



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

AUTODIAGNÓSTICO ESPACIO FÍSICO – ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Elaborado por: Michelle Vargas Garces - Junio 2017

| NORMATIVIDAD | EXISTENTE | REQUERIDO | MEJORAS |
|--|---|---|--|
| <p>NTC 6047 PUNTO 4 Zona de fácil acceso al ciudadano.</p> | | | |
| <p>DECRETO 371 DE 2010 Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. 5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.</p> | <p>El edificio en el que se encuentra ubicada la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con los accesos correspondientes de acuerdo a la normatividad vigente. Sin embargo, no se cuenta con un espacio exclusivamente para la atención a la ciudadanía.</p> <p>No se cuenta con un espacio ubicado de forma estratégica y tampoco con la adecuada señalización</p> | <p>Se requiere un área de acceso fácil y directo que evite desplazamientos por las diferentes instalaciones o ingreso a áreas restringidas.</p> <p>Se requiere un espacio exclusivo, con la privacidad necesaria para que el ciudadano se exprese de manera tranquila y confiable.</p> <p>El espacio deberá estar adecuado para ingreso en silla de ruedas y/o muletas.</p> | <p>Se gestionó la entrega de una sala exclusiva para la atención a la ciudadanía y cumple con los aspectos requeridos según la normatividad vigente.</p> <p>La sala se encuentra ubicada en el piso 14, es de fácil acceso e identificación para la ciudadanía que realice el ingreso a las instalaciones de la entidad.</p> |
| <p>NTC 6047 PUNTOS 1, 3 y 4 Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.</p> | | <p>El espacio debe contar con sillas y mesas para mayor comodidad de los ciudadanos.</p> | <p>La sala cuenta con los elementos solicitados como lo son: Mesa, sillas, tablero, señal ética, comodidad y privacidad.</p> |