



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ZONA 1 DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB-ESP

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 y su prórroga No. 01 de 2019, celebrados 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., noviembre de 2019



Evaluación de Accesibilidad del
Punto de Servicio a la Ciudadanía de
la Empresa de Acueducto y
Alcantarillado de Bogotá - EAB-ESP

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
Jairo Edison Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luz Adriana Cárdenas Corredor

Equipo de Trabajo

Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y
Construcción Accesible - CIDCCA
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 | 18 |
| 5. Hallazgos y recomendaciones | 19 |
| 6. Anexo | 22 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1.</i> Aspectos evaluados | 7 |
| <i>Tabla 2.</i> Hallazgos y recomendaciones | 20 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Resultados evaluación | 19 |
|--|----|

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 y su prórroga No. 01 de 2019, 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 Zona 1 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP ubicado en el Barrio Niza Sur Avenida Suba 118-53, 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, con base en los criterios que se enuncian a continuación que fueron establecidos previamente, se seleccionaron las entidades para iniciar el proceso de evaluaciones arquitectónicas de la vigencia 2019.

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

Con base en los criterios ya definidos, el comité técnico postuló las siguientes entidades para ser evaluadas en la vigencia 2019:

- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
- Concejo de Bogotá

En la primera sesión del Comité Técnico llevada a cabo el 31 de enero de 2019, 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 el Concejo de Bogotá de acuerdo con la necesidad planteada por dicha entidad, en las mesas de trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP a través de oficio con radicado número 20192200013072 del 19 de febrero de 2019, aceptó la invitación a participar en la evaluación de uno de los puntos de atención a la ciudadanía 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 Zona 1 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP, se aplicaron y diligenciaron las listas de verificación en sitio correspondientes. Para la validación de estos aspectos, no solo se tiene en cuenta la existencia de la característica a evaluar, sino el grado de accesibilidad de la misma de acuerdo con lo señalado en la normatividad vigente.

Tabla 1. Aspectos evaluados

| <i>Ítem</i> | <i>Característica</i> |
|-------------|--|
| Superficies | ¿El pavimento es duro y estable? |
| | ¿La superficie es antideslizante, tanto en seco como mojado? |
| | ¿Se evitan los excesos de brillo? |
| | ¿La superficie está firmemente fijada? |
| | ¿Carecen de cejas y rebordes entre las piezas? |
| | ¿La superficie es continua? |
| | ¿Carece de elementos sueltos? (prohibido el uso de grava suelta) |
| Dimensiones | ¿El ancho del andén es adecuado? 120 cm a 180 cm. |
| | ¿Las zonas de uso y tránsito entre peatones y vehículos, están claramente diferenciadas y definidas? |

| Ítem | Característica |
|----------|--|
| | ¿Dentro del itinerario no existen obstáculos, que representen un riesgo para los peatones? |
| | ¿La franja del peatón es totalmente independiente de la de mobiliario o de otros usos? |
| | ¿Se respeta siempre al ancho de circulación de la franja peatonal? |
| | ¿La pendiente longitudinal es adecuada? $2\% < 5\%$ |
| | ¿La pendiente transversal es igual o inferior al 2%? |
| Rejillas | ¿Se encuentra totalmente enrasada con el plano superior del pavimento? |
| | ¿La orientación de los orificios de las rejillas se encuentra en sentido contrario a la dirección de la circulación principal? |
| | ¿Los orificios de la rejilla tienen un ancho adecuado? 1,5 cm |
| Cañuelas | ¿Las cañuelas se encuentran totalmente enrasadas con el pavimento circundante? |
| | ¿El gradiente del drenaje no excede el 2%? |
| | ¿Se evita construir una vía cóncava dentro de los límites de un sendero o rampa? |
| | ¿Las vías cóncavas tienen un ancho máximo de 15 cm? |
| | ¿Se evita construir una vía cóncava dentro de los límites de un sendero o rampa? |
| | ¿Tienen una caída máxima a la calzada de 0,5 cm? |
| Accesos | ¿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 infraestructura mediante un paso a nivel cero de la calzada peatonal al interior? |
| | De existir un cambio de nivel, ¿éste se resuelve mediante una rampa con todas las condiciones para el cumplimiento de la accesibilidad? |
| | ¿El acceso principal a la infraestructura se reconoce fácilmente, debido a 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 luxes? |
| Puertas | ¿La puerta tiene un ancho libre de paso de mínimo 90 cm? |
| | ¿La altura mínima de la puerta es de 200 cm? |
| | ¿La puerta puede abrirse con un único movimiento a través de un herraje tipo palanca? |

