

Proceso: Unidad de Atención al Ciudadano

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad X

Número de Auditoria: 2023-MR-06

Fecha Reunión de Apertura: 10 de noviembre de 2023

Fecha Reunión de Cierre: 23 de noviembre de 2023

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):

Dora Ines Ojeda: jefe de atención al Ciudadano respectivamente.

EQUIPO AUDITOR

Carolina Pulgarín Pérez - Auditora

Camilo Flórez – personal de apoyo

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Determinar el nivel de accesibilidad con el que cuentan las áreas de la unidad de atención al ciudadano y subdirección de gestión administrativa del Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo a los estándares establecidos en la NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Evaluación a la infraestructura física del Ministerio de Educación Nacional, en las áreas de unidad de atención al ciudadano y subdirección de gestión administrativa

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos. La cual establece las especificaciones para la construcción y la adecuación de espacios físicos y señalización de las entidades de la administración pública y entes privados con funciones públicas, que han sido destinados para el acceso y el servicio de todos los ciudadanos.

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

El sendero cuenta con unas dimensiones adecuadas, lo que permite que se realicen ajustes razonables, para el cumplimiento de la accesibilidad.

Las circulaciones verticales como son rampas y escaleras cuentan con las dimensiones adecuadas, lo cual tiene oportunidad de mejora mediante ajustes razonables y acciones de mejora.

Las circulaciones horizontales cuentan con las dimensiones y condiciones adecuadas.

Las puertas cuentan con las condiciones adecuadas.

Se pueden realizar ajustes a las ventanas y superficies vidriadas para el cumplimiento de la accesibilidad.

Las salas de espera son espacios que permiten mediante la modificación o el desarrollo de ajustes razonables sencillos, cumplir con los requerimientos establecidos en la norma, mediante el cambio progresivo del mobiliario.

Existe la posibilidad de adaptar los módulos de atención, para el cumplimiento de la accesibilidad.

Implementación de señalética e información accesible.

Cambio progresivo de equipos

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

La entidad no cuenta con un sendero peatonal accesible, para el desplazamiento e ingreso de personas con discapacidad física, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y población con movilidad reducida a la unidad de atención al ciudadano.

La entidad no cumple con el número de estacionamientos accesibles establecidos.

Se requieren de acciones correctivas urgentes, para garantizar el acceso a personas con discapacidad física a la infraestructura, en condiciones de seguridad, autonomía y confort.

La entidad no cuenta con baños accesibles, se deben generar las acciones correctivas de manera urgente.

La infraestructura en general no cuenta con una señalización accesible, ninguno de sus elementos de señalización cumple con los requerimientos mínimos de accesibilidad.

Dentro de la entidad, no se garantiza la orientación de manera autónoma.

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Se recomienda realizar de manera progresiva y en el orden de posible ejecución, los siguientes planes de acción:

1. Adecuación al número de estacionamientos e intervención a la señalización.
2. Gestión con la entidad responsable del espacio público para su adecuación.
3. Mejoramiento en el itinerario peatonal de acceso desde el espacio público, sobre el la circulación de los estacionamientos, hasta la rampa.
4. Instalación de señalética y elementos de información accesibles.

5. Instalación de señalización podotáctil tanto al interior como al exterior de la entidad.
6. Implementación de elementos tecnológicos para el acceso a la información.
7. Cambio en la ubicación y mobiliario del punto de información.
8. Cambio progresivo del mobiliario, para garantizar asientos en la sala de espera con apoyabrazos y espaldar.
9. Cambio de las sillas del interlocutor en los puestos de atención No. 7, 8, 9 y 10.
10. Compra de ayudas técnicas para la evacuación de población vulnerable.
11. Ajuste a los módulos de atención.
12. Mantenimiento a las superficies para un mayor contraste.
13. Cambio de interruptores y tomacorrientes.
14. Ajustes razonables a las circulaciones verticales como son rampas y escaleras.
15. Intervención a los baños accesibles.

IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

Revisión mediante listas de verificación de la norma, de los ajustes razonables realizados progresivamente a la entidad.

