

MEMORANDO

150

Bogotá D.C, 11 de septiembre de 2023

PARA: **Dr. JOSE DAVID RIVEROS NAMEN**
Secretario Distrital de Gobierno

DE: **Dr. LADY JOHANNA MEDINA MURILLO**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Socialización informe final Auditoria de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023.

Respetado Secretario.

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, del Plan Anual de Auditoria vigencia 2023 y del Decreto 648 de 2017 específicamente del Rol de Evaluación y seguimiento, atentamente me permito remitir el resultado del ejercicio auditor *“Auditoria de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023”* en el Nivel Central, con el fin de que sea socializado con su equipo de trabajo analizando su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para los asuntos evaluados.

El resultado de la Auditoria se da a conocer al señor Secretario en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción ARTÍCULO 1. PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera”.

De otra parte, me permito informar que el informe en mención se comunicó mediante memorandos con No. de radicado 20231500324113 del 11 de septiembre a la Subsecretaria de Gestión Institucional con copia a la Oficina de Atención al Ciudadano y No. de radicado 20231500324093 del 11 de septiembre a Dirección Administrativa.

El informe en mención se encuentra publicado en el siguiente Link:
<https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/decreto-371-2010-proceso-contratacion-del-distrito-1>

Finalmente, agradecemos la disposición y colaboración de sus equipos de trabajo durante el proceso de evaluación, reiterando nuestro compromiso de asesoría y acompañamiento a todos los procesos de la Entidad.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe final Auditoría de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaría distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023.

Elaboró: Diego Sebastian Jurado Numpaque / Profesional OCI

Aprobó: Lady Johana Medina Murillo / Jefe de la Oficina de Control Interno

MEMORANDO

Cod. 150

Bogotá D.C., 11 de septiembre de 2023

PARA: **MARTHA LILINA SOTO IGUARAN**
Subsecretaria de Gestión Institucional

ANDREA JOHANNA JIMENEZ RAMIREZ
Oficina de Atención al Ciudadano

DE: **LADY JOHANA MEDINA MURILLO**
Jefe de la Oficina de Control Interno

ASUNTO: Remisión informe final Auditoria de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023.

De conformidad a lo establecido en el Plan Anual de Auditoria 2023 en el cual se programa la *“Auditoria de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023”*, se entrega como anexo el informe definitivo del proceso auditor, el cual fue socializado en reunión de cierre con la Subsecretaria de Gestión Institucional, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Dirección Administrativa.

Agradecemos la disposición y oportuna atención del proceso de auditoría y recomendamos establecer los planes de mejoramiento pertinentes, teniendo en cuenta las observaciones y los hallazgos indicados en dicho informe.

Cordialmente.

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANA MEDINA MURILLO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Anexo: Informe final Auditoria de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023.
Matriz Diagnostico Veeduría Distrital y Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA)

C.C Andrea Johanna Jiménez Ramírez – Oficina de Atención al Ciudadano

Elaboró: Diego Sebastián Jurado Numpaque /Profesional OCI

Revisó Y Aprobó: Lady Johana Medina Murillo / Jefe de la Oficina de Control Interno

MEMORANDO

Cod. 150

Bogotá D.C., 11 de septiembre de 2023

PARA: **LUISA FERNANDA RAMIREZ FERIZ**
Dirección Administrativa**DE:** **LADY JOHANA MEDINA MURILLO**
Jefe de la Oficina de Control Interno**ASUNTO:** Remisión informe final Auditoría de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023.

De conformidad a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2023 en el cual se programa la “Auditoría de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023”, se entrega como anexo el informe definitivo del proceso auditor, el cual fue socializado en reunión de cierre con la Subsecretaria de Gestión Institucional, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Dirección Administrativa.

Agradecemos la disposición y oportuna atención del proceso de auditoría y recomendamos establecer los planes de mejoramiento pertinentes, teniendo en cuenta las observaciones y los hallazgos indicados en dicho informe.

Cordialmente.

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANA MEDINA MURILLO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Anexo: Informe final Auditoría de accesibilidad al medio físico del punto del servicio al ciudadano del nivel central de la secretaria distrital de gobierno bajo los criterios de la norma técnica colombiana 6047, vigencia 2023.
Matriz Diagnostico Veeduría Distrital y Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA)

Elaboró: Diego Sebastian Jurado Numpaque /Profesional OCI**Revisó y Aprobó:** Lady Johana Medina Murillo / Jefe de la Oficina de Control Interno

**INFORME FINAL DE LA AUDITORIA DE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FISICO DEL
PUNTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL NIVEL CENTRAL DE LA
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO BAJO LOS CRITERIOS DE LA NORMA
TECNICA COLOMBIANA 6047, VIGENCIA 2023**

I. DESTINATARIOS**JOSE DAVID RIVEROS NAMEN**

Secretario Distrital de Gobierno

MARTHA LILIANA SOTO IGUARAN

Subsecretaria de Gestión Institucional

ANDREA JOHANNA JIMENEZ RAMIREZ

Oficina de Atención al Ciudadano

LUISA FERNANDA RAMIREZ FERIZ

Dirección Administrativa

II. INFORMACIÓN GENERAL**2.1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Establecer el cumplimiento de los requisitos técnicos de accesibilidad al medio físico en el punto de servicio y atención al ciudadano del Nivel Central de la Secretaria Distrital de Gobierno, bajo los criterios de la Norma Técnica Colombiana 6047.

2.2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Efectuar visitas físicas a las instalaciones del punto de servicio atención al ciudadano del Nivel Central de la Secretaria Distrital de Gobierno la cual queda en el primer piso del edificio para comprobar mediante la revisión a las instalaciones que las mismas cumplen con los lineamientos estipulados en la Norma Técnica Colombiana.

2.3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

1. Norma Técnica Colombia 6047 - Accesibilidad al medio físico. Espacios del servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.
2. Cartilla de la Veeduría Distrital “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018.

2.4. EQUIPO AUDITOR

Lady Johana Medina Murillo – Jefe OCI

Diego Sebastian Jurado Numpaque – Profesional OCI

2.5. METODOLOGÍA

1. Se realizó la notificación de la apertura de la auditoria a la Subsecretaria de Gestión Institucional y al Grupo de Atención al Ciudadano mediante memorando con numero de radicado 202315000286793 del 11 de agosto de 2023 y a la Dirección Administrativa mediante memorando con numero de radicado 20231500286783 del 11 de agosto de 2023.
2. El día 14 de agosto de 2023 se realizó la reunión de apertura de la auditoria a la cual asistió la líder del Grupo de Atención al Ciudadano con sus delegados y un delegado por parte de la Dirección Administrativa.
3. El día 31 de agosto y 6 de septiembre de 2023 se realiza visita al punto físico de atención a la ciudadanía con el fin de evidenciar los avances respecto a las observaciones que resultaron de la auditoria de la vigencia anterior y corroborar el cumplimiento de los lineamientos indicados en la NTC 6047.
4. Se modifica la matriz diagnostico a partir de los lineamientos que se estipulan en la cartilla de la Veeduría Distrital “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018.
5. Se desarrolla el informe preliminar.
6. Se realiza el cierre de auditoria donde se presenta el informe preliminar y se indica las observaciones, recomendaciones y hallazgos encontrados durante la auditoria y así poder tomar acciones que encaminen a la Entidad al cumplimiento óptimo de lo exigido en la NTC 6047.
7. Se da un (1) día para que los procesos Auditados revisen el informe preliminar y hagan sus acotaciones.
8. Se socializa informe final con el Secretario de Gobierno y Comité de Coordinación de Control Interno.
9. Se publica el informe final en la página web de la Secretaria Distrital de Gobierno para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

2.6. PERIODO DE EJECUCIÓN

Del lunes 14 de agosto al 8 de septiembre de 2023.

III. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Durante las vigencias 2021 y 2022, la presente Auditoria se ha desarrollado teniendo como referencia la Norma Técnica Colombia 6047 ya que es esta la que establece los lineamientos para la construcción y adecuación de espacios físicos de las Entidades públicas para garantizar un acceso pleno por parte de los ciudadanos a los trámites y servicios que ofrece la Administración Pública en condiciones de igualdad, teniendo en cuenta las diferentes características físicas que pueden presentar los mismos ya

sean menores de edad, adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con algún tipo de discapacidad ya sea visual, auditiva, para comunicarse verbalmente o que limite su movilización.

Teniendo en cuenta lo anterior, en una primera parte se hará un análisis de los avances realizados por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional, el Grupo de Atención al Ciudadano y la Dirección Administrativa respecto a las observaciones y recomendaciones que se indicaron en el cierre de esta misma auditoría que se realizó en la vigencia 2022 el día 28 de octubre. Posteriormente y a partir de dicho análisis, se medirá el grado de accesibilidad por parte de los ciudadanos, tomando como referencia para esta vigencia, lo establecido en la cartilla “*Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano*”, segunda edición de 2018 ya que es por medio de esta que la Veeduría Distrital en conjunto con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), definen los criterios de accesibilidad y diseño universal para las Entidades del Distrito.

3.1 Avances realizado a la fecha respecto a la auditoría realizada durante la vigencia 2022.

El pasado 28 de octubre de 2022 se realizó el cierre de la “*Auditoría de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano al nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, bajos los criterios de la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047, vigencia 2022*” de la cual se evidencio los siguientes incumplimientos frente a los lineamientos establecidos en la NTC 6047.

AREAS	No. DE ASPECTOS EVALUADOS CON LOS QUE NO SE CUMPLIERON EN LA VIGENCIA 2022	ASPECTOS EVALUADOS CON LOS QUE NO SE CUMPLIERON EN LA VIGENCIA 2022
Puertas	3	¿Los indicadores visuales se encuentran instalado de manera interrumpida, de mínimo 75 cm de altura y con una diferencia en valores de reflectancia de luz 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? ¿Existe un indicador visual adicional a una altura entre 10 cm a 30 cm? ¿Existen indicadores visuales compuestos de dos colores separados con una diferencia mínima de 60 puntos, de manera que sea posible tener en cuenta las condiciones de iluminación y los diferentes fondos?
Entornos	2	¿Se incluye un circuito accesible y señalizado desde la acera, estacionamiento o paradas de microbuses? ¿El mobiliario es adecuado para personas en condición de discapacidad?
Rampas	8	¿Existe un pasamanos a ambos lados de una rampa si esta excede los 80 cm o menos y un acceso alternativo con escalones? ¿Existe un pasamanos a ambos lados de una rampa si esta excede los 80 cm de longitud? ¿La distancia mínima entre pasamanos es de 100 cm? ¿La rejilla de drenaje se encuentra dentro de los límites de un sendero o de una rampa se encuentra a nivel de la superficie?

		¿La parte superior, la parte inferior y los descansos de los escalones y rampas cuentan con un drenaje adecuado para evitar que corra el agua por los escalones y rampa? ¿Los materiales de la superficie son rígidos, con una superficie lisa y antideslizante, tanto en condiciones secas como húmedas? ¿Existe un soporte con una altura mínima de 15 cm a los lados de las rampas y senderos? ¿Tienen los soportes una diferencia mínima en el VRL de 30 puntos en relación con la rampa?
Diagrama de zonas	2	¿Existen elementos que permitan la identificación de las filas y los asientos para personas que tengan discapacidad visual? ¿Los elementos para la identificación de filas y asientos deben ser táctiles, de tamaño adecuado y debe tener suficiente contraste visual con el fondo en el que se encuentran colocados?
Módulos de atención	2	¿Las áreas de recepción y los mostradores están equipados con un sistema de aumento de la audición (Por ejemplo, un sistema de inducción de bucle magnético)? ¿Los sistemas de pisos de la entrada o los indicadores táctiles de la superficie peatonal ayudan a localizar los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad visual? Estos productos deberían diseñarse para minimizar los peligros de tropezones y caídas.
Baños	2	¿Es la superficie del piso resistente al deslizamiento, firme y anti deslumbramiento? ¿Existe un indicador de lectura táctil sobre la manija?
TOTAL	19	

FUENTE: Informe auditoria de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano al nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno bajo los criterios de la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047, vigencia 2022.

