 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01		
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.			Páginas: 1 de 17	Versión: 6
				Vigente desde: 01-04-2022	

1. **OBJETIVO:** Evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública para la sede propia de la Caja de la Vivienda Popular.
2. **ALCANCE:** Aplica solo para el punto de Atención al Ciudadano ubicado en la Sede Principal Carrera 13 No 54 - 13.
3. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** Fecha de inicio: 22/09/2022 y fecha de finalización: 21/10/2022.
4. **EQUIPO AUDITOR:**
Diana Constanza Ramírez, Asesora de Control Interno, Auditor Líder
Joan Manuel Wilhayner Gaitan Ferrer, Profesional Contratista Control Interno CTO-551-2022 Auditor
5. **CRITERIOS DE AUDITORIA:**
 - Norma Técnica Colombiana NTC 6047:2013.
 - Numeral 16: Puertas y ventanas.
 - Numeral 24: Cuartos de baño e instalaciones sanitarias.
 - Numeral 5: Adecuación espacios físicos.
 - Numeral 8: Rampas.
 - Numeral 20: Módulos de atención.
 - Numeral 40: Iluminación.
 - Numeral 11: Escaleras.
 - Numeral 21: Mobiliario sala de espera.
 - Numeral 45: Señalización.
 - Numeral 38: Superficies pisos y paredes.
 - Anexo F: Mesas para el diligenciamiento.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO:


Para el desarrollo de la auditoría, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como indagación, observación, medición, comprobación selectiva a través de muestreo, entre otros.

La Asesoría de Control Interno mediante radicado No. 202211200098723 del 20Sep2022 realizo la apertura y solicitud de información de la Auditoría de Evaluación al Cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047: 2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, la Dirección de Gestión Corporativa mediante Memorando No. 202217000100913 emitió respuesta el 09Sep2022. Adicionalmente, se realizó visita de campo al punto de atención a la ciudadanía para el desarrollo del presente informe.

6.1 Requisitos y criterios de evaluación:

Tabla 1. Requisitos evaluados de la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047de 2013

REQUISITOS EVALUADOS PARA LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	
1	Puertas y ventanas
2	Baños
3	Entornos del punto de atención

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	Páginas: 2 de 17	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

REQUISITOS EVALUADOS PARA LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	
4	Rampas
5	Módulos de atención
6	Interruptores
7	Escaleras
8	Mesa para diligenciamiento
9	Silla de la sala de espera
10	Señalización
11	Superficie de los pisos

Fuente: Elaboración propia basado en la NTC 6047:2013

Para verificar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad de la Norma, se establecieron criterios de calificación como se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2. Criterios de Calificación

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO		
SI	NO	NO APLICA

Fuente: Elaboración propia basado en la NTC 6047:2013

Tabla 3. Resultado de la Evaluación

Se considera accesible	90% a 100%
Carece alguna característica de accesibilidad	50% a 89%
No accesible	0 a 49%

Fuente: Elaboración propia basado en la NTC 6047:2013


7. CONCLUSIONES:

Este informe presenta los resultados obtenidos de la evaluación al cumplimiento de los once (11) requisitos de la Norma Técnica Calidad NTC 6047:2013 seleccionados para verificación en el punto de Atención al Ciudadano ubicado en la Sede Principal Carrera 13 No 54 – 13 de la Caja de la Vivienda Popular cuyo resultado fue de **84.54%**, como se muestra en la siguiente tabla discriminada en los 11 requisitos:

Tabla 4. Resultado de la Evaluación

REQUISITOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN	
1	Puertas y ventanas	64.29%
2	Baños	75.86%
3	Entornos del punto de atención	100.00%
4	Rampas	90.91%
05	Módulos de atención	87.50%
6	Interruptores	73.33%
7	Escaleras	94.12%
8	Mesa para diligenciamiento	100.00%
9	Silla de la sala de espera	80.00%
10	Señalización	63.89%
11	Superficie de los pisos	100.00%
CALIFICACION GENERAL		84.54%

Fuente: Elaboración propia basado en la NTC 6047:2013

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.		Páginas:	Versión: 6
			3 de 17	
			Vigente desde: 01-04-2022	

Mediante la evaluación de los criterios de accesibilidad contemplados en la NTC 6047:2013, realizado a través de la lista de verificación, adjunta al presente informe, se identificaron varias recomendaciones para ser implementadas a través de la Dirección de Gestión Corporativa mediante su Proceso de Servicio al Ciudadano y con el apoyo de la Subdirección Administrativa con el propósito de dar cumplimiento a las necesidades que requieren las instalaciones de la Caja de la Vivienda Popular para brindar un servicio que garantice la inclusión de personas con discapacidad y de esta forma una vez ejecutadas las recomendaciones sugeridas, se tendrán espacios seguros, amigables con el medio ambiente y aptos para todo tipo personas que se encuentren en el punto de atención a la ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular.

Finalmente este informe pretende promover la aplicación de la NTC 6047:2013 en la Caja de la Vivienda Popular, debido que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de elección e interacción con el entorno, las ciudades modernas han desarrollado el concepto de accesibilidad universal, que significa estandarizar los espacios públicos y privados al igual que los sistemas de transporte, mobiliario, objetos y accesorios a la medida de todos; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva.

8. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

A continuación, se presentan los aspectos observados y recomendaciones formuladas, producto de las 12 pruebas realizadas a los espacios exteriores, espacios interiores, acceso, mobiliario, señalización, entre otros; presentados en una lista de verificación.

A partir de los resultados obtenidos, se identificaron acciones para lograr condiciones mínimas de accesibilidad dentro de las instalaciones del punto de atención a la ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular, y así garantizar que las personas que visitan este espacio puedan movilizarse y circular de manera autónoma.

8.1.1 PUERTAS Y VENTANAS:

“El ancho mínimo no obstruido de la entrada no debe ser inferior a 80 cm; se recomiendan 85 cm o más, ya que será necesario más espacio para una persona que usa una silla de ruedas eléctricas”.

El espacio de atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular cuenta con una puerta de acceso la cual presentan un ancho 202 cm superior a 90 cm, se tiene una apertura de 90° y se evidencio que no existen obstáculos en el barrido de la puerta tal como lo exige la norma.


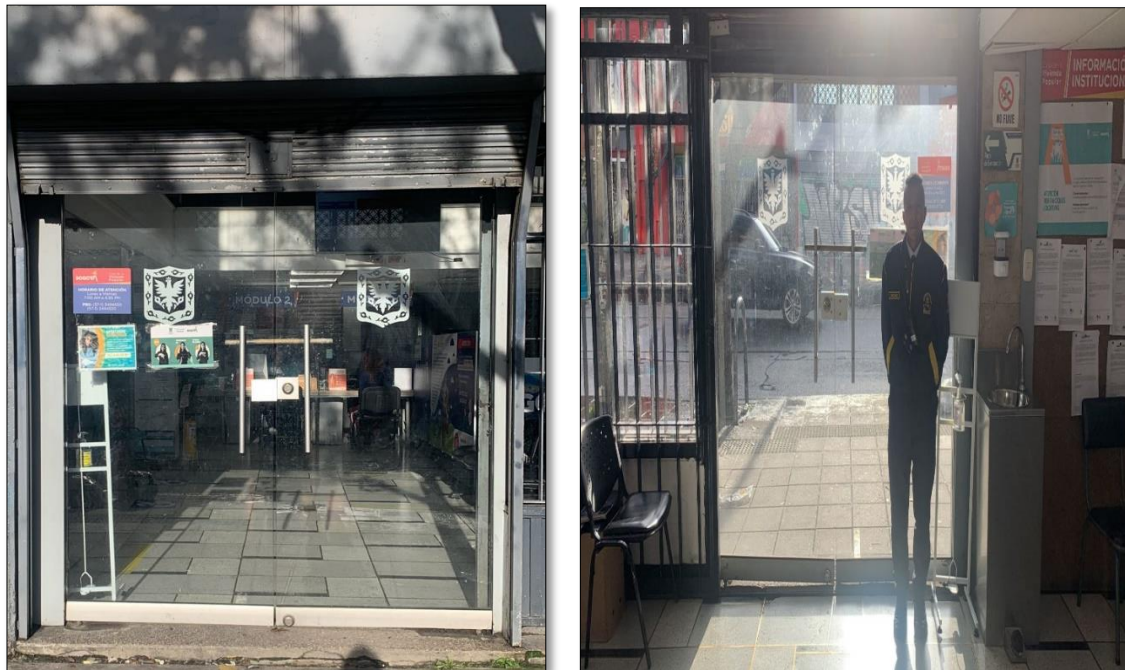
	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	Páginas: 4 de 17	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 1. Puerta Atención a la Ciudadanía – CVP (Carrera 13 #54-13)



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

“Las paredes vidriadas y las puertas completamente vidriadas, de gran tamaño, cercanas a espacios de circulación se pueden tomar equivocadamente por aberturas, así mismo aquellas de altura total pueden causar desorientación a las personas ciegas o con discapacidad visual parcial, porque los reflejos de estas superficies pueden ser particularmente confusos. Para evitar estos inconvenientes y por razones de seguridad y de orientación éstas se deben marcar claramente con indicadores visuales.

Estos indicadores visuales se deben instalar de manera interrumpida, de mínimo 75 mm de altura y con una diferencia en los valores de reflectancia de luz de mínimo 30 puntos en relación con el fondo, a una altura de entre 900 mm a 1 000 mm y 1 300 mm a 1 400 mm, sobre el nivel del suelo. Se recomienda un indicador visual adicional colocado a una altura de 100 mm a 300 mm. Se recomiendan indicadores visuales compuestos de dos colores separados con una diferencia mínima de VRL de 60 puntos, de manera que sea posible tener en cuenta las condiciones de iluminación y los diferentes fondos”. Numeral 16.1.5 Pagina 91.

“Las ventanas deberían ser fáciles de abrir y de cerrar. Debería ser posible abrir y cerrar las ventanas con una sola mano. Las ventanas que se pueden abrir fácilmente necesitan dispositivos de seguridad, para impedir que los niños puedan caer a través de ellas”.

