible			
Puertas acristaladas			
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, 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 del Instituto de Desarrollo Urbano:

Tabla 2. Hallazgos y recomendaciones

<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Entorno inmediato	Existen tapas de registros que no se encuentran enrasados con el paso peatonal y obstruye el paso demarcado para itinerario podó táctil	En el caso de las tapas de registro, la textura debe encontrarse encima del elemento o la franja lo debe bordear.
Acceso	Se evidencia la presencia de información exterior, que permite la identificación de la entidad.	Suministrar información visual, táctil y audible ayuda a todas las personas a orientarse en la ubicación y acceso de la entidad.
	Existe solo una puerta principal abierta con el ancho adecuado para el acceso de todas las personas, el segundo acceso tiene detector de metales el cual reduce el paso libre.	Se recomienda que el personal encargado del acceso conozca los protocolos de atención al usuario.
Itinerarios y circulaciones horizontales	Las circulaciones cuentan con el ancho obstruido de 120 cm dentro de la entidad.	Las circulaciones deben mantener según NTC 6047 mínimo 90 cm de ancho para desplazamiento.
	No existen itinerarios demarcados táctiles o de alto contraste para guiar a personas con discapacidad visual.	Se recomienda implementar la NTC 5610 Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil.
	La circulación no cuenta con una superficie antideslizante.	Intervenir la superficie para hacer un recubrimiento que asegure firmeza y antideslizamiento.
Señalización	La señalización no cuenta con alto contraste y pictogramas.	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille, pictogramas, lengua de señas.
	No se suministra ningún tipo de información en sistema braille, para ubicación e identificación en el lugar como la información básica de la entidad.	Toda la información básica principal debería presentarse en sistema braille.
	La señalización destinada a identificar la salida de evacuación está a una altura de 267 cm y no se permite aproximación.	La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe ser identificable y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.
	La información ubicada en carteleros y muros no es accesible. En criterios de lectura fácil, altura o ubicación.	Todas las comunicaciones deberán incorporarse a una altura de 120 cm a nivel del piso, para ser visibles por personas sentadas o de pie.

<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Sala de espera	La sala no dispone de un espacio integrado, ni demarcado para la ubicación de personas con discapacidad física.	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.
	El mobiliario, no permite una aproximación frontal y segura para interacción con el funcionario.	Se debe asegurar la zona de aproximación a personas usuarias de silla de ruedas y personas estándar.
	El mobiliario no cumple con las medidas establecidas en la NTC 6047.	Se recomienda hacer los ajustes a este punto para prestar un servicio incluyente y que genere seguridad al funcionario.
	Los escritorios no cumplen con la NTC 6047.	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.
Punto de información	No existen sillas de ningún tipo para el punto de información.	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. Se recomienda para ese tipo de mobiliario que tenga manijas, cajones de fácil accionamiento y terminaciones no lacerantes.
	El mueble no cuenta con doble altura y no permite la aproximación frontal.	Se debe asegurar la zona de aproximación a personas usuarias de silla de ruedas y personas de talla estándar por medio de un mesón de doble altura
Recepción	Los escritorios no cumplen con la NTC 6047.	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

<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
		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. 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.
Baño Mujeres	La altura del espejo no tiene la medida ni la inclinación adecuada para el uso de todas las personas.	Se recomienda adecuar a la altura según NTC 6047 a los demás accesorios del baño.
	El mesón de los lavamanos no cuenta con doble altura, las alturas no cumplen con las medidas estándar.	El lavamos debe tener una altura libre debajo de 73 cm para permitir la aproximación y los accesorios a 110 cm de altura.
Baño Accesible	Al lado del sanitario existe una zona de transferencia libre de obstáculos, de 80 cm de ancho como mínimo, por 120 cm de longitud.	Se recomienda adecuar a la altura según NTC 6047 a los demás accesorios del baño.
	La altura del espejo no tiene la medida ni la inclinación adecuada para el uso.	Se recomienda adecuar a la altura según NTC 6047 a los demás accesorios del baño.
Baño Hombres	No se encuentran orinales a doble altura, existe uno estándar ubicado a 43 cm de piso.	Se debe garantizar como mínimo con un orinal instalado a 38 cm medidos desde el acabado del piso hasta el reborde inferior de la boca del orinal.
Puertas acristaladas	Las puertas y divisiones acristaladas no cuentan con bandas señalizadoras de alto contraste.	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.
	El color de los marcos de las puertas no contrasta con relación a la pared sobre la que se encuentra instalada.	Las puertas acristaladas deben tener un contraste de color alrededor del marco de 20 cm de espesor.
Bancas Interlocutoras	No todas las sillas 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.



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Protocolos de atención	Se registra que el personal de primera atención al usuario no cuenta con capacitación en Lengua de Señas Colombiana.	La recomendación que se provea de capacitación en LSC a todo el equipo de planta.
	El personal de seguridad, primera interacción con el usuario, no conoce los protocolos de atención de la entidad a personas en condición de discapacidad.	Divulgar y capacitar a todo el personal del punto con el manual de protocolo de atención al usuario.

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 del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), elaborado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

FIN.