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se remite el memorando con número de radicado 20234200262013 del 24 de julio de 2023 en el cual se describe los avances que ha realizado dicho grupo respecto a los incumplimientos nombrados en la anterior tabla.

En el memorando anteriormente descrito, no se evidencia ningún tipo de información referente a los incumplimientos descritos en el área nombrada "PUERTAS".

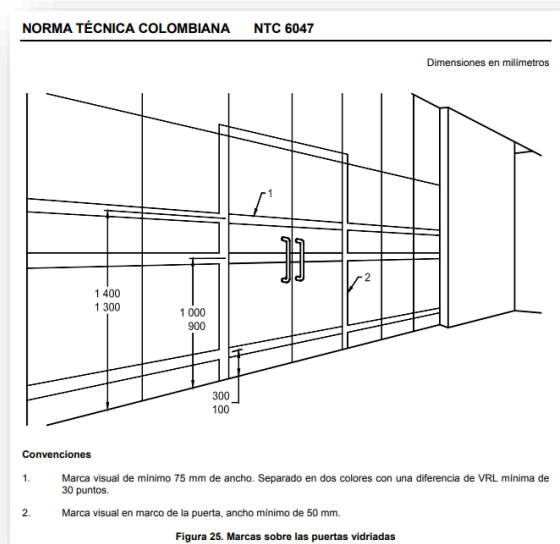
Imagen No. 1



FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor el 6 de septiembre de 2023.

A la fecha, la puerta vidriada que se encuentra en el punto de atención al ciudadano no cuenta con los indicadores visuales que se describen en la anterior tabla y los cuales se encuentran especificados en la NTC 6047. Para el diseño de los indicadores que debe tener esta puerta se deja como ejemplo la Imagen No. 2 que aporta la norma anteriormente mencionada, imagen que se incorporó en el informe de la vigencia 2022 para facilitar su reconocimiento.

Imagen No. 2



FUENTE: Imagen tomada de la NTC 6047 – Pág. 63

Respuesta observación Subsecretaría de Gestión Institucional: *Se estima la instalación de los indicadores visuales de la puerta vidriada de la zona de vestíbulo y recepción para el 10 de octubre del año en curso, gestión a realizar por parte de la Dirección Administrativa.*

En cuanto al área nombrada “ENTORNOS”, en el memorando en mención se describe los siguientes avances realizados en cuanto a los incumplimientos indicados en la anterior tabla.

“Se realizó solicitud a la oficina de comunicaciones Radicado No. 20234200236883 de fecha 28/03/2023 para se realice el montaje y marcación de señalética.

Se recibe respuesta mediante correo electrónico de la doctora Katerin Santos Parra, de la oficina de comunicaciones, donde nos informan que en comité de contratación de fecha 12/07/23, se aprobó la ejecución de suministros e instalación de la señalética para el primer piso y el piso piso táctil (se adjunta copia del correo).

Buscando con esto facilitar el entendimiento de los ciudadanos de poblaciones diferenciales que acuden a la entidad; se ha venido trabajando juntamente con la oficina del Atención al Ciudadano (SAC), con la ARL Positiva en un proceso de renovación de señalética, teniendo en cuenta el diseño universal y unificado del lenguaje visual, e imagen institucional. Teniendo en cuenta lo anterior se pretende el diseño de señalética para: pendón portátil que indique que se ha llegado a la Secretaría Distrital de Gobierno, pendón portátil con marcación fija general y preferencial, marcación de módulos de atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta que se comparte el espacio con gestión policiva, señalización del espacio de radicación, baños, sala de espera, mapa de esquemático de la entidad y sus diferentes dependencias por pisos, teniendo en cuenta que no solo es para los ciudadanos que acuden a la entidad sino para los compañeros que laboran en la misma.”

Se debe tener en cuenta que el pasillo que se muestra en las Imágenes No. 3 y 4, y el cual está ubicado al costado derecho de la calle 11 sentido occidente/oriente, en su mayor parte, es utilizado por las personas que se dirigen a la SDG desde la parte oriental, por ende, es necesario que el mismo cuente con señalizadores y piso táctil que facilite la ubicación de las personas, tanto de las que cuentan con alguna discapacidad física como las que no tienen ninguna limitación física.

Imagen No. 3



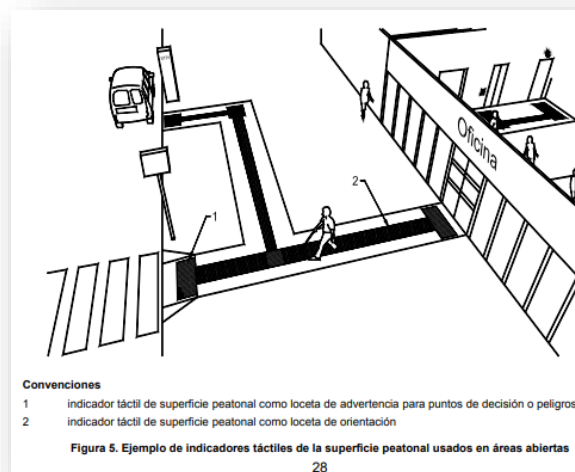
Imagen No. 4



FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor el 31 de agosto de 2023.

A continuación, se agrega la Imagen No. 5 tomada de la NTC 6047, para que se pueda reconocer la manera en que este tipo de pasillos o circuitos de acceso deben estar diseñados.

Imagen No. 5



FUENTE: Imagen tomada de la NTC 6047 – Pág. 28

Código: EIN-F007

Versión: 02

Vigencia: 19 de agosto de 2022

Caso HOLA: 260038

Página 7 de 43

Respuesta observación Subsecretaría de Gestión Institucional: Por otra parte, es pertinente indicar que, a la fecha de remisión de esta comunicación, se resalta la gestión realizada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Dirección Administrativa para materializar avances frente a la observación recibida, la cual responde a las solicitudes y gestiones internas para poner de presente, ante los actores involucrados, las necesidades relacionadas con señalética del espacio de radicación, baños, sala de espera, mapa de esquemático de la entidad y sus diferentes dependencias por pisos. De igual forma, es pertinente indicar que, la Dirección Administrativa envió a la Oficina Asesora de Comunicaciones memorando el 28 de junio de los presentes con radicado No. 20234200236883, relacionando la señalética y el piso podotáctil que requiere la entidad, así como la cotización elaborada para tal finalidad. En respuesta a dicha comunicación, la Oficina de Comunicaciones contesto el memorando No. 20231400320103 indicando que “ (...) el presupuesto (enviado) es demasiado alto y supera el asignado al contrato de impresos en específico al proyecto 7800 Fortalecimiento de la capacidad y gestión institucional por un valor de \$20.000.000, dicho contrato inició el 4 de septiembre 2023, es necesario que primero se tengan definidos los recursos, estos deben ser autorizados por la Subsecretaría de Gestión Institucional, para iniciar con las actividades que se aprueben y así poner en marcha dicha solicitud”. Frente a esto, es importante indicar que, el contrato de impresos al cual se hace referencia es el No. 1025 de 2023, con fecha de inicio del 5 de septiembre de los presentes, y al que la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI aportó veinte millones de pesos (\$20.000.000). Teniendo en cuenta que la necesidad de señalética y de piso podotáctil de la OAC debe ser atendida con el rubro citado, en el transcurso de la presente semana, esta Subsecretaría solicitará a la Oficina Asesora de Comunicaciones la cotización para la elaboración e instalación de la señalética y del piso podotáctil de las zonas de atención a la ciudadanía del nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno contra el citado contrato 1025 de 2023, con el ánimo de adelantar esa actividad en el menor tiempo posible.

Respuesta OCI: En el cierre de Auditoría, tanto delegados de la Oficina de Atención al Ciudadano, como los de la Dirección Administrativa indicaron que el corredor que se encuentra al costado derecho de la calle 11 sentido occidente/oriente, no se puede intervenir con piso podotáctil teniendo en cuenta que esta no solo pertenece a la Secretaría Distrital de Gobierno y adicionalmente, requiere de permisos con otras Entidades tanto de nivel Nacional como nivel Distrital.

Teniendo en cuenta lo anterior, sería pertinente realizar la gestión administrativa respecto a dichos permisos con el fin de evidenciar el alcance que puede tener la SDG frente a dichas intervención.

Para los incumplimientos indicados en el área nombrada “RAMPAS”, según el memorando mencionado anteriormente, el Grupo de Atención al Ciudadano señala lo siguiente:

4.- Rampa Interna.

RTA: Se elaboró el diseño para la construcción de la Rampa Interna de acuerdo con lo establecido en las Normas NTC6047-2013/ 14 y NSR10.

Se cuenta con las 3 cotizaciones reglamentarias para diseño de rampa fija, según NTC 607-2013/14 y NSR10; en el área de sala de espera y acceso a atención policiva que facilite el desplazamiento de personas con movilidad reducida y usuarios de dispositivo de ayuda personal.

5.- Rampa Externa ubicada en la calle 11 con carrea 8 se realizó consulta al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), con Radicado No. 2022420162451, de fecha 16/02/2022. Se recibe con el radicado No. 20233860412061 de fecha 25/03/2023 (Se adjunta copia).

Imagen No. 6

4.- Rampa Interna:

RTA: Se elaboró el diseño para la construcción de la Rampa Interna de acuerdo con lo establecido en las Normas NTC6047-2013/14 y NSR10.

Se cuenta con las 3 cotizaciones reglamentarias para diseño de rampa fija, según NTC 6047-2013/14 y NSR10; en el área de sala de espera y acceso a atención policiva que facilite el desplazamiento de personas con movilidad reducida y usuarios de dispositivo de ayuda personal.

5.- Rampa Externa ubicada en la calle 11 con carrera 8 se realizó consulta al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), con Radicado No. 2022420162451, de fecha 16/02/2022. Se recibe respuesta con el Radicado No. 20233860412061 de fecha 25/03/2023 (Se adjunta copia).

FUENTE: Memorando con numero de radicado 20234200262013 del 24 de julio de 2023 remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

La Dra. Luisa Fernanda Ramírez Feriz mediante memorando con No. de radicado 20224207271061 de junio 24 de 2022 solicita al IDU lo siguiente:

Imagen No. 7

De conformidad a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría y el Acuerdo 24 de 1993 “**lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Punto de Atención al Ciudadano**”, y de acuerdo a la Auditoría realizada por la Oficina de Control Interno, cuyo objetivo fue efectuar pruebas para comprobar el cumplimiento de accesibilidad aplicando la norma NTC 6047 mediante la revisión a las instalaciones de los puntos de Atención Ciudadano de la Secretaria Distrital de Gobierno, muy respetuosamente me permito solicitarle, se nos informe la fecha de intervención de la rampa peatonal localizada en la intersección de la carrera 8 con calle 11, ingreso a la Alcaldía Mayor y Secretaria Distrital de Gobierno, al personal en condición de discapacidad física, solicitud realizada mediante Radicado No. 20224201662461 de fecha 18/03/2022

FUENTE: Memorando con numero de radicado 20224207271061 de junio 24 de 2022.