Las ventanas del punto de atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular son fáciles de abrir y de cerrar se pueden abrir y cerrar con una sola mano, cuentan con un dispositivo de seguridad para impedir que los niños caigan por la ventana, es importante señalar que el punto de atención este situado en el primer piso por lo que no se corre el riesgo de accidente alguno.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.			
	Páginas: 5 de 17		Versión: 6	
Vigente desde: 01-04-2022				

Imagen 2. Ventanas atención a la Ciudadanía - CVP



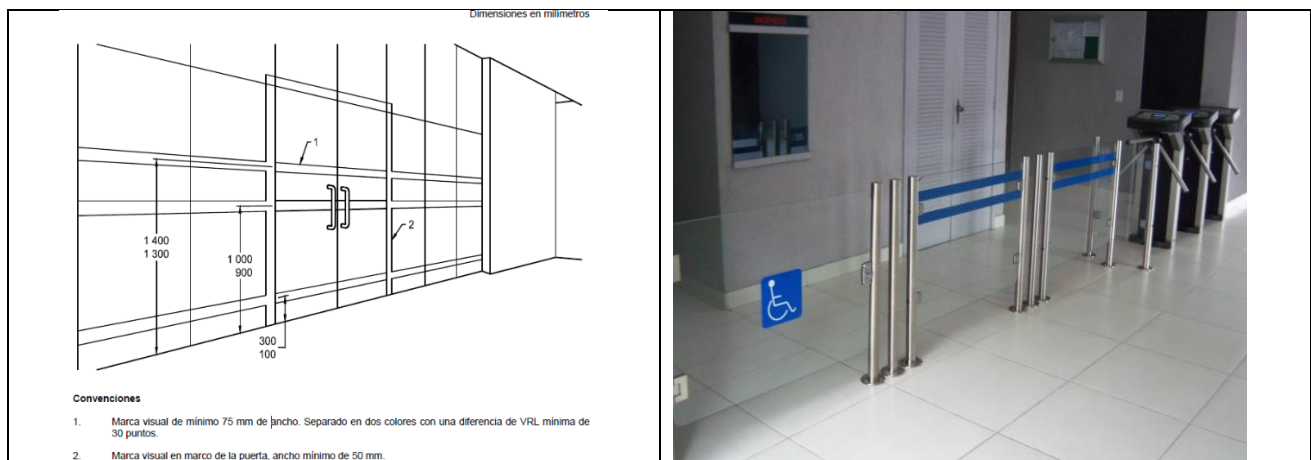
Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

Es importante señalar que la Dirección de Gestión Corporativa mediante Memorando 202217000091703 del 06Sep2022 solicitó a la Subdirección Administrativa la compra de implementos de accesibilidad, entre ellos se encuentra los indicadores visuales a los cuales hace referencia la Norma en el Numeral 16.1.5 Puertas, paredes y áreas vidriadas.


Observación No. 1

Se verifica que la puerta de ingreso (entrada exterior carrera 13) no cuentan con los indicadores visuales instalados de manera interrumpida, de mínimo 7.5 cm de altura y con una diferencia en los valores de reflectancia de luz de mínimo 30 puntos en relación con el fondo, a una altura de entre 90 cm a 100 cm y 130 cm a 140 cm, sobre el nivel del suelo.

Imagen 3. Marcas sobre las puertas vidriadas



Fuente: Norma NTC 6047 Página 92 Figura 25 y foto recuperada de <https://www.wolpac.com.br/es/product/puerta-es>

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	Páginas: 6 de 17	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Recomendación:

Al Proceso de Servicio a la Ciudadanía, instalar los indicadores visuales de manera interrumpida, de mínimo 7.5 cm de altura y con una diferencia en los valores de reflectancia de luz de mínimo 30 puntos en relación con el fondo, a una altura de entre 90 cm a 100 cm y 130 cm a 140 cm, sobre el nivel del suelo.

8.1.2 BAÑOS ACCESIBLES:

Los requisitos contenidos en este criterio se aplican a edificaciones para uso público, por ejemplo, lugares de trabajo, edificaciones públicas y privadas con funciones públicas. Las instalaciones sanitarias deben estar diseñadas para brindar servicios a una variedad de usuarios.

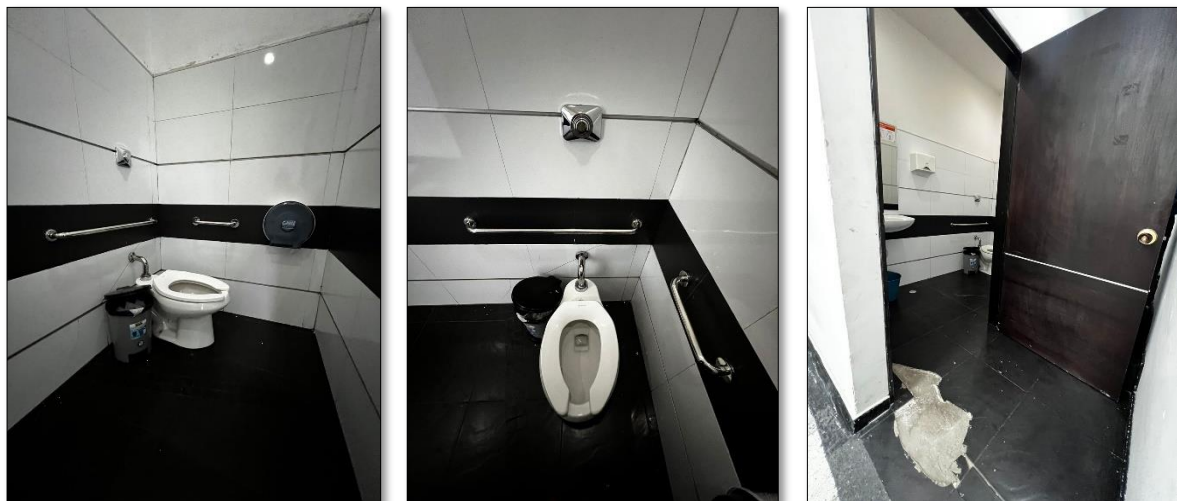
El baño con el que cuenta el punto de atención a la ciudadanía es accesible para usuarios de ambos sexos que presenten algún tipo de discapacidad.