| Ítem | Característica |
|----------------------|---|
| | ¿La manija se encuentra a una altura entre 80 cm y 110 cm desde el eje, hasta el acabado del piso? |
| | ¿Existe un espacio de maniobra delante y detrás de la puerta de 150 cm de diámetro? |
| | ¿Si la puerta es tipo vaivén y/o batientes tienen un visor de material transparente desde 90 cm hasta 180 cm del suelo? |
| | ¿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? |
| | ¿La fuerza requerida para abrir la puerta es de 25 N? |
| | De ser la puerta automática, ¿ésta permanece totalmente abierta cuando el usuario pasa por ella? |
| | ¿El ancho mínimo del contraste visual es de 5 cm? |
| | ¿Existe un contraste visual entre la manija y la hoja de la puerta? |
| | ¿Cuentan con una iluminación artificial entre 100 lux a 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 medida desde el suelo hasta la parte inferior de ambas? Mínimo 7,5 cm, entre 90 cm a 100 cm y entre 130 cm a 140 cm. |
| | ¿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? |
| 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 esté 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 altura de 75 cm a 80 cm y altura libre por debajo de 73 cm a 70 cm |
| | ¿La parte superior del mesón estándar o alto se encuentra a 110 cm? |
| | ¿El mesón bajo tiene un ancho de 80 cm y una profundidad 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? |

| Ítem | Característica |
|---|---|
| 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 mobiliario frente a ventanas en donde el brillo del sol haga que la cara del usuario o funcionario esté 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 receptor 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 60 cm en la zona del receptor? |
| | ¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 30 cm en la zona del receptor? |
| | ¿Las sillas cuentan con espaldar y apoyabrazos? |
| | ¿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? |
| ¿La iluminación general es de 200 lux? | |
| Salas 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? |
| | ¿La ubicación de los asientos, incluidos las áreas reservadas para las sillas de ruedas, no interrumpen 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? |
| | ¿Las sillas de la sala de espera son accesibles, cuentan con apoya brazos y espaldar? |
| | ¿La señalización e información en la sala se da de manera textual? |
| | ¿La señalización e información en la sala se da de manera visual? |
| ¿La señalización e información en la sala se da de manera auditiva? | |

| Ítem | Característica |
|--|---|
| Franjas podotáctiles | ¿Se instalan las franjas podotáctiles de manera adecuada, según el uso de cada tipo, como ayuda técnica para personas con discapacidad visual principalmente? |
| | ¿Cuenta con franjas táctiles de alerta para advertir sobre los cambios de nivel, dirección, uso o actividad? |
| | ¿El itinerario cuenta con franjas táctiles guía que direccionan por el itinerario peatonal seguro y éstas son totalmente continuas? |
| | ¿Las franjas cuentan con contraste de color? |
| | ¿Las franjas podotáctiles son totalmente continuas de inicio a fin en el tramo? |
| | ¿Las franjas táctiles de alerta cumplen con las características que se especifican en la norma? Ancho del botón 2,5 cm, alto del botón 0,5 cm y separación entre franjas o botones 2,5 cm. |
| Bancas | ¿Existe un área libre adecuada para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas? |
| | ¿La ubicación de los asientos (incluidas las áreas reservadas para las sillas de ruedas) permiten la circulación general? |
| | ¿El material utilizado es antideslizante? No se recomienda fabricación de materiales demasiado deslizantes o excesivamente rugosos, así como aquellos que puedan calentarse excesivamente, bajo alguna fuente de calor (como la iluminación solar directa). |
| | ¿El material utilizado es no lacerante, con cantos pulidos y redondeados, sin aristas o esquinas que puedan provocar roces o cortes? |
| | ¿Los asientos cuentan con apoyabrazos, para facilitar que las personas que se sienten y se pongan de pie? |
| | ¿Los asientos para preferenciales en un costado, cuentan con apoyabrazos abatibles, para permitir la transferencia lateral? |
| | ¿Todos los asientos cuentan con espaldar? |
| | ¿Existen asientos anchos para tener en cuenta a las personas más corpulentas? |
| | ¿La altura del asiento es de 45 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 del soporte de la espalda es de 75 cm a 79 cm? |
| | ¿La altura del apoyabrazos es de 22 cm a 30 cm sobre el asiento? |
| | ¿El espacio mínimo es de 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie? |
| ¿Existe espacio libre a uno de los lados de $\varnothing \geq 150$ cm? | |
| ¿Existe franja libre de 60 cm de ancho a lo largo de su parte frontal? | |
| Canecas | ¿La boca de la caneca se encuentra a una altura de 80 cm? |
| | ¿Si la boca está lateral, se encuentra a una altura máxima de 100 cm? |
| | ¿Las canecas se ubican fuera de la franja peatonal, y no representa un obstáculo dentro de la misma? |
| | ¿Se permite la aproximación frontal al elemento? |
| | ¿Las canecas son de color contrastante, para que sean fácilmente identificadas? |

| Ítem | Característica |
|--|---|
| | ¿Estos elementos se encuentran rodeados por franjas podotáctiles de alerta de 40 cm de ancho, para ser fácilmente detectadas por un bastón? |
| | ¿El elemento se prolonga hasta el piso para ser detectado por un bastón? |
| 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 entre 80 cm y 110 cm sobre el nivel del piso? |
| | ¿Éstos 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? |
| Circulación a nivel | ¿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? |
| | ¿La pendiente transversal de la circulación es igual o inferior al 2% y la pendiente longitudinal no es superior al 5%? |
| Escaleras | ¿El ancho mínimo libre es de 150 cm? |

| Ítem | Característica |
|-----------------|---|
| | ¿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 28 cm? |
| | ¿La altura de la contrahuella es de como máximo 17 cm? |
| | ¿La huella no es calada o sobresale del escalón? |
| | Donde hay un semidescanso, 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 o 75 cm y 95 cm, desde el eje al acabado del suelo? |
| | ¿Los pasamanos tienen terminación redondeada y remate hacia el muro o piso y sobresalen 30 cm al inicio y fin de los tramos? |
| | ¿Si la escalera tiene un ancho superior a 270 cm, existe un pasamanos central, garantizando un ancho libre de 150 cm, en al menos uno de los lados? |
| | ¿El pasamanos está localizado de tal manera que garantiza un espacio libre de mínimo 4 cm desde cualquier elemento adyacente? |
| | ¿El pasamanos cuenta con un arco de 270 ° superior del pasamanos libre en toda su longitud? |
| | ¿Los pasamanos son continuos, a lo largo de todo el tramo, sendero inclinado y descanso intermedio? (excepto cuando se cruzan con una entrada o una circulación) |
| | ¿El pasamanos cuenta con símbolos textuales o información táctiles colocados de forma permanente, sin sobresalir? (por ejemplo indicando el número de piso, la dirección de evacuación en caso de emergencia, etc.) |
| | ¿Existe una franja podotáctil de alerta entre los descansos y el escalón superior e inferior de un tramo de escaleras, de 40 cm de profundidad a lo ancho de la escalera en la parte frontal de la distancia de avance de cada escalón, que puede regresar por la contrahuella 10 mm como máximo? |
| | ¿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? |
| | ¿Las franjas podotáctiles de alerta se ubican de 30 cm a 50 cm antes del borde frontal del primer escalón 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? |
| | ¿Las escaleras tienen 16 contrahuellas máximo sin descanso? |
| | ¿La iluminación mínima de la rampa se encuentra entre 150 lux y 200 lux? |
| Baños generales | ¿El área de baños 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? |