El IDU responde ante esta solicitud mediante radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023, así:

Imagen No. 8

Con el fin de atender su solicitud, relacionada con la intervención de la rampa ubicada en el andén de la carrera 8 con calle 11, amablemente nos permitimos aclarar que el sector referido este preseleccionado para intervención como obra prioritaria dentro del contrato IDU 1787 de 2021 suscrito con el CONSORCIO CICLORUTAS BOG y el cual tiene por objeto "EJECUTAR A PRECIOS UNITARIOS LAS OBRAS Y ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA CONSERVACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO Y CICLORUTAS EN BOGOTÁ D.C. GRUPO 5"

En ese sentido, el Contratista de Obra CONSORCIO CICLORUTAS BOG a la fecha ya realizó el levantamiento topográfico de la carrera 8 entre calle 10 y calle 11, el cual fue

FUENTE: Radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023 emitido por IDU.

Imagen No. 9

verificado y remitido a la Entidad por la firma de Interventoría del Contrato de Obra IDU-1787-2021 (CONSORCIO 3B – ACI) con sus soportes correspondientes.

Acorde a la norma actual, en el espacio público a intervenir rige El PEMP del Centro Histórico fue aprobado por el Consejo Nacional de Patrimonio en 2019, adoptado por el Ministerio de Cultura mediante Resolución 0088 del 6 de abril de 2021, y está vigente desde su publicación en el Diario Oficial No. 51.669 del 9 de mayo de 2021.

Por lo anterior, previo a la ejecución nuestra Entidad deberá presentar el proyecto ante el Ministerio de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) para la respectiva autorización de los trabajos a fin de cumplir los lineamientos dados en la presente resolución, razón por la cual una vez se verifique la información por parte de los profesionales de la Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura – DTCl, se llevarán a cabo los trámites necesarios para la validación y aprobación de los documentos en mención y para la obtención de los permisos de intervención en la modalidad de mantenimiento de la infraestructura peatonal.

FUENTE: Radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023 emitido por IDU.

Respuesta observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: En primer lugar, es necesario indicar que el Edificio Liévano y sus espacios aledaños es un bien tipificado como Monumento Nacional de Colombia, en consecuencia, cualquier modificación debe ser previamente autorizada por las entidades competentes. Para el caso concreto de las rampas externas, ubicadas en la calle 11 con carrera 8 en el sentido norte a sur, se está a la espera de la respuesta del IDU sobre la fecha a intervenir, la cual depende del Ministerio de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC, para la autorización de ejecución de los trabajos descritos.

Lo anterior, conforme a una gestión administrativa que inició el 16 de febrero de 2022 con el oficio No. 2022420162451 remitido al IDU, sumado a lo anterior las evidencias enviadas a la Oficina de Control Interno y descritas en las imágenes No. 1, 2 y 3 del informe de auditoría, en las cuales se puede observar en la primera imagen el oficio con No. de radicado 20224207271061 de junio 24 de 2022, donde la Dirección Administrativa solicita al IDU los avances de su intervención, reiteración del oficio con No. de radicado 20224201662461 del 18 de marzo de 2022.

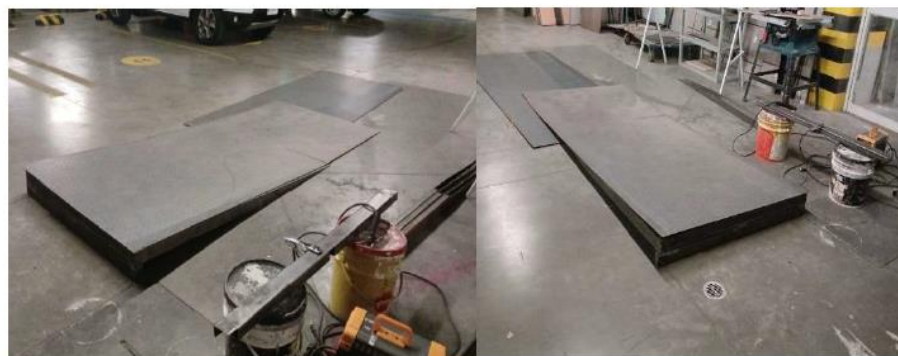
En la imagen No. 2 y No. 3 se muestra la respuesta del IDU a través de oficio No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023, y donde se detalla las limitaciones que la ejecución del contrato IDU 1787 de 2021 suscrito con el CONSORCIO CICLORUTAS BOG ha tenido en este tramo.

Sumado a lo mencionado anteriormente, en cuanto a las rampas internas, nos permitimos relacionar las imágenes del estado de avance de las obras, para su uso en primer piso, específicamente para el área de atención al ciudadano, las cuales presentan un avance del 50% y que se encuentran en proceso armado y soldado de plataforma lámina de alfajor plataforma, cabe indicar que su terminación se estima para el 30 de septiembre de 2023.

Imagen No. 4



Imagen No. 5



FUENTE: Memorando con No. de Radicado 20234000322323 de 8 de septiembre de 2023

Para los incumplimientos indicados en el área denominada “DIAGRAMA DE ZONAS”, no se evidencia ningún tipo de avance, no obstante, en el memorando referido inicialmente el Grupo de Atención al Ciudadano describe lo siguiente:

“En la recepción de la Secretaría Distrital de Gobierno, siempre se cuenta con un anfitrión quien brinda atención presencial a los ciudadanos, en el módulo de información, quien direcciona a los ciudadanos a los diferentes trámites y servicios de la entidad, ubicando al ciudadano en las sillas de atención preferencial donde se le brinda respuesta oportuna a sus solicitudes y se les informa sobre las entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención a personas con discapacidad, persona mayor, madres gestantes, veteranos de guerra, personas con situación de desplazamiento, LGTBI y cumas, campesinos y población afro. Se brindó desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía la orientación para ajustar los módulos de recepción a la entrada a la entidad a una altura de 90cm, con 4 módulos para la atención a la ciudadana (1 modulo para la Oficina de Atención a la Ciudadanía y 3 para la atención de Gestión Policial. La recepción quedo con adecuada iluminación, piso de madera y vitrales altos.

La atención que se brinda es diferencial, preferencial y personalizada, razón por la cual no se considera la necesidad de instalar equipo de aumento de audición.”

Imagen No. 10

RTA: En la recepción de la Secretaría Distrital de Gobierno, siempre se cuenta con un anfitrión que brinda atención presencial a los ciudadanos, en el módulos de información, quien direcciona a los ciudadanos a los diferentes trámites y servicios de la entidad, ubicando al ciudadano en las sillas de atención preferencial donde se le brinda respuesta oportuna a sus solicitudes y se les informa sobre las entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención a personas con discapacidad, persona mayor, madres gestantes, veteranos de guerra, personas con situación de desplazamiento, LGTBI y cumas, Campesinos y población afro. Se brindó desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía la orientación para ajustar los módulos de recepción a la entrada a la entidad a una altura de 90 cm, con 4 módulos para la atención a la ciudadanía (1 modulo para la Oficina de Atención a la Ciudadanía y 3 para la atención de Gestión policial. La recepción quedo con adecuada iluminación, piso de madera y vitrales altos. La atención que se brinda es diferencial, preferencial y personalizada, razón por la cual no se considera la necesidad de instalar equipo de aumento de audición.

FUENTE: Memorando con numero de radicado 20234200262013 del 24 de julio de 2023 remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Respuesta observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Es necesario hacer hincapié en la disposición de un anfitrión por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno para direccionar ciudadanos según sus necesidades de atención en el marco de las competencias de la entidad. Ahora, en cuanto a la señalética, tal como se mencionó en lo descrito en el área entornos, se resalta la gestión realizada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Dirección Administrativa para materializar avances frente a la observación realizada, lo anterior, responde a todas las solicitudes y gestiones internas que desde su alcance y competencias permiten poner de presente, ante los actores involucrados, las necesidades relacionadas con señalética del espacio de radicación, baños, sala de espera, mapa de esquemático de la entidad y sus diferentes dependencias por pisos, así como instalación de piso podotáctil.

Por otra parte, reiteramos que en el transcurso de la presente semana, esta Subsecretaría solicitará a la Oficina Asesora de Comunicaciones la cotización para la elaboración e instalación de la señalética y piso podotáctil de las zonas de atención a la ciudadanía del nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno contra el citado contrato 1025 de 2023, con el ánimo de adelantar esa actividad en el menor tiempo posible.

En cuanto los incumplimientos indicados en la tabla para el área denominada “MODULOS DE ATENCION” el Equipo Auditor, evidencia lo siguiente. Se determinó en el “Informe auditoria de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano al nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno bajo los criterios de la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047, vigencia 2022.” que...

“A pesar que la SDG no cuenta con este tipo de sistemas de aumento auditivo, desde el grupo de atención al ciudadano se implementó la atención prioritaria para personas que tienen cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva a través del Servicio de intérprete de lenguaje de señas el cual se brinda a la ciudadanía todos los viernes de 8:00 am a 12:00m.

En dado caso que alguna persona en condiciones de discapacidad auditiva se acerque en una franja diferente a las que ya se nombró, los funcionarios que trabajan en la zona de recepción y las personas del grupo de celaduría y vigilancia, cuentan con las condiciones mínimas para atenderlas y así direccionarlas al Servicio de Interpretación en Línea – SIEL dispuestos por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, facilitando la comunicación y el proceso de sus trámites. Se deja adjunto el link del servicio SIEL – <https://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>.”

Imagen No. 11

A pesar que la SDG no cuenta con este tipo de sistemas de aumento auditivo, desde el grupo de atención al ciudadano se implementó la atención prioritaria para personas que tiene cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva a través del Servicio de intérprete de lenguaje de señas el cual se brinda a la ciudadanía todos los viernes de 8:00 am a 12:00 m. En dado caso que alguna persona en condiciones de discapacidad auditiva se acerque en una franja diferente a la que ya se nombró, los funcionarios que trabajan en la zona de recepción y la persona de celaduría, cuentan con las condiciones mínimas para atenderlas y así direccionarlas al Servicio de Interpretación en Línea - SIEL dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, facilitando la comunicación y el proceso de sus trámites. Se deja adjunto el link del servicio SIEL - <https://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>

FUENTE: Informe auditoría de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano al nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno bajo los criterios de la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047, vigencia 2022.

Respuesta Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: El Servicio de Interpretación en Línea – SIEL dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, responde a la necesidad de facilitar la comunicación y acceso a trámites para personas con discapacidad, frente a esto, la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta en su página web con un acceso directo al aplicativo SIEL, sin requerir trámite ante la Entidad ni autorizaciones adicionales.

Finalmente, queremos resaltar que, si bien la SDG no cuenta con un sistema propio de aumento auditivo, la Oficina de Atención al Ciudadano da atención prioritaria a las personas que tienen cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva a través del servicio de intérprete de lengua de señas, todos los viernes de 8:00 am a 12:00 m. Esta franja involucra la articulación en conjunto con la Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos, al ser ellos quienes, a través de la Secretaría Técnica de Discapacidad, facilitan el intérprete destinado para prestar el servicio relacionado anteriormente. De igual forma, la SDG cuenta con un módulo de atención diferencial y preferencial que cumple con las especificaciones y dimensiones para la atención a personas con discapacidad.