“El espacio de maniobra libre en el nivel del piso al frente del asiento del sanitario y el lavamanos debe ser de 150 cm x 150 cm”.

El espacio libre para la maniobrabilidad en el nivel del piso frente al sanitario y al lavamanos es superior a 150 cm x 150 cm, lo cual permite el uso del baño por una persona con silla de ruedas; cuenta con un lavamanos y la superficie del piso es resistente al deslizamiento en seco y mojado.


“Los interruptores de luz deberían estar fijos dentro de todos los cubículos de baños accesibles, o la luz se debería encender automáticamente cuando alguien entra al recinto. No es accesible instalar ni usar interruptores de luz temporizados”.

Imagen 4. Baños Accesible Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

“La puerta debe tener un ancho no obstruido de al menos 80 cm, con 85 cm mínimo como un valor recomendado, y debe ser fácil de abrir y de cerrar. La puerta debe abrir hacia fuera. Si la puerta abre hacia adentro, debe haber algún medio para abrir la puerta o retirarla desde el exterior”.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	Páginas: 7 de 17	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

La puerta del baño es fácil de abrir y cerrar cuenta con un ancho no obstruido mayor a los 80 cm y su altura es inferior a 200 cm, cuenta con una manija a una altura entre 70 y 110 cm.

“La parte superior del asiento del sanitario debe estar entre 40 cm y 48 cm desde el suelo. Las diferencias antropométricas en la población en diferentes partes del mundo pueden requerir alturas mayores o menores de los asientos de los sanitarios”.

La parte superior del asiento sanitario esta entre los 40 cm y los 48 cm como lo recomienda la norma. El espacio libre al lado del asiento del sanitario es aproximadamente de 90 cm x 120 cm y cuenta con un espacio libre mínimo de 120 cm que permite acomodar a los usuarios en sillas de ruedas.

El baño accesible cuenta con lavamanos y su ubicación permite el acceso a usuarios en silla de ruedas, la parte superior se encuentra a una altura entre 75 y 85 cm desde el suelo, tiene un ancho libre por debajo superior a los 40 cm, su borde frontal está ubicado a una distancia entre 40 cm a 60 cm desde la pared, su distancia hasta el control del grifo es de 30 cm aproximadamente.

Observación No.2

El baño no cuenta con interruptores de luz fijos dentro del cubículo del baño y la luz no se enciende automáticamente cuando alguien entra al recinto como lo indica la norma en el Numeral 24.13 OTROS ACCESORIOS.

La manija de la apertura se encuentra desajustada lo que puede generar riesgos de acceso y/o salida.

El sanitario no cuenta con barras de agarre y de apoyo a ambos lados, es importante tener las barras para que los usuarios con sillas de ruedas se les facilite el uso del sanitario.

El dispensador de papel higiénico se debe alcanzar desde el asiento del sanitario, ya sea por debajo de la barra de agarre, o en la pared lateral y deben contar con una altura entre 60 cm y 70 cm desde el piso.


Recomendaciones:

A la Dirección de Gestión Corporativa mediante su Proceso de Servicio al Ciudadano y/o Servicios Administrativos:

1. Instalar las barras de agarre y de apoyo a ambos lados, es importante tener las barras para que los usuarios con sillas de ruedas se les facilite el uso del sanitario.
2. Arreglar la manija de la puerta y/o instalar manija con lectura táctil.
3. Ajustar la altura del dispensador de papel higiénico ya sea por debajo de la barra de agarre, o en la pared lateral y deben contar con una altura entre 60 cm y 70 cm desde el piso.
4. Instalar un interruptor de luz fijo dentro de todos los cubículos de baños accesibles y que este encienda automáticamente cuando alguien entra al recinto.

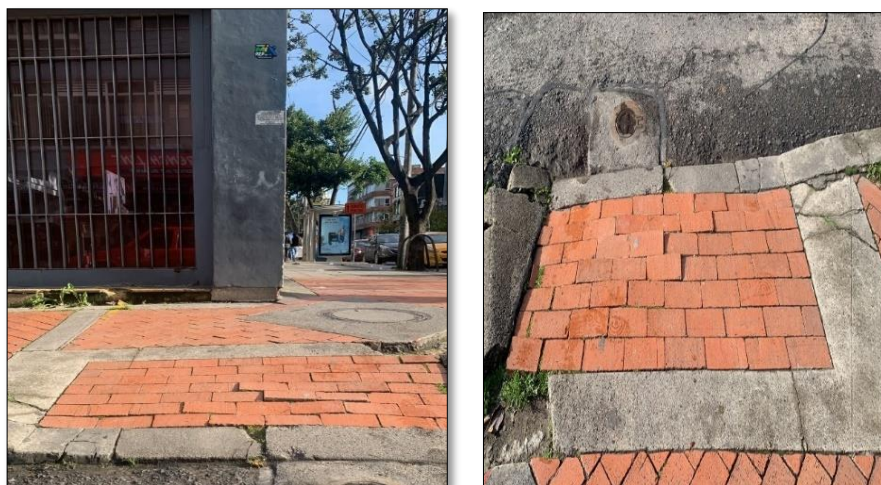
8.1.3 RAMPAS:

“En edificaciones de más de un piso, se debería colocar un ascensor. Cuando se requiera en un sendero accesible continuo, los indicadores táctiles de advertencia deberían estar ubicados en la parte superior e inferior de las rampas”.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.		Páginas: 8 de 17	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

El punto de atención a la ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular está localizado en el primer piso de la Entidad. Sin embargo, hay una rampa en la esquina de la carrera 13 con calle 54 la cual cumple con las siguientes características: está construida de manera que las personas la puedan comprender y usar fácilmente. La rampa brinda una ruta accesible cuando hay cambios de nivel del suelo; la rampa tiene una pendiente adecuada lo que permite accesibilidad y garantizan una solución práctica para las personas que no pueden utilizar escalones o escaleras.

Imagen 5. Rampa Atención a la Ciudadanía – CVP (Carrera 13 con Calle 54)



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

El material de la superficie es rígido, cuenta con una superficie lisa y antideslizante, tanto en condiciones secas como húmedas, lo que facilita la accesibilidad de los usuarios en silla de ruedas que se dirigen al punto de atención a la ciudadanía.

“El ancho de la superficie de una rampa no debe ser inferior a 120 cm”.

El ancho de la superficie de esta rampa es de 160 cm mayor a 120 cm lo cual está contemplado en la norma NTC 6047:2013.


Recomendación:

A la Dirección de Gestión Corporativa mediante su Proceso de Servicio al Ciudadano y/o Servicios Administrativos, solicitar a la Entidad Competente el mantenimiento de la rampa de acceso al punto de atención a la Ciudadanía, en los espacios que tiene grietas o está sin material rígido ya que esta situación puede generar caídas a personas en condición de discapacidad.

8.3.4 MÓDULOS DE ATENCIÓN:

Las zonas de atención está conformada por los módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja, población vulnerable y ciudadanía en general.

“Un puesto de trabajo, independiente de la zona en la cual esté ubicado, debe contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones; debe permitir una postura adecuada y libertad de movimientos”.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01		
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.			Páginas: 9 de 17	Versión: 6
				Vigente desde: 01-04-2022	

Los mostradores no se encuentran frente a las ventanas por lo tanto el brillo del sol no hace que la cara de los usuarios esté en la sombra, lo cual dificultaría leer los labios. Las instalaciones evitan los reflejos y la luz deslumbradora. Los mostradores y los escritorios de la recepción están ubicados y son identificados claramente, de manera que se puedan reconocer fácilmente desde la entrada del punto de atención a la ciudadanía. La iluminación es homogénea lo cual facilita en la lectura de los labios tanto del funcionario como del usuario.

Imagen 6. Módulos Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

8.3.5 MESAS MOBILIARIO:

Los puestos de trabajo, independiente de la zona en la cual estén ubicados, cuentan con condiciones ergonómicas que le facilitan a la persona que laboran, el cumplimiento de sus funciones; lo cual permite una postura adecuada y de libertad de movimientos.

Los mostradores y los escritorios de la recepción están ubicados e identificados claramente, de manera que se puede reconocer fácilmente desde la entrada de la edificación. Las áreas de recepción de información estas ubicadas cerca de la entrada principal del punto de atención a la ciudadanía.

Los mostradores y los escritorios son accesibles por ambos lados para usuarios de sillas de ruedas. Se proporciona un espacio de maniobra despejado de al menos 150 cm de diámetro al frente del mostrador en el lado del receptionista y en el lado del usuario.

El acabado de las superficies de trabajo tiene aspecto color mate, esto garantiza minimizar los reflejos.

Las mesas están construidas con materiales no lacerantes y con esquinas pulidas y redondeadas lo cual evita que los servidores y los usuarios puedan sufrir roces o cortes. El punto de atención a la ciudadanía no cuenta con mesas redondas.

Las cajoneras de las mesas tienen los huecos suficientemente grandes más de 6 cm lo cual previene los atrapamientos de los dedos. Las partes móviles tienen topes y frenos que fijan su posición lo que evita que se pueda mover involuntariamente.

Los cajones tienen una altura de hasta 100 cm que permiten que desde la posición de sentado se pueda ver el contenido del cajón. Los cajones son de extracción total, pero están equipados con un sistema que evita que pueda salirse el cajón de manera accidental y las guías ruedan suavemente.


	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	Páginas: 10 de 17	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 7. Mesas Mobiliario Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

8.3.6 SILLAS MOBILIARIO:

En esta zona existe un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas. Este espacio tiene señalización en el piso, con un color llamativo que permite su identificación.


También cuenta con sillas en 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.

La ubicación de las sillas (incluidas las áreas reservadas para las sillas de ruedas) no perturban la circulación general.

Imagen 8. Sillas Mobiliario Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01		
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.			Páginas: 11 de 17	Versión: 6
				Vigente desde: 01-04-2022	

El material de las sillas es antideslizante, no es lacerante con cantos pulidos y redondeados, sin aristas o esquinas que puedan provocar roces o cortes. Las sillas para personas en condición de discapacidad no cuentan con apoyabrazos abatibles.

Todas las sillas cuentan con espaldar y son suficientemente anchos para las personas más corpulentas.

Las sillas tienen las siguientes dimensiones:

- 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 espacio mínimo es de 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie.

Observación No. 3. Se deben proporcionar diferentes tipos de asientos que cumplan en este caso con apoyabrazos, para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie.

Recomendación: Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa mediante su Proceso de Servicio al Ciudadano que algunos asientos cuenten con apoyabrazos, para facilitar que las personas mayores que se sienten y se pongan de pie y los asientos para personas en condición de discapacidad, cuenten con apoyabrazos abatibles, para permitir la transferencia lateral.

8.3.7 SUPERFICIES DE PISOS:


Los recubrimientos de los pisos son firmes y antideslizantes, tanto en condiciones secas como húmedas.

Las superficies del piso y de la pared son anti-deslumbramiento. Lo cual evita los reflejos que puedan causar confusión, debido al uso inadecuado de acabados de pisos y paredes y a la ubicación de espejos y vidrieras. Las superficies contribuyen a un ambiente acústico que facilite la orientación.

Imagen 9. Superficie de Pisos Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.		Páginas:	Versión: 6
			12 de 17	
			Vigente desde: 01-04-2022	

Recomendación: Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa mediante su Proceso de Servicio al Ciudadano incorporar indicadores táctiles en la superficie peatonal para que faciliten la localización de los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad. Estos productos se diseñan para minimizar los peligros de tropezones y caídas.

8.3.8 INTERRUPTORES Y TOMA CORRIENTES:

“El diseño y la construcción de los controles y los dispositivos de operación deben ser tales que permitan a cualquier persona un manejo seguro e independiente”. “Los controles deben ser de fácil uso, por ejemplo, para operar sin usar las manos, o usando el codo. Se debe requerir el mínimo esfuerzo manual para la apertura y el cierre de puertas”. “El uso de los interruptores y los controles debe ser fácil de entender, incluso sin conocimiento especializado”.


Los interruptores y controles del punto de atención a la ciudadanía son de fácil uso, los usuarios los pueden manipular sin usar las manos, son de fácil entendimiento y cualquier ciudadano lo puede utilizar sin tener un conocimiento especializado sobre el mismo y, requieren de un mínimo esfuerzo manual.

Imagen 10. Interruptores Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

Imagen 11. Tomacorrientes Atención a la Ciudadanía - CVP

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01		
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.			Páginas: 13 de 17	Versión: 6
				Vigente desde: 01-04-2022	



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

Los dispositivos y controles están instalados a una altura entre 80 cm y 110 cm desde el nivel del suelo y hasta su eje, los dispositivos se identifican mediante contraste visual. Se cuenta con los controles relacionados con incendios y seguridad. También, se cuenta con un extintor para incendios con un peso máximo de 5 a 6 libras.

Recomendación: A la Dirección de Gestión Corporativa mediante su Proceso de Servicio al Ciudadano y/o Servicios Administrativos que todos los controles, interruptores y tomacorrientes importantes deben tener una indicación en Braille.

8.3.9 ESCALERAS:

Las escaleras del punto de atención a la ciudadanía tienen la contrahuella y la huella de los escalones son uniformes.


“Para el propósito de una evacuación de personas asistida y segura, en caso de emergencia, la altura del escalón no debería ser superior a 15 cm, y su distancia de avance no debería ser inferior a 30 cm. En los demás casos, la distancia mínima de avance de la huella debe ser 26 cm, y la altura máxima debe ser 18 cm. Debido a razones de seguridad y a diferencias antropométricas, se puede recomendar incrementar la profundidad mínima de la distancia de avance”.

La distancia de avance de la huella es superior a los 26 cm y tienen una altura inferior a los 18 cm, la escalera cuenta con un pasamanos de borde. La escaleta no cuenta con espirales o curvas lo cual facilita la evacuación en caso de emergencia.

“El tramo de escalones no debería contener más de 16 contrahuellas. Sin embargo, en circunstancias en las que el área plana es limitada, un tramo de escalones no debe contener más de 20 contrahuellas”.

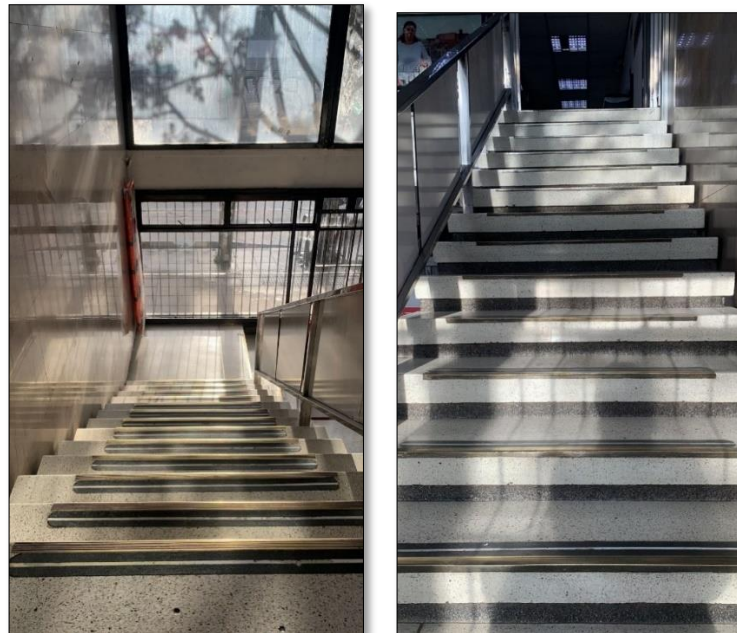
El tramo de escalones del punto de atención a la ciudadanía cuenta con 16 contrahuellas lo cual es acorde con la norma NTC 6047:2013. Las escaleras cuentan con iluminación natural e iluminación artificial lo cual permite una buena visibilidad al momento de usar la escalera.

El ancho de los escalones es de 147cm, superior a los 120 cm, lo que permite tener espacio suficiente para que descienda una silla de evacuación por las escaleras, al tiempo que se deje espacio para permitir

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01		
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.			Páginas: 14 de 17	Versión: 6
				Vigente desde: 01-04-2022	

contraflujo, es decir, el acceso de emergencia de los equipos de rescate que ingresan a una edificación y hacia el siniestro, mientras hay personas que continúan evacuando la edificación.

Imagen 12. Escaleras Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

El área de un descanso debe estar libre de cualquier obstrucción, incluido el trayecto de vaivén de una puerta. Donde hay un semidescanso o un giro de 180°, dicho descanso no debe ser inferior a 150 cm de ancho, con el fin de facilitar el transporte de una persona en una camilla, pero la escalera del punto de atención a la ciudadanía no tiene descansos.


“La altura libre accesible debajo de las escaleras debe ser de 210 cm como mínimo, o mayor. Si la altura libre es inferior a 2100 mm, se debe colocar una defensa u otro elemento para proteger contra el impacto, como barrera contra impacto y protección detectable con bastón”.

La altura libre debajo de las escaleras del punto de atención a la ciudadanía es superior a los 210 cm, por lo tanto, no necesita de algún tipo de elemento para proteger contra un impacto.

“Debe haber un contraste visual entre los descansos y el escalón superior e inferior de un tramo de escaleras. De preferencia, se debe colocar una línea de advertencia visual mediante una franja ininterrumpida de 4 cm a 5 cm de profundidad a lo ancho de la escalera.”

En el punto de atención a la ciudadanía existe un contraste visual entre los escalones del tramo de la escañera. También, está colocada la línea de advertencia visual mediante una franja ininterrumpida de 5 cm a lo ancho de la escalera.

La Caja de la Vivienda Popular en su punto de atención a la ciudadanía no cuenta con escaleras mecánicas ni con bandas móviles con o sin inclinación, debido a que la atención a la ciudadanía se presta

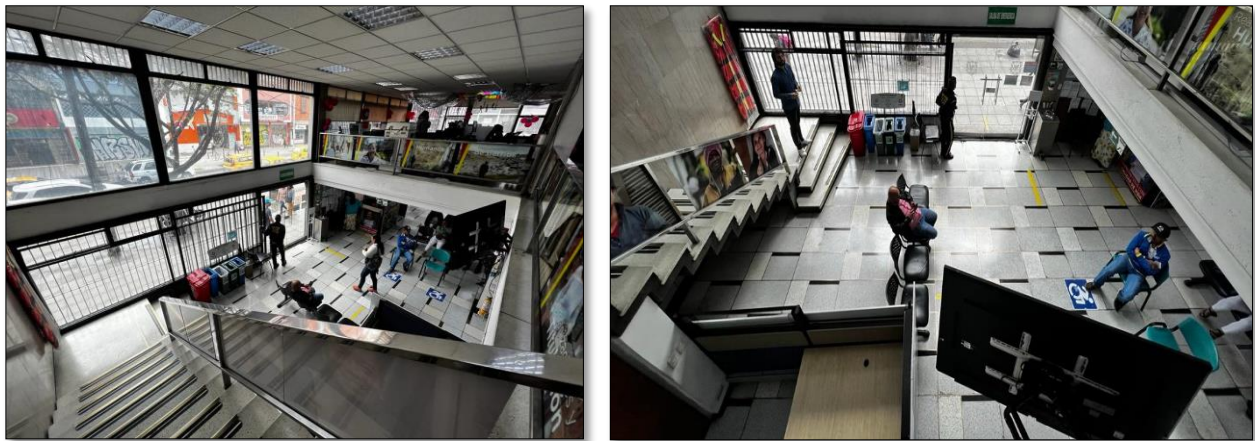
	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.		Páginas: 15 de 17	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

en el primer piso siempre, excepcionalmente se sube a una dependencia para su atención y si se requiere se puede utilizar el ascensor de la Entidad.

8.3.10 ENTORNOS:

El entorno del punto de atención a la ciudadanía incluye un circuito accesible y señalizado desde la acera y la entrada. El mobiliario es adecuado para personas en condición de discapacidad.

Imagen 13. Entornos Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico

El punto de atención a la ciudadanía no cuenta con zonas de parqueaderos para los usuarios.

8.3.11 SEÑALIZACIÓN:


“Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura consistente. La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas”.