Capacitaciones en la NTC 6047

V. PARTICIPACION CIUDADANA

No aplica

VI. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se presentan 27 conformidades y 32 no conformidades.

Se recomienda como planes de acción a corto plazo el mejoramiento de la señalética, sistemas de control y mobiliario de las áreas analizadas.

INFORME DETALLADO		
Resultado		Recomendación
HZ	OM	
Descripción		

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
x			4	El espacio físico destinados al servicio del ciudadano tiene en cuenta la zonificación sugerida en la norma. La ubicación del área de atención al ciudadano es una zona de fácil acceso al ciudadano.
	x		4.1.1 Ingreso	El ingreso no se da en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posible para personas con discapacidad física, ya que no existe un itinerario peatonal seguro y deben acceder por el ingreso vehicular.
	x		6. Espacio reservado para estacionamiento accesible	De 20 requerimientos de obligatorio cumplimiento, se presenta 11 conformidades y 9 no conformidades. De 2 recomendaciones, se presentan 1 conformidad y 1 no conformidad. Descripción general de las conformidades: Cumple con los requerimientos de ubicación. La rampa de andén desde el estacionamiento a una superficie peatonal adyacente cumple. Descripción general de las no conformidades: Cuenta con 3 estacionamientos demarcados como accesibles, de 5 estacionamientos exigibles por la norma. Los estacionamientos reservados para estacionamientos accesibles, no cuentan con las dimensiones establecidas: longitud de 412 cm, los anchos varían, pero de acuerdo a la demarcación no cumplen con los 390 cm establecidos. Se encuentra el símbolo internacional de accesibilidad demarcado en el suelo, sin embargo, está deteriorado. No cuenta con señalización vertical con el símbolo internacional de la accesibilidad.

				La superficie no es firme, ni continua, ni antideslizante, presenta deterioro.
	x		7. Circulación horizontal 7.2 Senderos a la edificación	De 27 requerimientos de obligatorio cumplimiento, se presentan 14 conformidades y 13 no conformidades De 6 recomendaciones, se presentan 3 conformidades y 3 no conformidades Los senderos a la edificación cuentan con las dimensiones adecuadas, de acuerdo a la norma. Las rutas tienen una diferencia mínima en la luminancia con respecto a los alrededores Las diferencias de nivel, se diseñan como rampas. El sendero cumple con la pendiente transversal y longitudinal. Descripción general de las no conformidades: El punto de atención no cuenta con un sendero accesible para personas con discapacidad física, el acceso mediante rampa se da por el estacionamiento, sobre la vía vehicular. No se indica la naturaleza del sendero que va a la edificación Para ayudar a la orientación y la señalización para ubicación en los puntos de decisión clave no se suministra iluminación o contraste visual e información táctil adicional, tales como cambios en el material o en los indicadores táctiles de la superficie peatonal. No usan indicadores táctiles de la superficie peatonal, para indicar la dirección acerca del sendero a la edificación No existen indicadores táctiles de advertencia, ni marcas visuales No se colocan indicadores táctiles de advertencia y marcas visuales, en la zona de escaleras para el acceso al punto de atención. El sendero hacia la edificación presenta deterioro

				Los postes, señales y alcorques, no cuentan con contraste de color, ni indicadores visuales Las escaleras de acceso al punto de atención, sobre el sendero no pueden ser detectadas por una persona que usa una vara o bastón blanco, ni se proyectan y representan un riesgo, ya que no se advierte sobre la presencia de este peligro potencial (obstáculos) Las escaleras sobre el sendero no se proyectan, ni cuentan con un elemento de protección.
		x	7.4 Pasillos internos	Por la distribución espacial y del mobiliario, algunos anchos de circulación de la unidad de atención al ciudadano no cumplen con el mínimo establecido. Se debería organizar el mobiliario que afecta los anchos de las circulaciones. El mobiliario dentro de los pasillos debe considerar el flujo normal de personas y también las posibilidades de maniobra, giro y cambios de sentido de personas en silla de ruedas.
		x		De 23 requerimientos de obligatorio cumplimiento, se presentan 17 conformidades y 6 no conformidades De 2 recomendaciones, se presentan 2 conformidades y 0 no conformidades
x			8. Circulaciones verticales 8.2 Rampas	La rampa cumple con la pendiente longitudinal, el ancho y los descansos
	x			No existen indicadores táctiles de advertencia ubicados en la parte superior e inferior de las rampas No existen elementos de protección al lado del sendero para proteger a los usuarios de sillas de ruedas y a las personas que pueden