Por último, cabe señalar, que a partir del día 6 de septiembre del año en curso se unió al equipo de Atención a la Ciudadanía una servidora que brindará atención en el horario estipulado por la entidad, de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, desde el módulo de inclusión y atención diferencial en nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno. La mencionada servidora tiene competencias asociadas a la comunicación en lengua de señas colombiana y lectura de labios, aportando un fortalecimiento en este y un avance fundamental hacia la prestación de un servicio constante y permanente de atención diferencial a la ciudadanía con discapacidad auditiva.

Finalmente, para el área denominada “BAÑOS”, no se determina en el memorando nombrado inicialmente, avances respecto a los Items descritos en la tabla. No obstante, en cuanto el Item *¿Es la superficie del piso resistente al deslizamiento, firme y anti deslumbramiento?* se logra evidenciar su cumplimiento para esta vigencia, teniendo en cuenta que en la visita realizada por parte del Equipo Auditor al primero piso donde se encuentra el baño dispuesto para la ciudadanía, el pasado 6 de septiembre de 2023, se realizó una prueba con dos personas, una sin condiciones de discapacidad física y otra con dichas

condiciones, las mismas se desplazaron por el espacio que compone los baños y se logró corroborar que el mismo cuenta con la fricción pertinente para evitar cualquier tipo de deslizamiento, percance o peligro.

Imagen No. 12

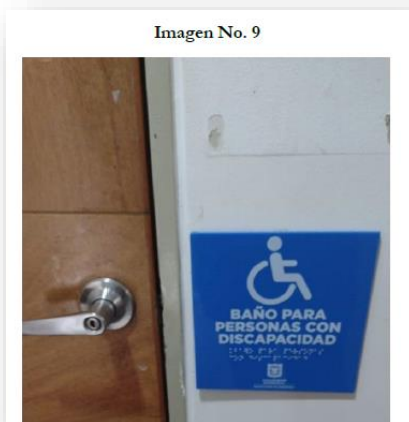


FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor el pasado 6 de septiembre de 2023.

En cuanto al Ítem *¿Existe un indicador de lectura táctil sobre la manija?*, no se evidencia avances.

Respuesta Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: *Se evidencia en la siguiente imagen que si existe un letrero con lectura táctil a la altura de la manija del baño ubicado en el primer piso.*

Imagen No. 9



FUENTE: Memorando con No. de Radicado 20234000322323 de 8 de septiembre de 2023

3.2 Evaluación realizada al punto de atención al ciudadano de la Secretaria Distrital de Gobierno en el Nivel Central respecto a los lineamientos estipulado en la cartilla de la Veeduría Distrital “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018.

Para la vigencia 2023, el desarrollo de la presente Auditoria se desarrolló en el marco de la cartilla “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018 emitida por la Veeduría Distrital, teniendo en cuenta que dicha cartilla se realizó en conjunto con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA, consejo que participo en el “Comité Técnico 27 Accesibilidad” mediante el cual se desarrolló el estudio para la creación de la Norma Técnica Colombiana NTC – 6047.

El día – de agosto se realizó visita de diagnóstico y evaluación a la infraestructura física del punto de Atención al Ciudadano dispuesto por la Secretaria Distrital de Gobierno el cual se encuentra en el primer piso del Edificio Liévano ubicado en Carrera 8 # 10-65.

Se evaluarán cuatro (4) zonas, zona de recepción, zona de permanencia, zona de atención y zona administrativa, cada una de estas tiene una serie de criterios que en su totalidad sumas 62 criterios a evaluar, para así poder determinar el grado de accesibilidad de acuerdo a los lineamientos brindados en la cartilla mencionada anteriormente.

RANGOS DE CUMPLIMIENTO

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Código: EIN-F007
Versión: 02
Vigencia: 19 de agosto de 2022
Caso HOLA: 260038
Página 15 de 43

Para verificar el cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad establecidos en la cartilla mencionada, se establecieron criterios de clasificación como se presenta en la siguiente tabla.

VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO		
SI	NO	NO APLICA (N/A)

VALORACION

En la siguiente tabla se podrá observar los resultados de la evaluación y diagnóstico que realizó el Equipo Auditor en las cuatro (4) zonas que conforman el punto de atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno en su Nivel Central, de esta manera se podrá identificar de manera porcentual, el grado de accesibilidad por parte de los ciudadanos tanto a la estructura física que compone el punto mencionado como a los servicios y trámites que allí se ofrecen.

A partir del resultado, de ser necesario el Equipo Auditor establecerá las observaciones, recomendaciones o hallazgos que sean pertinentes para que los auditados desarrollen acciones de mejora que permitan fortalecer la accesibilidad por parte de los ciudadanos del Distrito a los espacios físicos de la SDG y por ende el servicio de atención al ciudadano que la misma ofrece.

ZONA	AREA	EVALUACION			
		No. de criterios.	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA (N/A)
Zona de recepción	Vestíbulo	13	8	5	
Zona de permanencia	Sala de espera	10	7	3	
Zona de atención	Módulo de atención	11	9	2	
	Oficinas especiales	7	7		
Zona administrativa	Baños	21	16	5	
	Rampas	11	5	4	2
TOTAL CRITERIOS		71	52	19	
Porcentaje (%) de cumplimiento.		100%	73,24%	26,76%	

De los 71 criterios que componen las 4 zonas del punto de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno, se da cumplimiento a 51 de ellos, es decir, que el grado de accesibilidad al medio físico de la Entidad es de **73,24%**, teniendo en cuenta, que a pesar de que se han generado avances en términos administrativos, estos no han sido materializados.

Con el fin de reconocer los criterios con los cuales no cumple la Entidad, los mismos serán indicados a continuación para que posteriormente se puedan tomar acciones de mejora al respecto, no obstante, se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y a la Dirección de Contratación, dar lectura a la Cartilla “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018 emitida por la Veeduría Distrital, para detallar de mejor manera la información que se nombra a continuación.

Zona de recepción.

Vestíbulo.

- Para el control del acceso se deben instalar sistemas tipo pasillo motorizados, los sistemas tipo torniquete no son accesibles.

Imagen No. 12



FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

Como se puede ver en la Imagen No. 12, en la SDG se utiliza torniquete trípode automático, el que sugiere la cartilla mencionada se muestra en la Imagen No. 13.

Imagen No. 13



FUENTE: Imagen tomada de internet.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Los trípodes en mención, están en un proceso de mantenimiento conforme con la norma técnica NTC 6047. Así mismo, se proyecta que este mantenimiento permita ajustar la accesibilidad según las dimensiones establecidas por dicha norma.

Respuesta OCI: Es recomendable realizar la gestión administrativa para instalar sistemas tipo pasillo motorizados, los sistemas tipo torniquete no son accesibles.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Actualmente, en la zona del vestíbulo se instalaron 4 trípodes, de los cuales 1 es doble y permite el acceso y salida en doble vía junto con un lector de credenciales por asuntos de seguridad y administrativos; el otro trípode corresponde a una talanquera de un solo carril que cumple la misma función de la reseñada anteriormente. Sin embargo, al lado de estas, se ubica un sistema tipo torniquete de trípode automático, al cual se tiene acceso únicamente presentando las credenciales de identificación de servidores de la entidad y/o del personal de seguridad que así lo autorice. Cabe indicar que este tipo de torniquete si es accesible y responde a la necesidad de acceso de personas con discapacidad física, obesidad

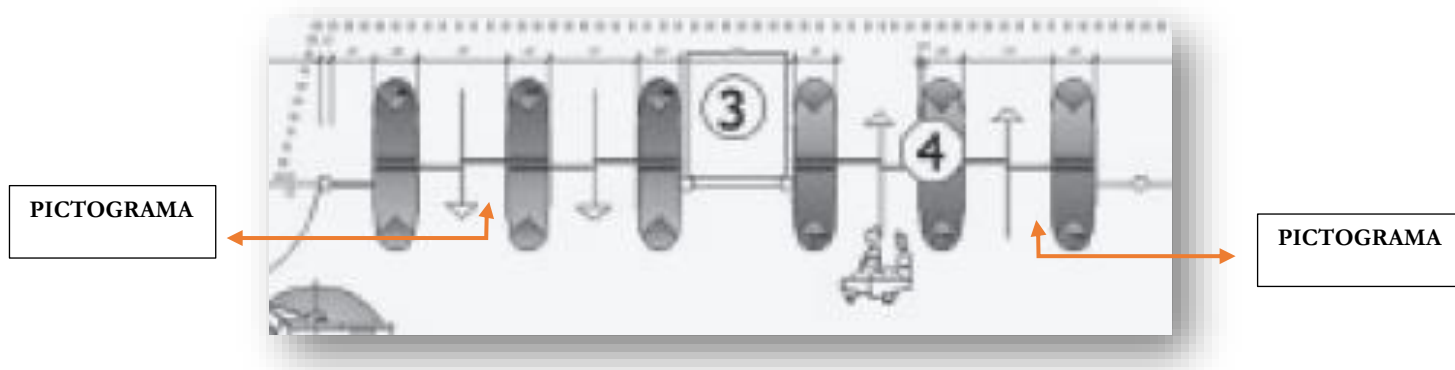
y toda aquella persona cuyo acceso no sea factible a través de los torniquetes tipo talanqueras que yacen al lado del referenciado en la observación. Actualmente, está pendiente por ubicar un pictograma de flujo en ambos sentidos en el vidrio de la puerta de este acceso.

Respuesta OCI: A pesar de que estos torniquetes no han generado dificultades que impidan el acceso de la ciudadanía, estos incumplen a los lineamientos estipulados en la cartilla de la Veeduría Distrital “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018.

- Los controles de paso tendrán pictograma de flujo que indique si es de entrada o salida, tanto en los pasillos, como en la parte superior.

En la imagen No. 12 se puede evidenciar el incumplimiento de este lineamiento, a continuación, se evidenciará mediante la Imagen No. 14 como debería ubicarse dichos pictogramas.

Imagen No. 14



FUENTE: Cartilla “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018 emitida por la Veeduría Distrital.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Como se referenció anteriormente, la adecuación de los controles de paso está en proceso.

- Los pasos estándar tendrán un ancho de mínimo 70 cm.

Los anchos de los pasos que se ven en la imagen No. 12 tienen un espacio de 61 cm, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Se realizarán los ajustes pertinentes con el fin de cumplir con las dimensiones establecidas por la NTC 6047.

- El acceso y salida accesible, principalmente para personas con discapacidad, obesas o que requieran una ayuda técnica, tendrán un ancho de paso de mínimo 92 cm.

El ancho del paso que se dispone para el uso de personas con discapacidad y el cual se puede evidenciar en la Imagen No. 12, tiene una medida de 88 cm, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: *Se realizarán los ajustes pertinentes con el fin de cumplir con las dimensiones establecidas por la NTC 6047.*

- El vestíbulo y área de recepción deben tener al menos una posición equipada con un sistema de aumento de la audición (por ejemplo, un bucle magnético) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas y se señalará claramente con el símbolo adecuado.

Como se nombró en la primera parte de este informe, la Entidad no cuenta con sistemas de aumento auditivo, no obstante, se cuenta con el siguiente servicio el cual fue también especificado en el informe de esta misma auditoría de la vigencia 2022 como se muestra a continuación.

Imagen No. 15

A pesar que la SDG no cuenta con este tipo de sistemas de aumento auditivo, desde el grupo de atención al ciudadano se implementó la atención prioritaria para personas que tiene cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva a través del Servicio de intérprete de lenguaje de señas el cual se brinda a la ciudadanía todos los viernes de 8:00 am a 12:00 m. En dado caso que alguna persona en condiciones de discapacidad auditiva se acerque en una franja diferente a la que ya se nombró, los funcionarios que trabajan en la zona de recepción y la persona de celaduría, cuentan con las condiciones mínimas para atenderlas y así direccionarlas al Servicio de Interpretación en Línea - SIEL dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, facilitando la comunicación y el proceso de sus trámites. Se deja adjunto el link del servicio SIEL - <https://www.centrodererelevogov.co/632/w3-channel.html>

FUENTE: Informe auditoría de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano al nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno bajo los criterios de la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047, vigencia 2022.

“A pesar de que la SDG no cuenta con este tipo de sistemas de aumento auditivo, desde el grupo de atención al ciudadano se implementó la atención prioritaria para personas que tienen cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva a través del Servicio de intérprete de lenguaje de señas el cual se brinda a la ciudadanía todos los viernes de 8:00 am a 12:00m. En dado caso que alguna persona en condiciones de discapacidad auditiva se acerque en una franja diferente a las que ya se nombró, los funcionarios que trabajan en la zona de recepción y las personas del grupo de celaduría y vigilancia, cuentan con las condiciones mínimas para atenderlas y así direccionarlas al Servicio de Interpretación en Línea – SIEL dispuestos por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, facilitando la comunicación y el proceso de sus trámites. Se deja adjunto el link del servicio SIEL – <https://www.centrodererelevogov.co/632/w3-channel.html>.”

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: *Tal como se referenció en el literal E) Módulos de Atención de la presente comunicación, el Servicio de Interpretación en Línea – SIEL dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, responde a la necesidad de facilitar la comunicación y acceso a trámites para personas con discapacidad, frente a esto, la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta en su página web con un acceso directo al aplicativo SIEL.*

Así mismo, como se mencionó en apartados anteriores, que, si bien no se cuenta con un sistema propio de aumento auditivo, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se cuenta con la atención prioritaria para personas que tienen cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva, con un servicio continúa en el módulo de atención incluyendo y una franja horaria con un servicio de intérprete de lengua de señas todos los viernes.

Zona de permanencia.

Sala de espera.

- Se deben ubicar en las primeras filas cercanas a los módulos de atención, sillas de diferente color, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, personas con niños en brazos y población vulnerable en general.

Imagen No. 16



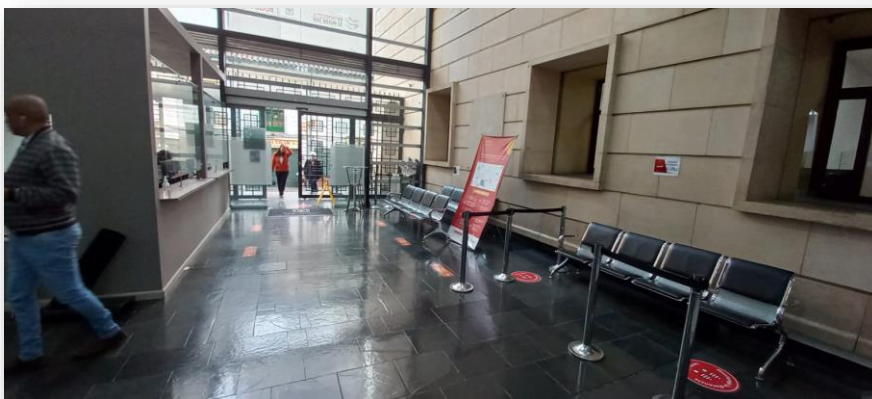
FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Se realizarán los ajustes pertinentes con el fin de cumplir con las dimensiones establecidas por la NTC 6047.

La SDG, no dispone de sillas de diferente color para las personas que requieren una atención diferencial, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

- Las sillas deben contar con espaldar y apoyabrazos, el asiento tendrá una altura entre 43 cm a 45 cm, los apoya brazos con una altura de 22 cm a 30 cm desde la parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos; el asiento debe tener una profundidad de mínimo 45 cm a 50 cm, el espaldar debe ser fijo con una longitud de 45 cm a 60 cm desde la parte inferior del asiento hasta la parte superior, un ángulo de asiento a espaldar de 100° a 105°, y un espacio mínimo de 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie.

Imagen No. 17



FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

Imagen No. 18



FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

Las sillas dispuestas en el punto de atención al ciudadano, no cuentan con las especificaciones nombradas anteriormente, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: La entidad en el marco de accesibilidad para todas las personas que acceden a las instalaciones físicas de la SDG, cuenta con un tándem que hace referencia a una silla de espera provista de dos o más asientos, que unidas entre sí forma una sola. Es comúnmente usada en ambientes como oficinas, hospitales, y aeropuertos que tiene apoya brazos en los extremos y que permite a cualquier tipo de personas sin distinción y/o discriminación de acuerdo con el ajuste razonable y el acceso definido en el Diseño Universal de Accesibilidad.

En cuanto al cumplimiento de medidas del tándem se destaca lo siguiente:

1. El asiento tendrá una altura entre 43 cm a 45 cm: El asiento ubicado en la zona referenciada mide 43 cms. desde el piso hasta la primera superficie.

2. **Los apoya brazos con una altura de 22 cm a 30 cm desde la parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos:** *El apoyabrazos cuenta con 24 cms.*
3. **El asiento debe tener una profundidad de mínimo 45 cm a 50 cm:** *El asiento cuenta con una profundidad de 42 cm.*
4. **El espaldar debe ser fijo con una longitud de 45 cm a 60 cm desde la parte inferior del asiento hasta la parte superior:** *El espaldar cuenta con 50 cms. de altura.*
5. **Un ángulo de asiento a espaldar de 100° a 105°, y un espacio mínimo de 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie:** *Tiene un ángulo de 100°.*

- La información física relevante, se encontrará también en braille.

La SDG, no dispone de elementos que brindan a las personas con discapacidad visual, la información en braille que es relevante para su atención. No obstante, en el memorando emitido por la Oficina de Atención al Ciudadano con No. de radicado 20234200262013 del 24 de julio de 2023, se especifica la solicitud realizada por dicha oficina a la Oficina de Comunicaciones mediante memorando con No. de radicado 20234200236883 del 28 de marzo de 2023 para que se realice el montaje y marcación de señalética. Este último tiene respuesta mediante correo electrónico de la Dra. Katherine Santos Parra, informando que en Comité de Contratación del día 12 de julio de 2023, se aprobó la ejecución de suministro e instalación de la señalética para el primer piso y el piso podo táctil.

Observación Subsecretaria de Gestión Institucional: *La SDG, no dispone de elementos que brindan a las personas con discapacidad visual, la información en braille que es relevante para su atención. No obstante, en el memorando emitido por la Oficina de Atención al Ciudadano con No. de radicado 20234200262013 del 24 de julio de 2023, se especifica la solicitud realizada por dicha oficina a la Oficina de Comunicaciones mediante memorando con No. de radicado 20234200236883 del 28 de marzo de 2023 para que se realice el montaje y marcación de señalética. Este último tiene respuesta mediante correo electrónico de la Dra. Katherine Santos Parra, informando que en Comité de Contratación del día 12 de julio de 2023, se aprobó la ejecución de suministro e instalación de la señalética para el primer piso y el piso podo táctil”.*

R: *Atendiendo que la observación hace referencia a la instalación de elementos para las personas con discapacidad visual, nos trasladamos a la información suministrada en la auditoria y descrita a su vez en el literal B), donde se describen las gestiones administrativas, las cuales se esperan materializar a diciembre del 2023, y así presentar un espacio accesible en su totalidad al punto de atención a la ciudadanía, en la búsqueda de brindar un mejor servicio a la ciudadanía que se atiende en desde el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno.*

Zona de atención.

Módulo de atención.

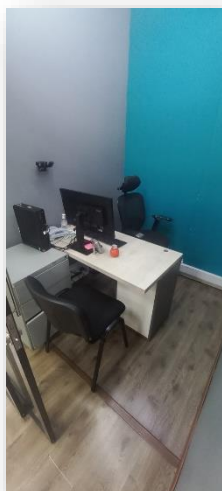
- Se recomienda que al menos uno de los módulos de atención cuente con ayudas técnicas, como es el caso de un bucle magnético y el sistema del centro de relevo.

En la Imagen No. 15 se puede observar la manera en que la SDG brinda atención a las personas que cuentan con discapacidad auditiva.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Tal como se referenció en el literal E) Módulos de Atención página 9 y en la página 14 de la presente comunicación, el Servicio de Interpretación en Línea – SIEL dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, responde a la necesidad de facilitar la comunicación y acceso a trámites para personas con discapacidad, frente a esto, la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta en su página web con un acceso directo al aplicativo SIEL.

Así mismo, que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se cuenta con la atención prioritaria para personas que tienen cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva, con un servicio continuo en el módulo de atención incluyente y una franja horaria con un servicio de intérprete de lengua de señas todos los viernes.

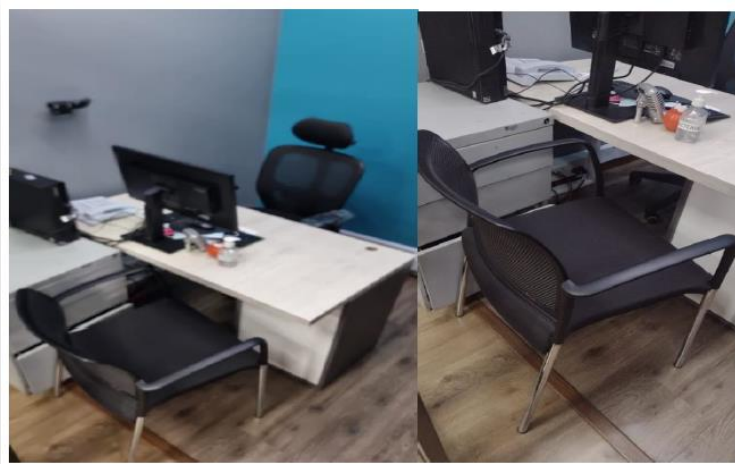
- Todas las sillas tendrán apoyabrazos y espaldar.

Imagen No. 19**Imagen No. 20**

FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

Los modules 9 y 10 que son los dispuestos para la atención al ciudadano no cuentan con sillas que tengan apoyabrazos, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Los módulos de atención a la ciudadanía No. 9 y No. 10 cuentan a la fecha de remisión de esta comunicación con apoyabrazos y espaldar, tal como se muestra en las siguientes imágenes.



FUENTE: Memorando con No. de Radicado 20234000322323 de 8 de septiembre de 2023

Zona administrativa.

Baños.

- Las puertas de acceso a los sanitarios tendrán como mínimo 70 cm de ancho libre de paso.

Imagen No. 21

FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

El ancho libre de acceso al sanitario es de 54 cm, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: *Las puertas de los baños serán modificadas en un término no mayor a 3 meses a partir de la remisión del presente memorando, para ajustar sus dimensiones de acceso conforme lo establecido por la NTC 6047.*

- La grifería debe ser de mono mando con accionamiento de palanca, célula fotoeléctrica o similar.

Imagen No. 22



FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

En la SDG, en el baño del primer piso, que está dispuesto para la ciudadanía, cuenta con llaves lavamanos de push de cierre automático economizador, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Se realizará al 15 de noviembre de 2023, el cambio del push de cierre automático de las llaves de lavamanos, dando cumplimiento a los requerimientos de la norma.

- La puerta debe tener un vano de paso no inferior a 100 cm de ancho por 205 cm de alto.

Imagen No. 23



FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

La puerta del baño que está dispuesto para las personas que cuenta con alguna discapacidad física, tiene un ancho de 91 cm y una altura de 236 cm, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaria de Gestión Institucional: R: Las puertas de los baños serán modificadas en un término no mayor a 3 meses a partir de la remisión del presente memorando, para ajustar sus dimensiones de acceso conforme lo establecido por la NTC 6047.

- Se colocará un zócalo de protección de 40 cm de altura si se trata de puertas de materiales que pueden dañarse por el impacto de las sillas de ruedas.

Como se puede evidenciar en las Imagen No. 23, 24 y 25, la puerta no cuenta con zócalos que evite daños físicos a la puerta ya que esta es de madera, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Observación Subsecretaria de Gestión Institucional: R: Se efectuará la revisión técnica correspondiente tendiente a validar la viabilidad de materializar la modificación propuesta.

- Dispondrá de tiradores para ayudar a la apertura/cierre o de mecanismos de retorno (eléctricos o mecánicos) adecuadamente regulados.

Imagen No. 24



Imagen No. 25



FUENTE: Fotografía tomada por el equipo auditor el día 31 de agosto de 2023.

Como se puede evidenciar en las imágenes No. 12 y 13, la puerta no cuenta con tiradores, estas puertas deberían estar diseñadas de la siguiente manera en lo que respecta a este lineamiento, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.

Imagen No. 26



TIRADOR

FUENTE: Imagen tomada de Internet.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Las puertas de los baños serán modificadas en un término no mayor a 3 meses a partir de la remisión del presente memorando, para ajustar sus dimensiones de acceso conforme lo establecido por la NTC 6047.

Rampas.

- Se deben colocar barandas en ambos costados de doble altura a 70 cm y a 90 cm, medidos desde el piso hasta el eje de la baranda. Las barandas se deben prolongar mínimo 30 cm antes del inicio de la rampa hasta después de finalizar el tramo de la rampa.
- Debe tener una franja de alerta al inicio y al final de los tramos y descansos, con un ancho mínimo de 40 cm.
- La franja de alerta debe tener un color contrastante con el suelo.
- Debe contar con una iluminación adecuada de 150 lux a 200 lux.

Para los incumplimientos indicados en el área nombrada “RAMPAS”, se han realizado los siguientes avances.

4.-, Rampa Interna.

RTA: Se elaboró el diseño para la construcción de la Rampa Interna de acuerdo con lo establecido en las Normas NTC6047-2013/14 y NSR10.

Se cuenta con las 3 cotizaciones reglamentarias para diseño de rampa fija, según NTC 607-2013/14 y NSR10; en el área de sala de espera y acceso a atención policiva que facilite el desplazamiento de personas con movilidad reducida y usuarios de dispositivo de ayuda personal.

Es de gran necesidad intervenir estas rampas, teniendo en cuenta que las mismas no son fijas, son resbalosas y que las cintas antideslizantes que tienen están desgastadas, dicho estado de estas rampas puede generar cualquier tipo de accidente.

Imagen No. 27



FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor el 6 de septiembre de 2023.

5.- Rampa Externa ubicada en la calle 11 con carrea 8 se realizó consulta al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), con Radicado No. 2022420162451, de fecha 16/02/2022. Se recibe con el radicado No. 20233860412061 de fecha 25/03/2023 (Se adjunta copia).

Imagen No. 28

4.- Rampa Interna:

RTA: Se elaboró el diseño para la construcción de la Rampa Interna de acuerdo con lo establecido en las Normas NTC6047-2013/14 y NSR10.

Se cuenta con las 3 cotizaciones reglamentarias para diseño de rampa fija, según NTC 6047-2013/14 y NSR10, en el área de sala de espera y acceso a atención policiva que facilite el desplazamiento de personas con movilidad reducida y usuarios de dispositivo de ayuda personal.

5.- Rampa Externa ubicada en la calle 11 con carrera 8 se realizó consulta al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), con Radicado No. 2022420162451, de fecha 16/02/2022. Se recibe respuesta con el Radicado No. 20233860412061 de fecha 25/03/2023 (Se adjunta copia).

FUENTE: Memorando con numero de radicado 20234200262013 del 24 de julio de 2023 remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Tal como se indicó en el literal c) Rampas de la presente comunicación, en cuanto a las rampas internas, nos permitimos relacionar las imágenes del estado de avance de las obras, para su uso en primer piso, específicamente para el área de atención al ciudadano, las cuales presentan un avance del 50% y que se encuentran en proceso armado y soldado de plataforma lamina de alfajor plataforma, cabe indicar que su terminación se estima para el 30 de septiembre. Estas rampas cumplirán con los lineamientos establecidos por la NTC 6047. Se anexa ficha técnica de las rampas diseñadas.

La Directora Administrativa Dra. Luisa Fernanda Ramírez Feriz mediante memorando con No. de radicado 20224207271061 de junio 24 de 2022 solicita al IDU lo siguiente:

Imagen No. 29

De conformidad a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría y el Acuerdo 24 de 1993 “**lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Punto de Atención al Ciudadano**”, y de acuerdo a la Auditoría realizada por la Oficina de Control Interno, cuyo objetivo fue efectuar pruebas para comprobar el cumplimiento de accesibilidad aplicando la norma NTC 6047 mediante la revisión a las instalaciones de los puntos de Atención Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno, muy respetuosamente me permito solicitarle, se nos informe la fecha de intervención de la rampa peatonal localizada en la intersección de la carrera 8 con calle 11, ingreso a la Alcaldía Mayor y Secretaria Distrital de Gobierno, al personal en condición de discapacidad física, solicitud realizada mediante Radicado No. 20224201662461 de fecha 18/03/2022

FUENTE: Memorando con numero de radicado 20224207271061 de junio 24 de 2022.

El IDU responde ante esta solicitud mediante radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023, así:

Imagen No. 30

Con el fin de atender su solicitud, relacionada con la intervención de la rampa ubicada en el andén de la carrera 8 con calle 11, amablemente nos permitimos aclarar que el sector referido este preseleccionado para intervención como obra prioritaria dentro del contrato IDU 1787 de 2021 suscrito con el CONSORCIO CICLORUTAS BOG y el cual tiene por objeto “**EJECUTAR A PRECIOS UNITARIOS LAS OBRAS Y ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA CONSERVACIÓN DE ESPACIO PUBLICO Y CICLORUTAS EN BOGOTÁ D.C. GRUPO 5**”

En ese sentido, el Contratista de Obra CONSORCIO CICLORUTAS BOG a la fecha ya realizó el levantamiento topográfico de la carrera 8 entre calle 10 y calle 11, el cual fue

FUENTE: Radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023 emitido por IDU.

Imagen No. 31

verificado y remitido a la Entidad por la firma de Interventoría del Contrato de Obra IDU-1787-2021 (CONSORCIO 3B – ACI) con sus soportes correspondientes.

Acorde a la norma actual, en el espacio público a intervenir rige El PEMP del Centro Histórico fue aprobado por el Consejo Nacional de Patrimonio en 2019, adoptado por el Ministerio de Cultura mediante Resolución 0088 del 6 de abril de 2021, y está vigente desde su publicación en el Diario Oficial No. 51.669 del 9 de mayo de 2021.

Por lo anterior, previo a la ejecución nuestra Entidad deberá presentar el proyecto ante el Ministerio de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) para la respectiva autorización de los trabajos a fin de cumplir los lineamientos dados en la presente resolución, razón por la cual una vez se verifique la información por parte de los profesionales de la Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura – DTCl, se llevarán a cabo los trámites necesarios para la validación y aprobación de los documentos en mención y para la obtención de los permisos de intervención en la modalidad de mantenimiento de la infraestructura peatonal.

FUENTE: Radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023 emitido por IDU.

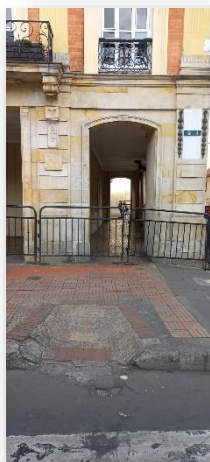
Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: *Tal como se indicó en el literal C) Rampas, al ser Monumento Nacional de Colombia, cualquier modificación del edificio y sus zonas aledañas debe ser previamente autorizada por las entidades competentes, en este caso del del Ministerio de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC, para la autorización de ejecución de los trabajos contratados por el IDU al CONSORCIO CICLORUTAS BOG a través del contrato IDU 1787 del 2021.*

Por otra parte, debido al sismo de 6.1 registrado el 17 de agosto, la SDG solicitó a la Subsecretaría Corporativa de Secretaría General y Dirección Corporativa de Secretaría Jurídica una valoración acerca de las vallas que rodean el edificio Liévano (ubicadas allí por temas de seguridad ante las diversas y frecuentes manifestaciones que en algunos casos presentan el riesgo de derivar en violencia) y que obstruyen la libre movilidad, por lo cual se realizó reunión el 30 de agosto, en la cual la Secretaría Jurídica presentó un informe sobre la observación realizada por la SDG. Se anexa informe relacionado (anexo 2 de este documento).

Por último, desde la oficina de Atención a la Ciudadanía se realizará un proceso de capacitación interna al equipo de vigilancia sobre sensibilización respecto de las dificultades para el acceso a la entidad de los servidores con movilidad reducida.

Cabe aclarar que, en el desarrollo de la Auditoria, la cual inicio el pasado lunes 14 de agosto y finalizo el día 7 de septiembre de 2023, la rampa del exterior que se encuentra ubicada en la calle 11 con carreara 8 se mantuvo cerrada, restringiendo el acceso de los ciudadanos, tanto de las que cuenta con cualquier tipo de discapacidad como de aquellas que no tienen ningún tipo de limitación física.

Imagen No. 32



FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor el 31 de agosto de 2023.

Imagen No. 33



FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor el 31 de agosto de 2023.

3.3 Caso rampa exterior ubicada en la calle 11 con carrera 8.

El pasado 6 de septiembre de 2023 el Equipo Auditor generó encuentro con la funcionaria Nidiam Janeth Silva Agudelo, la cual es una funcionaria que cuenta con discapacidad física y por ende debe movilizarse en sillas de ruedas. El encuentro con esta funcionaria se realizó con el fin de evidenciar la manera en que la misma accede al medio físico que compone la Secretaría Distrital de Gobierno y la manera en que esta se desplaza al interior del mismo.

Janeth indica en el encuentro que la mayor dificultad que ella presenta es el acceso al medio físico (instalaciones) de la SDG, pues durante mucho tiempo ha tenido que hacer el ingreso a la Secretaría por el parqueadero ya que la rampa que está ubicada en la carrera 8 con calle 11 se encuentra cerrada lo cual ha impedido su ingreso, indica que en varias ocasiones ha solicitado ayuda al cuerpo policial que se ubica en dicha zona a lo que estos se niegan ya que no tiene autorización para poder dar acceso en esta ubicación.

Janeth hace hincapié, en que esta situación le ha traído otro tipo de dificultades, como el hecho de que, para registrar su entrada, una vez que ingresa por el parqueadero debe desplazarse hasta la entrada principal para registrar su QR y luego dirigirse a su puesto de trabajo, misma situación ocurre en el momento en que finaliza sus labores, se dirige a la entrada principal, registra su QR y luego debe ir al parqueadero para poder salir y dirigirse a su destino, demorando y dificultando su salida al igual que su ingreso a la Entidad.

Janeth también señala la situación que vivió el pasado 17 de agosto de 2023 tras el sismo que se dio en Bogotá, indica que ella se encontraba en la cafetería y que en el momento del temblor todo el mundo empezó a evacuar y que para ella fue difícil su desplazamiento, primero, por la aglomeración de las personas en los pasillos, segundo, porque las personas que estaban a su alrededor no la auxiliaron y tercero porque ella sabía que la rampa ubicada estaba restringida con las rejas. Comenta que fue un celador el que se dirigió por ella para ayudarla a salir y que no sabe de qué manera el celador rompió el alambre que unía las rejas (Imagen No. 33) que estaban restringiendo el paso a la rampa exterior pero que aun así lo logró y pudo desplazarse a la plaza de Bolívar.

Esta situación se evidencia en este informe para que se pueda dar celeridad al proceso administrativo que viene teniendo esta rampa desde el 2021 y así poder facilitar el acceso a la Entidad tanto a los funcionarios que tienen alguna discapacidad, y en general a los ciudadanos que asisten a la SDG evitando todo tipo de riesgo que pueda afectar a las personas y a la Entidad.

IV. AVANCES REALIZADOS POR LAS DEPENDENCIAS.

4.1 Rampa del exterior, ubicada en la calle 1 con carrera 8.

Desde la Dirección Administrativa se ha venido realizando en varias ocasiones solicitudes al IDU para que dicha Entidad indique a la SDG la fecha en que se hará la intervención a la rampa ubicada en la calle 11 con carrera 8 ya que es de gran necesidad la utilización de la misma para facilitar el acceso a ciudadanos y funcionarios que cuentan con alguna discapacidad física que limite su desplazamiento.

Mediante los siguientes memorandos se ha realizado dicha solicitud al IDU.

NO.	No. DE RADICADO	FECHA	ASUNTO
1	20224207271061	24/06/2022	Auditoria de accesibilidad a Medios Físicos – NTC 6047 de 2013. Radicados No. 20223850540371
2	20234200109471	20/02/2023	Auditoria de accesibilidad a Medios Físicos – NTC 6047 de 2013. Radicados No. 20223850540371 – 20224201662461 - 20224207271061

FUENTE: ORFEO

Como respuesta al segundo memorando, el IDU responde mediante radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023, lo siguiente.

Imagen No. 34

Con el fin de atender su solicitud, relacionada con la intervención de la rampa ubicada en el andén de la carrera 8 con calle 11, amablemente nos permitimos aclarar que el sector referido este preseleccionado para intervención como obra prioritaria dentro del contrato IDU 1787 de 2021 suscrito con el CONSORCIO CICLORUTAS BOG y el cual tiene por objeto **"EJECUTAR A PRECIOS UNITARIOS LAS OBRAS Y ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA CONSERVACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO Y CICLORUTAS EN BOGOTÁ D.C. GRUPO 5"**

En ese sentido, el Contratista de Obra CONSORCIO CICLORUTAS BOG a la fecha ya realizó el levantamiento topográfico de la carrera 8 entre calle 10 y calle 11, el cual fue

FUENTE: Radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023 emitido por IDU.

Imagen No. 35

verificado y remitido a la Entidad por la firma de Interventoría del Contrato de Obra IDU-1787-2021 (CONSORCIO 3B – ACI) con sus soportes correspondientes.

Acorde a la norma actual, en el espacio público a intervenir rige El PEMP del Centro Histórico fue aprobado por el Consejo Nacional de Patrimonio en 2019, adoptado por el Ministerio de Cultura mediante Resolución 0088 del 6 de abril de 2021, y está vigente desde su publicación en el Diario Oficial No. 51.669 del 9 de mayo de 2021.

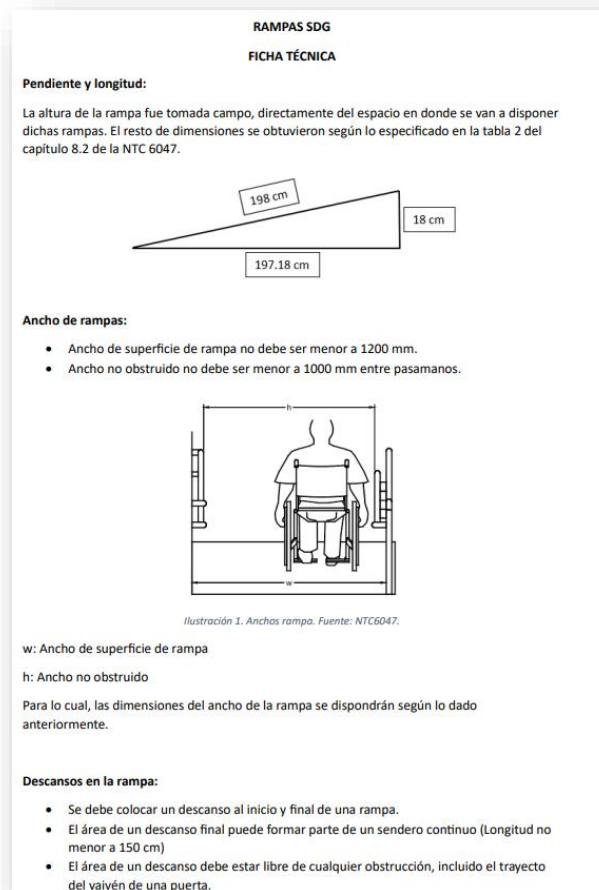
Por lo anterior, previo a la ejecución nuestra Entidad deberá presentar el proyecto ante el Ministerio de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) para la respectiva autorización de los trabajos a fin de cumplir los lineamientos dados en la presente resolución, razón por la cual una vez se verifique la información por parte de los profesionales de la Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura – DTIC, se llevarán a cabo los trámites necesarios para la validación y aprobación de los documentos en mención y para la obtención de los permisos de intervención en la modalidad de mantenimiento de la infraestructura peatonal.

FUENTE: Radicado con No. 20233860412061 del 25 de marzo de 2023 emitido por IDU.

4.2. Rampas internas.

Por parte de la Dirección Administrativa se desarrolló la ficha técnica para el diseño de las rampas que estarían dispuestas para la sala de espera que hace parte del punto de atención al ciudadano. Dicho diseño se muestra a continuación.

Imagen No. 36



FUENTE: Correo electrónico remitido por la Dirección de Contratación.

Imagen No. 37

Debido a esto, se debe considerar en qué sentido se van a disponer las rampas, para cumplir con los requerimientos mencionados.

Soporte y guía mediante pasamanos:

Para este caso de rampa, en el cuál se tiene una elevación máxima de 18 cm, no es obligatorio el uso de pasamanos.

De igual manera, se recomienda la instalación de dichos pasamanos, los cuales deben cumplir los siguientes requerimientos.

- La distancia mínima entre pasamanos debe ser 1000 mm.
- El pasamanos debe tener un perfil redondo que pueda circunscribir una circunferencia de 45 mm e inscribir un círculo de 35 mm de diámetro.

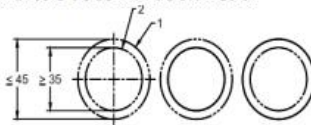


Ilustración 2. Diámetro pasamanos. Fuente: NTC6047.

- Tener una superficie lisa, pero que brinde una resistencia adecuada para el deslizamiento de manos.
- La altura de la parte superior del pasamanos debe estar entre 85 cm y 100 cm por encima de la superficie de la rampa.
- Se debe colocar un segundo pasamanos con un perfil más bajo que el primero a una altura de entre 60 cm y 75 cm por encima de la superficie de la rampa.
- El extremo de la extensión horizontal del pasamanos debe estar volteado hacia abajo y terminar a nivel del suelo.

Materiales de la superficie de rampas:

Los materiales deben ser rígidos, con superficie lisa y antideslizante.

Tipología Rampa:



FUENTE: Correo electrónico remitido por la Dirección de Contratación.

Imagen No. 38

Materiales:

- Perfiles estructurales tubulares rectangulares ASTM A500 – 76x38 Calibre 12

ASTM A500		Resistencia a la Fluencia mínima		Resistencia a la Tracción mínima		Elongación mínima
		MPa	psi	MPa	psi	%
Redondo, Cuadrado y Rectangular	Grado C	345	50000	425	62000	21

- Plancha lámina alfajor de 4mm de espesor
- Pernos de anclaje ASTM A-325 – 3/8"
- Barandas: Perfiles tubulares ASTM A500 – 1-1/2" – espesor: 3mm

Elaboró: Juan Camilo Almonacid.

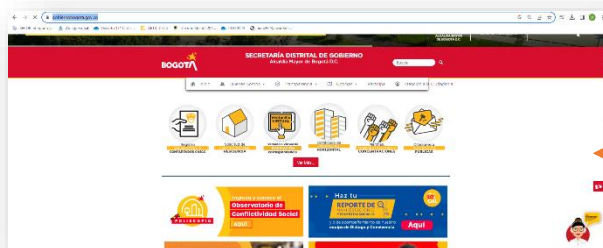
Revisó: Camilo Andres Castañeda, Jose Carlos Barros Fuenmayor

FUENTE: Correo electrónico remitido por la Dirección de Contratación.

4.3 Servicio de Interpretación en Línea – SIEL

Des la Oficina de Atención al Ciudadano se Incorporó dentro de la página oficial de la Secretaria Distrital de Gobierno, en la sesión de Atención al Ciudadano una ruta por la cual el ciudadano puede registrarse en el Servicio de Interpretación en Línea – SIEL dispuesto por el Ministerio de las tecnologías, información y comunicaciones, con el fin de que los mismos puedan hacer uso de este en el momento en que deseen acercarse a la Entidad, como se muestra a continuación.

Imagen No. 39



FUENTE: <https://www.gobiernobogota.gov.co/>

4.4 Capacitaciones desarrolladas a contratistas, funcionarios, grupo de servicios generales y grupo de vigilancia.

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano, se han venido desarrollando capacitaciones contratistas funcionarios, al grupo de servicios generales y al personal de vigilancia con el fin de que estos puedan identificar los diferentes procesos, áreas y dependencias que componen la SDG, así como también sus servicios y tramites, y de esta manera poder brindar una mejor atención a la ciudadanía, como también identificar herramientas y acciones para brindar atención diferencial y preferencial de personas con discapacidad, adultos mayores, madres gestantes, entre otros. Los nombres que han adoptado dichas capacitaciones fueron *“Acciones pedagógicas, ajustes razonables “Conociendo la Entidad SDG” tramites, otros procedimientos y canales de atención”* y *“Taller “Disminuyendo barreras” acciones pedagógicas, ajustes razonables, atención diferencial”*.

4.5 Modificación estructural al área de recepción y al módulo punto de atención al ciudadano que cuenta con alguna discapacidad física.