La señalización en el punto de atención a la ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular cuenta con las siguientes características: está iluminada, claras y legibles, están a una altura que permite su identificación inmediata. Las señales están fabricadas con materiales robustos y son fáciles de cambiar, limpiar y reparar.

Las señales son fáciles de entender. Estas están diseñadas de manera sencilla y fáciles de interpretar. El mensaje no es ambiguo.

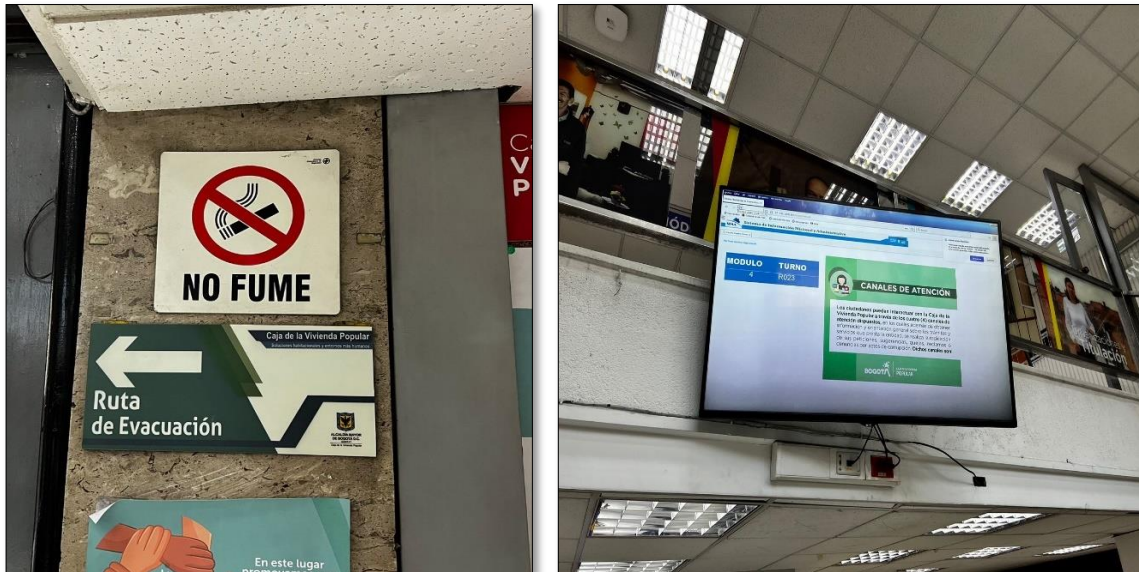
Sin embargo, las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los módulos de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realzado e incluir señalización Braille.

Cuando se usa una flecha en la señal táctil, se debe colocar una flecha pequeña para los lectores de Braille.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	Páginas: 16 de 17	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

En las señales con múltiples líneas de texto y caracteres, se debe alinear horizontalmente un localizador Braille semicircular, con la primera línea del texto Braille.

Imagen 14. Señalización Atención a la Ciudadanía - CVP



Fuente: Elaboración propia Archivo fotográfico


En el punto de atención a la ciudadanía se utiliza un tablero para la visualización de los turnos y otro tipo de información, está colocado a una altura donde los usuarios pueden observarlo fácilmente. Es importante evitar el deslumbramiento en la pantalla causado por la iluminación natural y la iluminación artificial:

- Colocando la pantalla fuera de la luz directa, u
- Oscureciendo la pantalla.

8.3.12 ACCIONES REALIZADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC 6047: 2013:

La Dirección de Gestión Corporativa mediante el proceso de Servicio a la Ciudadano ha realizado diferentes acciones en busca de mejoras para lograr tener una accesibilidad en el punto de atención a la ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular, se han logrado avances en relación con la evaluación realizada en 2018 por la Veeduría Distrital y frente al primer informe realizado por la Dirección de Gestión Corporativa - proceso de Servicio al Ciudadano elaborado para la vigencia 2020 hasta la actualidad, en el cual se tiene en cuenta la valoración física del acceso a los espacios en el punto de atención a la ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular, se han desarrollado avances en los siguientes espacios:

- Entorno Inmediato
- Acceso
- Itinerarios Circulaciones Horizontales
- Señalización
- Sala de Espera
- Punto de Información

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>HÁBITAT</small> <small>Caja de la Vivienda Popular</small>	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Auditoría de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	Páginas: 17 de 17	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Módulos de Atención
- Baños
- Protocolos de Atención y Comunicación

Plan de Mejoramiento:


Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del Informe Preliminar la Dirección de Gestión Corporativa y CID deberá definir las acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir las observaciones y recomendaciones identificadas en un plan de mejoramiento que será sujeto de seguimiento por parte de la Asesoría de Control Interno para asegurar su cumplimiento.

9. Limitaciones: No existieron limitaciones en el ejercicio auditor.

10. Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría:

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de un criterio de auditorías normas, procedimientos internos, resolución que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Firmas:

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
		
Joan Manuel W. Gaitan Ferrer Contratista Control interno CTO-551- 2022 Auditor	Diana Constanza Ramírez Ardila Asesora de Control Interno Auditor Líder	Diana Constanza Ramírez Ardila Asesora de Control Interno Auditor Líder
Fecha: 15/11/2022	Fecha: 15/11/2022	Fecha: 16/11/2022