

Proceso: Servicio al Ciudadano

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

**AUDITORIA SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA
NORMA TECNICA 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO**

Número de Auditoría: 2025-G-01

Fecha Reunión de Apertura: 19 de marzo de 2025

Fecha Reunión de Cierre: 25 de junio de 2025

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

Dora Inés Ojeda Roncancio – Subdirectora de Relacionamento con la ciudadanía

EQUIPO AUDITOR

- ✓ AUDITOR LÍDER
Ingrid Bibiana Rodríguez Camelo
- ✓ AUDITORES
Monica Alexandra Gonzalez Moreno

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Determinar el nivel de accesibilidad con el que cuentan las áreas de la unidad de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con los estándares establecidos en la NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Evaluación a la accesibilidad al medio físico del Ministerio de Educación Nacional, en las áreas de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.

El período por analizar comprende desde el 1° de abril de 2024 hasta el 31 de enero de 2025.

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

La Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía al establecer requisitos de accesibilidad, garantiza que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y utilizar los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

COMPONENTE SEGUIMIENTO NTC 6047-2025

El avance real en el cumplimiento de la NTC 6047 accesibilidad al medio físico es limitado debido a la falta del presupuesto. Si bien se ha realizado un diagnóstico y se han formulado planes de mejora, la falta de recursos impide la ejecución de las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento general de la norma de accesibilidad física.

A continuación, se detallan las acciones de mejora implementadas por el Ministerio, demostrando su viabilidad. También se explican las razones por las cuales no se ha cumplido al 100% con las sugerencias de la auditoría técnica de 2023

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
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.	NA
	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.	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.
	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 con la demarcación no cumplen con los 390 cm establecidos.	Se acepta la recomendación parcialmente y se generara plan de mejoramiento así: PM – 1662. Se adecuaron 6 espacios de estacionamiento accesible exigible por la norma. PM – 1650. Se instaló señalización vertical en los estacionamientos. PM – 1654. Se realizó la demarcación de los estacionamientos accesibles de acuerdo con lo establecido en la norma. PM – 1662. Se señalizan los estacionamientos accesibles, tanto de manera vertical como horizontal. No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
				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.	los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda hacer mantenimiento a la superficie de los estacionamientos para garantizar una circulación en condiciones de seguridad a todas las personas.
	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 con 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.	Se acepta la recomendación y se generara plan de mejoramiento así: PM – 1647. Se realizó la gestión con la entidad competente para la instalación de indicadores táctiles de advertencia en los obstáculos, riesgos y cambios de nivel que presenta el andén. MP – 1647. Se realizó la gestión con la entidad competente para la instalación de indicadores táctiles de dirección.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
				- 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, 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.	Se acepta la recomendación y se generara plan de mejoramiento así: PM – 1896. Se presentó informe de inspección de cada una de las áreas del Ministerio, identificando los espacios que no dan cumplimiento con la norma y que están relacionadas con las circulaciones internas. MP – 1653. Se demarcó en piso de Relacionamiento con la Ciudadanía los puntos de ubicación del mobiliario, para

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047						
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024	
C	NC	OM				
					garantizar el flujo normal de personas y también generar las posibilidades de maniobra, giro y cambios de sentido de personas en silla de ruedas. MP – 1656. Se ubicaron sillas prioritarias con la señalización correspondiente, disponible para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general en Relacionamiento con la Ciudadanía.	
		x	8. Circulaciones verticales 8.2 Rampas	De 23 requerimientos de obligatorio cumplimiento, se presentan 17 conformidades y 6 no conformidades.	NA	
				De 2 recomendaciones, se presentan 2 conformidades y 0 no conformidades		
x				La rampa cumple con la pendiente longitudinal, el ancho y los descansos	NA	
	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	Se acepta la recomendación parcialmente y se generara plan de mejoramiento así: MP – 1640. Se instaló señalización podo táctil de advertencia en el inicio y fin de la rampa de acceso a las instalaciones. No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con	

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
					los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda generar protecciones laterales a la rampa. Se recomienda generar pasamanos de doble altura.
	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	Se acepta la recomendación y se generara plan de mejoramiento así: MP – 1639. Se instaló señalización podotáctil de advertencia en el inicio y fin de los tramos de las escaleras de acceso a las instalaciones. No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda cerrar las contrahuellas de la escalera. Se recomienda modificar los pasamanos. Se recomienda instalar elementos de protección laterales.
	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	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
				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	Se recomienda realizar el cambio de los pasamanos, por pasamanos de doble altura, con anclaje en L, totalmente continuos, sobresaliendo de los tramos y con terminación adecuada
			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.	Se acepta la recomendación y se generara plan de mejoramiento así: PM – 1651. Se adecuó la zona para perros guías y de asistencia al interior de las salas de espera en Relacionamiento con la Ciudadanía.
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	Se acepta la recomendación y se generara plan de mejoramiento así: MP – 1646. Se instala película sandblasting, de mínimo 7,5cm de alto, a una altura entre 90cm y 1m y a 1,3m a 1,4m, sobre el nivel del suelo y uno adicional a una altura entre 10cm a 30cm.
	x		17. Ventanas	Se recomienda ajustar las manijas de las ventanas	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
					Se recomienda el cambio de manijas por unas de fácil apertura
			18. Asignación de turnos	Se debe garantizar el acceso a la información mediante sistema braille y salidas audibles	Se acepta la recomendación parcialmente y se generara plan de mejoramiento así: Se debe garantizar el acceso a la información mediante salidas audibles No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se debe garantizar el acceso a la información mediante sistema braille.
		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	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda realizar el ajuste al mobiliario y la señalética para el cumplimiento de la accesibilidad
	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 señalizar las zonas de ubicación accesibles, con el símbolo internacional de la accesibilidad.	Se acepta la recomendación parcialmente y se generara plan de mejoramiento así: MP – 1656. Se destinó y señalizó la zona para la ubicación de personas con

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
					discapacidad, usuarias de silla de ruedas en la Unidad de Atención al Ciudadano. MP – 1656. Se ubicaron sillas prioritarias con la señalización correspondiente, disponible para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general en Relacionamento con la Ciudadanía. No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda modificar el mobiliario por asientos con apoyabrazos y espaldar
	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.	Se acepta la recomendación parcialmente y se generara plan de mejoramiento así: MP – 1660. Se Instalaron barras de agarre una fija al lado del muro y una abatible verticalmente al lado de la zona de transferencia en los sanitarios para personas con movilidad reducida MP – 1668. Se instalaron barras de agarre

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
					MP – 1668. Se instaló panel distintivo que contraste en los sanitarios para personas con baja visibilidad. MP – 1668. Se adecuaron las puertas de ingreso a sanitarios para personas con movilidad reducida, para que la apertura se realice hacia el exterior
		x	32.Vitrinas	Las vitrinas cuentan con un nivel de accesibilidad adecuado.	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda que las alturas de las estanterías se encuentren entre 40 y 140 cm.
		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.	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Húmedas, se generan franjas en la circulación antideslizantes. Las superficies están propensas a mejorar el deslumbramiento que se pueda generar. Se evitan reflejos por las superficies.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
					Las superficies contribuyen parcialmente a un ambiente acústico que facilita la orientación.
		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.	NA
x			40. Iluminación	La iluminación es adecuada, de acuerdo con la función de cada zona.	NA
		x	41. Equipos, controles interruptores	Los interruptores y tomacorrientes deben ser ajustados en cuanto a contraste de color y alturas.	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora
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.	NA
	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.	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda generar elementos de señalización y orientación para permitir a las personas su desplazamiento seguro.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE 2024
C	NC	OM			
	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.	No es viable la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda modificar la señalética por elementos con sistema braille, alto relieve, macro caracteres, sistema braille y lengua de señas.

Fuente: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía

Los planes de mejora están registrados en el SIG, considerando el presupuesto y la viabilidad que permitieron implementar las mejoras mencionadas en los avances del cuadro anterior, realizadas durante el 2024.

Lo anterior obedece a la falta de presupuesto, lo que imposibilita la ejecución de las acciones y recomendaciones de la auditoria técnica realizada en el 2023.

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

Aunque actualmente no se registren quejas o reclamos específicos por el incumplimiento de la NTC 6047 sobre accesibilidad al medio Físico, es crucial que el Ministerio de Educación Nacional adopte una postura proactiva para garantizar su cumplimiento. La accesibilidad es un derecho fundamental, una obligación legal y un factor esencial para construir una sociedad más inclusiva y equitativa.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
COMPONENTE SEGUIMIENTO NTC 6047-2025 El avance real en el cumplimiento de la NTC 6047 es limitado debido a la falta del presupuesto. Si bien se ha realizado un diagnóstico y se han formulado planes de mejora, la falta de recursos impide la materialización de las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento general de la norma de accesibilidad física.	Identificar y valorar los riesgos asociados al no cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 , incluyendo riesgos legales, de imagen, operativos y de exclusión de usuarios. Proponer acciones específicas a la dirección para mejorar la gestión de la accesibilidad, incluyendo la asignación de recursos, la capacitación del personal y la implementación de procesos. Establecer lineamientos internos que garanticen la integración de los criterios de accesibilidad en cada fase del diseño, construcción, adecuación y prestación de servicios. Esto se hará en estricta concordancia con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 , la cual especifica las condiciones para la edificación, adecuación de espacios físicos y señalización en entidades públicas y privadas con funciones públicas.

NOTA: El cuadro anterior se diligencia solo para auditorías de Gestión.

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Ingrid Bibiana Rodriguez Camelo

JEFE (E) OFICINA DE CONTROL INTERNO: Marcela Latorre Cano