| Ítem | Característica |
|----------------|---|
| | <p>Si el baño se encuentran en batería ¿existe al menos un inodoro y un lavamanos bajo?</p> <p>¿Existe al menos un baño accesible? 1 de cada 10 o fracción.</p> <p>¿La unidad sanitaria accesible se encuentra señalizada con SIA?</p> <p>¿Se inscribe un círculo Ø 120 cm libre de obstáculos en el exterior del baño?</p> <p>¿Se inscribe un círculo Ø 120 cm libre de obstáculos al interior del baño?</p> <p>¿El ancho libre de paso por la puerta principal es de 90 cm?</p> <p>¿El sentido de apertura de la puerta es hacia afuera?</p> <p>¿El lavamanos permite la aproximación frontal, carece de pedestal?</p> <p>¿El espacio debajo del lavamanos no está obstruido y tiene una altura libre de 72 cm a 75 cm?</p> <p>¿El espacio debajo del lavamanos no está obstruido y tiene una profundidad de 50 cm?</p> <p>¿La altura del borde inferior de la boca de al menos uno de los orinales se encuentra a 42 cm?</p> <p>¿La altura de manipulación y accionamientos de los accesorios se encuentra entre 70 cm y 120 cm?</p> <p>¿Existe un espejo con una inclinación de 10°, a una altura el borde inferior de 90 cm o de cuerpo entero?</p> <p>¿El ancho libre de paso de las puertas de los sanitarios es de como mínimo 65 cm?</p> <p>¿Toda la grifería sin excepción es tipo palanca, de sensor, monomando o push?</p> <p>¿La grifería se encuentra al alcance ≤ 60 cm?</p> <p>¿Existe indicador de libre-ocupado de comprensión universal?</p> <p>¿Los aparatos sanitarios se diferencian cromáticamente del suelo y paredes?</p> <p>¿El sistema de iluminación es sin temporizador?</p> <p>¿El nivel de iluminación es adecuado? ≥ 100 lx</p> |
| Baño accesible | <p>¿La puerta tiene un ancho no obstruido de mínimo 90 cm?</p> <p>¿La puerta es fácil de abrir y cerrar y abre hacia afuera?</p> <p>¿Se inscribe un círculo Ø 120 cm como mínimo libre de obstáculos en el exterior del baño?</p> <p>¿Se inscribe un círculo Ø 120 cm como mínimo libre de obstáculos al interior del baño?</p> <p>¿Dentro del baño accesible se suministra un lavamanos?</p> <p>¿El espacio debajo del lavamanos no está obstruido y tiene una altura libre de 72 cm a 75 cm?</p> <p>¿El espacio debajo del lavamanos no está obstruido y tiene una profundidad de 50 cm?</p> <p>¿La parte superior del asiento del sanitario esta entre 43 cm y 45 cm desde el suelo?</p> <p>¿Al lado del sanitario existe una zona de transferencia libre de obstáculos, de 80 cm por 120 cm?</p> <p>¿A ambos lados del sanitario existen barras de apoyo a una distancia de 80 cm de eje a eje?</p> |

| Ítem | Característica |
|--------------|---|
| | <p>¿La barra al lado de la zona de transferencia es abatible verticalmente?</p> <p>¿Las barras de apoyo horizontales se encuentran en el rango de altura 70 cm a 75 cm, del eje al acabado del suelo?</p> <p>¿Las barras de apoyo permiten un fácil agarre y desplazamiento de la mano?</p> <p>¿Las barras se diferencian cromáticamente del entorno?</p> <p>¿Las barras de apoyo están firmemente fijadas, soportan peso sin deformarse?</p> <p>¿La grifería es automática con sistema de detección de presencia?</p> <p>¿La grifería es de mono mando con palanca alargada?</p> <p>¿La grifería se encuentra al alcance a una distancia de máximo 60 cm?</p> <p>¿La altura de manipulación y accionamientos de los accesorios se encuentra entre 70 cm y 120 cm?</p> <p>¿Existe un espejo inclinado 10° a una altura el borde inferior de 90 cm o de cuerpo entero?</p> <p>¿La unidad sanitaria accesible se encuentra señalizada con SIA?</p> <p>¿Existe indicador de libre-ocupado de comprensión universal?</p> <p>¿Los aparatos sanitarios y accesorios se diferencian cromáticamente del suelo y paredes?</p> <p>¿El sistema de iluminación es sin temporizador?</p> <p>¿La iluminación a mín. 80 cm por encima del nivel del suelo es de 200 luxes?</p> |
| Señalética | <p>¿El personal está capacitado en lenguaje de señas?</p> <p>¿A las personas en condición de discapacidad se les da prioridad en la atención?</p> <p>¿La información es sonora y visual?</p> <p>¿Se brinda información en paneles y pantallas en Lengua de Señas?</p> <p>¿Los paneles y señales permiten fácil identificación y comprensión?</p> <p>¿El tamaño de fuente permite que sea legible?</p> <p>¿Los colores usados permiten claridad al momento de leerla?</p> <p>¿Existe contraste entre los colores usados para la señal?</p> <p>¿El lugar donde está ubicada la señal tiene buena iluminación (día)?</p> <p>¿El lugar donde está ubicada la señal tiene buena iluminación (noche)?</p> <p>¿El material de la señal no permite el reflejo de luz?</p> <p>¿La señal en la pared se encuentra ubicada a una altura que permita su correcta lectura? entre 140 cm y 170 cm.</p> <p>¿Se encuentra ubicada a una altura ≥ 210 para permitir el paso debajo de ella?</p> <p>¿Existe información en braille?</p> <p>¿La señal se encuentra en un estado físico que permita su lectura?</p> <p>Si hay imágenes, ¿éstas son entendibles y claras?</p> |
| Señalización | <p>¿La señalización está ubicada a una altura entre 90 cm y 120 cm del eje al acabado del piso?</p> <p>¿La ubicación de la señalización permite la aproximación de todas las personas, sin encontrarse un obstáculo delante de esta?</p> <p>¿La señal táctil tiene alto relieve? ¿La altura del relieve mide entre 1 mm y 1,5 mm?</p> |

| <i>Ítem</i> | <i>Característica</i> |
|---------------------------|--|
| | ¿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? |
| Alarma visual | ¿Existe alerta visual que advierta e informe a personas sordas de una emergencia? |
| | ¿La alarma visual es contrastante con su entorno? |
| Alarma sonora | ¿Cuenta con sistemas de alarmas sonoras? |
| | ¿La alarma sonora se encuentra localizada en las inmediaciones de las puertas y bien distribuidas, para garantizar el acceso a la información a todas las personas? |
| Gabinete contra incendios | ¿El gabinete contra incendio está debidamente señalizado y es de fácil ubicación? |
| | ¿El gabinete contra incendio contrasta con su entorno? |
| | ¿El extintor se encuentra a una altura mínima de 1.20 M del nivel del piso? |
| | ¿Dentro de la infraestructura se contempla la red contra incendios? |
| Gabinete de emergencia | ¿Existen gabinetes de emergencia dentro de la infraestructura? |
| Citófonos de emergencia | ¿Existen citófonos de emergencia dentro de la infraestructura? |
| Detector de humo | ¿La infraestructura cumple con la cobertura apropiada de detectores de humo? |
| Personal capacitado | ¿Se cuenta con personal capacitado dentro de las diferentes edificaciones? |
| | ¿Los funcionarios están capacitados para dar apoyo a PCD? |
| Plan de evacuación | ¿El plan de evacuación es claro y presenta la información suficiente para ejecución? |
| | ¿Los recorridos de evacuación contemplan las medidas necesarias para un usuario en silla de ruedas? |
| | ¿Las salidas de evacuación se encuentran señalizadas de forma clara, comprensible, identificable y de fácil localización? |
| | ¿La señalización de evacuación es suficiente, clara contrastante y es apoyada con iconografía? |
| Seguridad | ¿Existe personal capacitado en caso de emergencia? |
| | ¿Existen un recorrido de evacuación bien señalizado de forma fácilmente identificable y comprensible? |
| | ¿Se disponen de alertas visuales y auditivas que complementen el sistema general de evacuación? |

| Ítem | Característica |
|---------------------------------------|---|
| | <p>¿Existe al menos un Itinerario-Ruta de evacuación accesible complementado con iluminación de emergencia?</p> <p>¿Existe ayudas técnicas como camillas, sillas de ruedas u otro equipo que permita la evacuación de PCD en caso de ser requerido?</p> <p>¿Existen extintores en puntos estratégicos de la infraestructura?</p> <p>¿Estos son fáciles de ubicar (A la vista - señalética)?</p> <p>¿Existen detectores de humo en las zonas más confinadas?</p> <p>¿Existen cito fonos de emergencia?</p> <p>¿Existen zonas de resguardo delimitadas y seguras?</p> <p>En caso de apagón, ¿hay un sistema alternativo de energía e iluminación?</p> <p>¿Hay un mapa que muestre la ubicación de las salidas y puntos de encuentro?</p> |
| Protocolos de atención y comunicación | <p>¿Existen protocolos de atención y apoyo para las personas con discapacidad o PMR?</p> <p>¿La asistencia se realiza por parte de personal capacitado?</p> <p>¿El personal de apoyo cuenta con intérpretes de lengua de señas?</p> <p>¿El personal operativo ha recibido capacitación para atender y orientar a PCD?</p> <p>¿En las taquillas y paso por torniquetes y puertas se respeta la prioridad de usuarios?</p> <p>¿Se da prioridad a las PCD-PMR por los demás usuarios, y en los puntos de atención?</p> <p>¿Existe personal de apoyo para el ingreso y descenso de las personas PCD-PMR?</p> <p>¿Se maneja lenguaje correcto respecto a las PCD-PMR?</p> <p>¿Se permite el ingreso de perros guía al sistema?</p> <p>En los sistemas de información, ¿el lenguaje y terminología es adecuado?</p> <p>¿Los usuarios que lo requieran pueden hacer uso de las ayudas técnicas y espacios?</p> <p>¿Existe protocolo de atención y evacuación dirigido específicamente a PCD-PMR?</p> <p>¿La entidad cuenta con personal capacitado en LSC (Lengua de Señas Colombiana)?</p> <p>¿La entidad cuenta con un protocolo de atención a personas en condición de discapacidad?</p> <p>¿La entidad cuenta con documentos de información básica pertinente en braille?</p> <p>¿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?</p> <p>¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la comunicación a la población con discapacidad auditiva? (centro de relevo)</p> <p>¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la autonomía de la población con discapacidad visual, al momento de interactuar con plataformas electrónicas?</p> |

| Ítem | Característica |
|-----------------------|--|
| | ¿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? |
| Mapa táctil / háptico | ¿Se incluye solo información relevante? |
| | ¿Se indican los itinerarios principales, los puntos y centros de interés y cuáles de ellos están adaptados? |
| | ¿Tiene un video con lengua de señas que permita una orientación fácil a personas con discapacidad auditiva dentro del edificio, garantizando la autonomía a todos, principalmente a personas en condición de Discapacidad? |
| | ¿Se localiza cerca a la entrada? |
| | ¿Está descubierta la superficie y no existe ningún tipo de protección en vidrio o material que impida la interacción con el usuario? |
| | ¿Cuenta con sistema Braille, macro tipo, pictogramas y una estructura ideográfica en la que se dibujan en forma simple los objetos? |
| | ¿Los elementos están a una altura de 80 cm y con un grado de inclinación de 20° a 30° en relación con la horizontal? |
| | ¿Cuenta con iluminación independiente de al menos 350 lux? |
| Asignación de turnos | ¿El sistema de llamado tiene salida visual y audible? |
| | ¿Implementa lengua de señas dentro el proceso? |
| | ¿Los dispositivos de operación permiten su uso a cualquier persona, con un manejo seguro e independiente y son de fácil uso? |
| | ¿Los sistemas de megafonía son audibles y estar equipados con un sistema de mejora de la audición? |
| | ¿La señalización informativa está a una altura entre 120 cm y 160 cm desde la superficie del suelo o piso? |

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 punto de atención Zona 1 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP se realizó el 18 de septiembre de 2019, de acuerdo con el cronograma de visitas pactado. El resultado de la evaluación arroja porcentajes en cada uno de los ítems, que describen el nivel de accesibilidad presente al momento de la evaluación:

Figura 1. Resultados evaluación

| FORMATO RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN - RESULTADOS | | | | |
|--|--|-----------------------|---|----------------------|
| ENTIDAD | | REPRESENTANTE ENTIDAD | | FECHA DE ELABORACIÓN |
| AREA | | | Nivel de accesibilidad (%) | |
| CIRCULACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL | | | | |
| 1. Superficies (sp) | | | 100% | |
| 2. Dimensiones (dm) | | | 86% | |
| 3. Rejillas (Rj) | | | 33% | |
| 4. Cañuelas (Cñ) | | | 40% | |
| 5. Franjas Podotáctiles (Ft) | | | 88% | |
| 6. Acceso (Ac) | | | 75% | |
| 7. Puertas (Pt) | | | 67% | |
| 8. Puertas acristaladas (Pa) | | | 19% | |
| 9. Punto de información (PTI) | | | 42% | |
| 10. Punto de atención (PdA) | | | 67% | |
| 11. Sala de espera (SdE) | | | 50% | |
| 12. Bancas (Bn) | | | 44% | |
| 13. Canecas (Cn) | | | 50% | |
| 14. Interruptores, tomacorrientes, controles (StC) | | | 40% | |
| 15. Circulación a nivel (cln) | | | 66% | |
| 16. Escaleras (es) | | | 50% | |
| 17. Baños generales (Bñ) | | | 47% | |
| 18. Baño accesible (Bñcc) | | | 38% | |
| 20. Señalética (Sñ) | | | 86% | |
| 21. Señalización (Sñ) | | | 67% | |
| 22. Alarma visual (ALV) | | | 0% | |
| 23. Alarma sonora (ALS) | | | 100% | |
| 24. Gabinete contra incendios (GCI) | | | 25% | |
| 25. Gabinete de emergencia (GCI) | | | 0% | |
| 26. Detector de humo (Dh) | | | 0% | |
| 27. Personal capacitado (PCT) | | | 0% | |
| 28. Plan de evacuación (PVE) | | | 50% | |
| 29. Seguridad (Sq) | | | 27% | |
| 30. Protocolos de atención y comunicación (C) | | | 22% | |
| 31. Mapa táctil/háptico | | | 63% | |
| 32. Asignación de turnos | | | 20% | |
| PROMEDIO GENERAL | | | 47% | |
| Según el promedio general arrojado por el análisis de la infraestructura y del espacio público inmediato al acceso de la misma, se puede concluir que de un 100% de accesibilidad solo se cumple un 47%, por lo que se cataloga como no accesible. | | | | |
| NO ACCESIBLE 0-49% | | | 16 ÍTEMS DE 31 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CALIFICARON COMO NO ACCESIBLES. | |
| NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE 50-89% | | | 13 ÍTEMS DE 31 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CLASIFICARON COMO NIVEL INTERMEDIO. | |
| ACCESIBLE 90-100% | | | 2 ÍTEMS DE 31 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CALIFICARON COMO ACCESIBLES. | |

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

5. Hallazgos y recomendaciones

A continuación y de acuerdo con el diagnóstico técnico elaborado por CIDCCA, se resumen los hallazgos y recomendaciones sobre los ítems evaluados como no accesibles en el punto de servicio Zona 1 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP:

Tabla 2. Hallazgos y recomendaciones

| <i>Ítem</i> | <i>Hallazgo</i> | <i>Recomendación</i> |
|----------------------|---|--|
| Cañuelas | Las cañuelas no se encuentran enrasadas, representando un riesgo dentro del itinerario peatonal. | Todos los pavimentos deben ser totalmente firmes, continuos y antideslizantes, para garantizar la accesibilidad se les hará mantenimiento, las veces que sea necesario. |
| Rejillas | La orientación de los orificios de las rejillas se encuentra paralela al sentido de la circulación peatonal, siendo totalmente inadecuado ya que una llanta, bastón u algún otro elemento se puede quedar atrapado, representando un gran riesgo. | Las rejillas deben estar ubicadas en sentido perpendicular al tránsito principal, y sus agujeros deben ser de máximo 1,5 cm de ancho. |
| | Los orificios de la rejilla tienen un ancho inadecuado, ya que superan los 1,5 cm, siendo un riesgo, ya que cualquier elemento puede quedar atrapado, generando un accidente. | |
| Puertas acristaladas | El ancho libre de la puerta es inadecuado. | El ancho libre de paso de las puertas debe ser igual o superior a 90 cm. |
| | La puerta no se identifica fácilmente, ya que no cuenta con un contraste de color, con respecto a la superficie que se ubica. | La señalización de las puertas acristaladas se marcará con dos bandas de alto contraste que cubran toda la superficie en sentido horizontal, con un ancho de 20 cm y ubicadas a una altura de 100cm y 150cm respectivamente medidas desde el piso hasta la parte inferior de ambas. Si la puerta se encuentra dentro de una superficie de cristal, se debe señalar el marco. |
| Punto de información | La altura del mesón no garantiza la aproximación frontal a una persona usuaria de silla de ruedas o el uso adecuado de una persona de talla baja. | Se debe modificar el mobiliario de punto de información, por uno accesible, con un mesón bajo, a 80 cm de alto la parte superior del mesón, una altura libre de mínimo 73 cm por debajo del mesón, un ancho de 80 cm y una profundidad de al menos 40 cm al costado del usuario. |
| | No cuenta con un sistema de aumento de audición. | Se sugiere agregar en los puntos de información y de atención dispositivos de ayuda sonora como por ejemplo bucle magnético. |
| Bancas | Las sillas no cuentan con apoyabrazos, siendo necesarios como | Las sillas deberán contar con apoyabrazos y respaldo, la altura del asiento se encontrará entre 43 y 45 cm. |

| <i>Ítem</i> | <i>Hallazgo</i> | <i>Recomendación</i> |
|--|--|--|
| | apoyo a las personas al colocarse de pie y sentarse. | |
| Interruptores, tomacorrientes, controles | La altura del interruptor es inadecuada, imposibilitando su uso a las personas en general. | Deben estar ubicados a mínimo 40 cm y máximo 100 cm del piso |
| | Los interruptores no presentan piloto lumínico, lo cual dificulta su localización en la oscuridad. | Deben ser fácilmente localizables con un buen contraste con los paramentos circundantes y tener pilotos lumínicos. |
| Baños generales | El ancho libre de paso de las puertas de los sanitarios es inadecuado, imposibilitando su uso a personas de talla grande. | Los baños generales deben poseer mesón a doble altura que permita el uso de personas de talla baja y niños. Debe poseer un orinal bajo que se encuentre a 42 cm desde el borde al suelo para personas de talla baja y niños y el acceso a los sanitarios debe tener mínimo 65 cm de ancho libre y el acceso general al baño debe tener mínimo 90 cm de ancho libre. |
| | El acceso al interior del baño cuenta con una diferencia de nivel, la cual es salvada únicamente mediante escalones, siendo no accesible. | |
| | No cuenta con lavamanos bajo, para niños o personas de talla baja. Los accesorios, como dispensadores de papel y de jabón se encuentran a una altura inadecuada. | |
| | Los aparatos y accesorios no contrastan con respecto a la superficie sobre la que se ubican, dificultando su localización. | |
| Baños accesibles | El sentido de apertura es hacia el interior siendo totalmente inadecuado. Existen objetos que obstaculizan el área libre de transferencia para una persona usuaria de silla de ruedas. | <p>Debe contar con un baño accesible que cumpla con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> *El ancho libre de la puerta será igual o superior a 90 cm. *Ya que existe posibilidad de transferencia este deberá contar con barra de apoyo abatible separada de la barra fija 80 cm entre ejes, con el sanitario centrado entre ellas, a una altura de 70 a 75 cm del eje al acabado del piso. *El sanitario debe contar con cisterna equipada con apoyo lumbar a las personas. *Los accesorios y elementos estarán dispuestos a una altura entre 90 y 120 cm, del eje al acabado del suelo. *La papelera se ubicará paralela al sanitario con una altura con respecto al suelo de 55 cm. |
| | La barra de apoyo al lado de la zona de transferencia es fija, siendo totalmente inadecuado y no accesible | |

| <i>Ítem</i> | <i>Hallazgo</i> | <i>Recomendación</i> |
|----------------------|---|---|
| Seguridad | La señalización no cuenta con pictogramas. No cuenta con lengua de señas. | Toda la señalización tendrá braille, alto contraste, alto relieve, macro caracteres, pictograma y lengua de señas. |
| | No cuenta con mapas sobre las rutas de evacuación y puntos de encuentro. | Se debe implementar rutas de evacuación debidamente señalizadas que contemplen las medidas necesarias para un usuario en silla de ruedas. |
| Asignación de turnos | No se implementa lengua de señas. | Los digiturnos deben poseer información en lengua de señas y brindar información de confirmación tanto sonora como visual. |

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 punto de atención Zona 1 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP, elaborado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA.

FIN.