A partir de los contratos de suministro de ferretería 1314 de 2022 y 850 de 2023 que se realizó con el proveedor Unión Temporal 049, se modificaron tanto el área de recepción como el módulo de punto de atención para los ciudadanos que cuentan con alguna discapacidad física, dando cumplimiento a los lineamientos normativos estipulados en la NTC 6047 y en la cartilla de la Veeduría Distrital “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018 como se muestra en las siguientes imágenes.

Imagen No. 40



Imagen No. 41

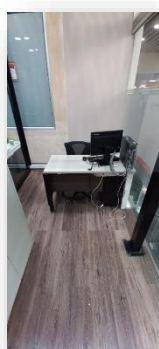


Imagen No. 42



FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor.

Imagen No. 43



FUENTE: Imagen tomada por el Equipo Auditor.

V. GESTIÓN DE RIESGOS.

Al revisar la Matriz de Riesgos de Gestión, el Equipo Auditor evidencio que en la misma no hay riesgos asociados al medio físico donde se encuentra el punto de Atención al Ciudadano, por ende, se recomienda adelantar mesas de trabajo con la OAP y con la información dispuesta en este documento y la que se encuentra en los informes de las Auditorías de las vigencias 2021 y 2022, se revise la necesidad o no como líderes del proceso de la actualización de la Matriz mencionada.

Observación Subsecretaria de Gestión Institucional: R: Dentro del planteamiento del mapa de riesgos de la Oficina de Atención a la Ciudadanía se plantean acciones relacionadas directamente con su alcance y competencia, por tanto, entendiendo que la accesibilidad es una actividad que involucra a más de una dependencia (Dirección Administrativa, Oficina de Comunicaciones), no resulta posible incluir un riesgo asociado a este aspecto dentro de la matriz actual.

Respuesta OCI: Es recomendable desarrollar mesas de trabajo junto con la Oficina Asesora de Planeación teniendo en cuenta los siguientes lineamientos que pertenecen al proceso de Atención al Ciudadano.

1. El objetivo de este proceso indica.

“Orientar con calidad y oportunidad a todos los ciudadanos que acudan a la Secretaría Distrital de Gobierno. Así mismo, atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, felicitaciones, solicitud de acceso a la información y copias en el marco de los trámites y servicios de la entidad, a través de sus canales presencial, telefónico, virtual y redes sociales, reportando periódicamente la percepción de los ciudadanos en relación con la calidad del servicio prestado, lo anterior, con el fin de garantizar sus derechos y brindar una adecuada atención”.

Teniendo en cuenta que uno de los canales mediante los cuales se les brinda el servicio de atención al ciudadano, es el físico y presencial, las instalaciones de la Entidad y el espacio donde se ubica el punto de atención al ciudadano, deberían cumplir con los lineamientos necesarios y normativos para la óptima prestación de servicios, tramites y procesos que requiera la ciudadanía.

2. Manual de Atención al Ciudadano – Código SAC-M001. Versión: 07. Vigencia 4 de agosto de 2023.

En el punto 5.1.1. Accesibilidad a los espacios físicos, se indica lo siguiente.

“En nivel central y en los puntos de atención a la ciudadanía de las alcaldías locales se realizan los ajustes requeridos acorde a las normas, reglamentos o procedimientos, que garantizan el servicio de atención y acceso a la información, la cual debe estar en formatos accesibles y de fácil comprensión, uso de dispositivos técnicos y tecnológicos y procesos de sensibilización a funcionarios para brindar asistencia y apoyo según se requiera. Teniendo en cuenta la Norma técnica colombiana de accesibilidad 6047, en la SDG se tendrá en cuenta:

- El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños.
- La inclinación de las rampas.
- Las ventanillas deben contar con diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el funcionario, disponer de sillas prioritarias, aplicar políticas de excelencia y calidad en el servicio de atención a la ciudadanía.
- Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso (piso podotáctil) con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Alarmas tanto auditivas como visuales (digiturno).
- En la recepción, con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, este además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, y su cuidador cuando se requiera.”

3. Manual de atención diferencial y preferencial para personas con discapacidad.

En su glosario indica lo siguiente.

“Barreras Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad. (Ley 1618 de 2013). Hace referencia a la disposición y diseño de los espacios y/o elementos físicos, que puede limitar el uso, acceso y/o movilización de la persona con discapacidad durante la atención a trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno.”

Teniendo en cuenta que existe barreras físicas que pueden llegar a limitar el acceso a la ciudadanía que cuenta con algún tipo de discapacidad física o cognitiva a los servicios y tramites que ofrecen las diferentes Entidades del Estado y que a su vez pueden vulnerar sus derechos, es deber del proceso realizar constantemente acciones que permitan dar cumplimiento a las normas y leyes que se articulen con el tema que se trata en el presente informe.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la información revisada por el Equipo Auditor, se logró evidenciar distintos avances administrativos que se han desarrollado desde la Oficina de Atención al Ciudadano y desde la Dirección Administrativa para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la NTC 6047, se insta entonces a mantener estos esfuerzos a fin de que los mismos se materialicen, obteniendo un nivel deseado y posible de la norma.
2. De los 71 criterios que componen las 4 zonas del punto de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno, se da cumplimiento a 51 de ellos, es decir, que el grado de accesibilidad al medio físico de la Entidad es de **73,24%**, teniendo en cuenta, que a pesar de que se han generado avances en términos administrativos, estos no han sido materializados en la corrección de los ítems no cumplidos.
3. Se evidencia por parte del equipo auditor que desde la Oficina de Atención al Ciudadano, se han venido desarrollando capacitaciones para funcionarios, al grupo de servicios generales y al personal de vigilancia con el fin de que estos puedan identificar los diferentes procesos, áreas y dependencias que componen la SDG, así como también sus servicios y trámites, y de esta manera poder brindar una mejor atención a la ciudadanía, como también identificar herramientas y acciones para brindar atención diferencial y preferencial de personas con discapacidad, adultos mayores, madres gestantes, entre otros. Los nombres que han adoptado dichas capacitaciones fueron “*Acciones pedagógicas, ajustes razonables “Conociendo la Entidad SDG” trámites, otros procedimientos y canales de atención*” y “*Taller “Disminuyendo barreras” acciones pedagógicas, ajustes razonables, atención diferencial*”.
4. Se reconocen los avances obtenidos en términos de atención diferencial por parte de la secretaria de Gobierno que en un nivel creciente reflejando en mayores niveles de cumplimiento en numerales de la norma y en estándares de atención diferencial que se convierten en referente de otras entidades.

VII. RECOMENDACIONES

1. Analizar la información de este documento y la que resulto de las Auditorías realizadas en las vigencias anteriores con el fin de dar celeridad a las acciones que sean necesarias para mitigar las observaciones por incumplimiento a la NTC 6047 que se vienen indicando desde la vigencia 2021 y que a la fecha solo han tenido desarrollo administrativo.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Los avances registrados en efecto corresponden a las gestiones realizadas desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Dirección Administrativa frente a los actores involucrados, cuya acción determinará una autorización, permiso o paso necesario para materializar las acciones pendientes de finalización (tal como lo relacionado con la señalética). Sin embargo, existen aspectos referenciados a lo largo del presente documento que ponen de presente la materialización de algunos o en su defecto la definición de un plazo específico de materialización de otros.

2. Dar continuidad al sistema de recolección de datos que se creó para identificar de manera cualitativa y cuantitativa las personas que se atienden en la SDG y que cuentan con algún tipo y grado de discapacidad.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Desde la Subsecretaría de Gestión Institucional, se realizarán mesas de trabajo con las dependencias del nivel central y local que tienen atención directa de ciudadanos para promover una herramienta que permita la caracterización de usuarios que acuden a la entidad para los diferentes trámites y servicios de esta.

3. No restringir el acceso a la SDG que se tiene por medio de la rampa que está ubicada en la calle con carrera 8.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Tal como se indicó en el literal C) Rampas, es necesario indicar que la Secretaría Distrital de Gobierno no puede determinar unilateralmente la modificación estructural o de diseño de un bien tipificado como Monumento Nacional de Colombia y sus espacios aledaños, que, para el caso particular, responde a las rampas de acceso del Edificio Liévano. Por tanto, pese a las múltiples gestiones y consultas realizadas ante los competentes desde la Secretaría Distrital de Gobierno, se debe tener en cuenta que la modificación requerida responde a un esfuerzo de colaboración entre entidades y de autorizaciones, así como de los permisos requeridos para los fines descritos. Es decir, actualmente estamos a la espera de la presentación del proyecto ante el Ministerio de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC, para la autorización de ejecución de ellos trabajos descritos. Lo anterior se puede evidenciar según lo descrito en las imágenes No. 7, 8 y 9 del informe de auditoría.

Por otra parte, debido al sismo de 6.1 registrado el 17 de agosto, la SDG solicitó a la Subsecretaría Corporativa de Secretaría General y Dirección Corporativa de Secretaría Jurídica una valoración acerca de las vallas que rodean el edificio Liévano (ubicadas allí por temas de seguridad ante las diversas y frecuentes manifestaciones que en algunos casos presentan el riesgo de derivar en violencia) y que obstruyen la libre movilidad, por lo cual se realizó reunión el 30 de agosto, donde la Secretaría Jurídica presentó un informe sobre la observación realizada por la SDG. Se anexa informe relacionado.

Por último, desde la oficina de Atención a la Ciudadanía se realizará un proceso de capacitación interna al equipo de vigilancia sobre sensibilización respecto de las dificultades para el acceso a la entidad de los servidores con movilidad reducida.

4. Realizar mesas de trabajo con la Subsecretaría de Gestión Local, la Dirección de Gestión Policial y la Dirección de Gestión Administrativa Especial de Policía, las cuales son las dependencias que tienen a cargo el proceso de inspección, vigilancia y control para caracterizar la atención a los ciudadanos y adicionalmente, adoptar un formato o documento que permita cuantificar y cualificar los ciudadanos que se acercan al punto de Atención al Ciudadano.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: Atendiendo que la recomendación responde a la misma finalidad de la expresada en la recomendación No. 2, me permito reiterar que, desde la Subsecretaría de Gestión Institucional, se realizarán mesas de trabajo con las dependencias del nivel central y local que tienen atención directa de ciudadanos para promover una herramienta que permita la caracterización de usuarios que acuden a la entidad para los diferentes trámites y servicios de la SDG.

5. Cuando se diagnostique, se planee o concerte y se implemente modificaciones al espacio físico donde se encuentra el punto de Atención al Ciudadano, considerar la asistencia de la Oficina de Control Interno para poder trabajar en sinergia y dar cumplimiento a los lineamientos brindados en la NTC 6047 y así poder documentar las acciones realizadas en las próximas Auditorías.

Observación Subsecretaría de Gestión Institucional: R: *Atendiendo a esta recomendación, se invitará a la oficina de Control Interno con el fin de hacerles partícipe de las actividades y adecuaciones realizadas.*

Nota: Este informe fue presentado el día 7 de septiembre de 2023 mediante cierre de Auditoría a la Subsecretaría de Gestión Institucional, a la Dirección Administrativa y a la Oficina de Atención al Ciudadano. Una vez terminado el encuentro del cierre, se remitió el informe a las dependencias mencionadas para que las mismas realizaran las observaciones que creyeran pertinentes frente al contenido que se encuentra dentro del informe preliminar.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Nombre y firma del Equipo Auditor	Nombre y firma del jefe de Control Interno
Diego Sebastian Jurado Numpaque Profesional Oficina de Control Interno	Lady Johana Medina Murillo Jefe Oficina de Control Interno
Fecha: 11/09/2023	Fecha: 11/09/2023