				caminar, contra lesiones como resultado de una caída
	x		11. Escaleras	Las escaleras cuentan con las dimensiones adecuadas, sin embargo, su contrahuella es abierta, no cuenta con contraste visual, ni advertencia. No existen indicadores táctiles de advertencia ubicados en la parte superior e inferior de las rampas No existen elementos de protección Los pasamanos no cumplen
	x		12. Pasamanos	Los pasamanos no son continuos Cuenta con una única altura de 90 cm No cuenta con pasamanos bajo No cuenta con extensión de pasamanos en el sendero plano El pasamanos no termina redondeado o volteado hacia la pared generando un riesgo No cuenta con un contraste visual con relación al fondo No presenta información en braille y alto relieve
			15. Instalaciones para perros guías y otros perros de asistencia no tiene los asientos ubicados de manera que un perro de guía o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de este	Se recomienda señalar de manera adecuada, el espacio destinado para la ubicación de los animales de asistencia, así como adaptar instalaciones para las necesidades de los animales, con las respectivas medidas establecidas en la norma.
x			16. Puertas	Las dimensiones y características de las puertas cumplen con lo establecido en la

				norma, sin embargo, se deben instalar indicadores visuales en las áreas vidriadas
		x	17. Ventanas	Se recomienda ajustar las manijas de las ventanas
			18. Asignación de turnos	Se debe garantizar el acceso a la información mediante sistema braille y salidas audibles
		x	20. Módulos de atención de pie y sentado	Se debe ajustar el mobiliario para el cumplimiento de la aproximación en los nódulos de atención. Se deben eliminar las superficies vidriadas que generan reflejos
	x		21. Mobiliario sala de espera	Las salas de espera no son accesibles, no cuentan con el mobiliario adecuado. Todo mobiliario debe contar con apoyabrazos y espaldar. Se debe señalar las zonas de ubicación accesibles, con el símbolo internacional de la accesibilidad.
	x		24. Baños	La entidad no cuenta con baños accesibles, carece de todas las características para permitir el acceso autónomo a una persona con discapacidad.
		x	32. Vitrinas	Las vitrinas cuentan con un nivel de accesibilidad adecuado.
		x	38. Superficies, pisos y paredes	Las superficies, paredes y pisos cuentan con características adecuadas, sin embargo, se recomienda generar mayor contraste entre ellas e instalar elementos táctiles que permitan diferenciar zonas. Así mismo se recomienda generar contraste entre el suelo y las superficies adyacentes. Se deben hacer los debidos procedimientos para evitar superficies deslizantes.
		x	39. Contraste visual	Con el fin de facilitar la orientación y garantizar el uso seguro de un ambiente, las superficies adyacentes, la información y los

				peligros potenciales deben tener contraste visual. Se debe realizar un mantenimiento constante para garantizar el contraste visual de los elementos existentes.
x			40. Iluminación	La iluminación es adecuada, de acuerdo a la función de cada zona.
		x	41. Equipos, controles e interruptores	Los interruptores y tomacorrientes deben ser ajustados en cuanto a contraste de color y alturas.
X			43. Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos	La entidad cuenta con protocolos de atención para casos de emergencia y evacuación, sin embargo, carecen de zonas de resguardo y ayudas técnicas para permitir la evacuación a personas con discapacidad física.
	X		44. Generalidades de orientación e información	La edificación no cuenta con elementos de orientación e información que permitan el desplazamiento a una persona de manera autónoma. Se recomienda generar elementos de señalización y orientación para permitir a las personas su desplazamiento seguro.
	X		45. Señalización	La señalización carece de los criterios básicos de accesibilidad. Se recomienda modificar la señalética por elementos con sistema braille, alto relieve, macro caracteres, sistema braille y lengua de señas.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Carolina Pulgarín Pérez

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: