

INFORME DE ACCESIBILIDAD FÍSICA EN ÁREAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024

Norma Técnica Colombiana – NTC 6047

Área de Servicio a la
Ciudadanía. Ministerio
de Ambiente y
Desarrollo Sostenible

Tabla de contenido

INFORME DIAGNOSTICO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD	
NTC 6047 DE 2013	2
1. Metodología	2
2. Criterios	2
2.1 Puertas.....	2
2.2 Ventanas	4
2.3 Equipos, controles e interruptores.....	4
2.4 Baños y baños accesibles	5
2.5 Módulos de atención, recepción, mostradores y escritorios	8
2.6 Pisos.....	9
2.7 Iluminación	10
2.8 Pasillos	11
.....	11
2.9 Rampas	13
2.10 Señalización	14
3. Conclusiones.....	14

INFORME DIAGNÓSTICO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD NTC 6047 DE 2013

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible define dentro de sus prioridades la garantía de accesibilidad física para la ciudadanía en general y las personas con particularidades especiales en razón a su condición física, grupo etario, procedencia geográfica y situación de atención prioritaria; en tal sentido, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto - UCGA realizó la verificación del cumplimiento de los criterios de accesibilidad física y señalización definidos en la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013, para los espacios de acceso a la ciudadanía, en concreto, al punto presencial destinado a brindar atención presencial en el Ministerio.

1. Metodología

La UCGA verificó cada uno de los espacios físicos interiores y exteriores, tales como, módulos de atención, pisos, paredes, herrajes, ventanas, señalización, iluminación, pasillos, rampas y pasamanos, contemplados por la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013 para accesibilidad a los espacios físicos de servicio a la ciudadanía.

El criterio de cumplimiento de acuerdo con la NTC mencionada, se basa en si cumple, no cumple o no aplica; por tanto, se recopiló la información en el formato llamado ***“Lista de Verificación Criterios de Accesibilidad NTC 6047 DE 2013”***, el cual se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio con ***código F-A-SCD-22***. A partir de los resultados obtenidos, se identificaron acciones para lograr condiciones mínimas de accesibilidad física dentro de las instalaciones de atención del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, y así garantizar que las personas que visitan este espacio puedan movilizarse, circular de manera autónoma, así como acceder a los trámites y servicios brindados por el canal presencial.

2. Criterios

2.1 Puertas

La puerta de acceso al punto de servicio a la ciudadanía tiene un ancho libre de 90 cm, así como espacio de al menos 120 centímetros libre de obstáculos al ingresar, lo que facilita el acceso, movilidad, salida y evacuación de personas en condición de discapacidad.

Aunque la puerta no cuenta con paredes alrededor, el color y material en el que está fabricada la puerta, contrasta los ventanales de alrededor. La altura de la puerta cuenta con las condiciones adecuadas.

El tiempo de apertura de la puerta es insuficiente para que una persona en silla de ruedas o con algún tipo de ayuda, alcance a pasar antes de que ésta se cierre.



Ilustración 1. Puerta acceso Servicio a la ciudadanía, vista exterior



Ilustración 2 Puerta acceso y salida servicio a la Ciudadanía. Vista interior

Aspectos por mejorar

1. Considerar instalar puerta corrediza, toda vez que sería de menos peso y mejor manejo para su cierre y apertura por parte de personas que usan silla de ruedas o caminador, inclusive para personas en condición de discapacidad visual.

2. Se recomienda que, en caso de instalación de nueva puerta, se garantice que el tiempo de apertura sea el suficiente para que de manera segura pase un usuario de silla de ruedas, caminador, perro guía y cualquier otra ayuda que requiera por su discapacidad.

2.2 Ventanas



Ilustración 3. Ventanas oficina Servicio a la Ciudadanía. Vista interior

La oficina de servicio a la ciudadanía cuenta con siete (7) ventanas, de las cuales cinco (5) están ubicadas al ingreso a la oficina. Estas ventanas no tienen dispositivos que permitan su apertura. Entre tanto, las otras dos (2) ventanas están ubicadas en el área de atención, cuenta con dispositivo de apertura hacia arriba, están a una altura de 80 centímetros del suelo desde la parte interna. La distancia de apertura evita caídas.

La altura a la que están ubicadas permite su fácil acceso y operación desde una posición de pie, sus herrajes son de fácil manejo y su operación se puede hacer con una sola mano y con una fuerza no mayor a la especificada en la norma. No obstaculizan paso para las personas, ya que su apertura se hace hacia una zona que no es peatonal.

2.3 Equipos, controles e interruptores

Los interruptores existentes no están al alcance para ser manipulados por los usuarios. La perilla redonda de la puerta de acceso, es de sencilla manipulación para niños y personas en condición de discapacidad,

sin embargo, se recomienda su cambio junto con una puerta corrediza. Se cuenta con extintor vigente y de condiciones de acuerdo a la norma.

Aspectos por mejorar

1. Instalar una alarma visual y auditiva para caso de emergencia, que esté a una altura de 1 metro a 110 centímetros desde el piso. Se sugiere que este tipo de alarmas tengan tecnologías de resonadores, luces estroboscópicas, sensaciones táctiles y vibraciones, que permitan dar aviso de emergencia a la ciudadanía, funcionarios y demás personas que estén en el lugar. Todas las alarmas deben ser de uso obvio y funcionales para ser activadas por cualquier persona. La altura desde el suelo para su ubicación debe ser entre 100 cm a 110 centímetros.

2.4 Baños y baños accesibles

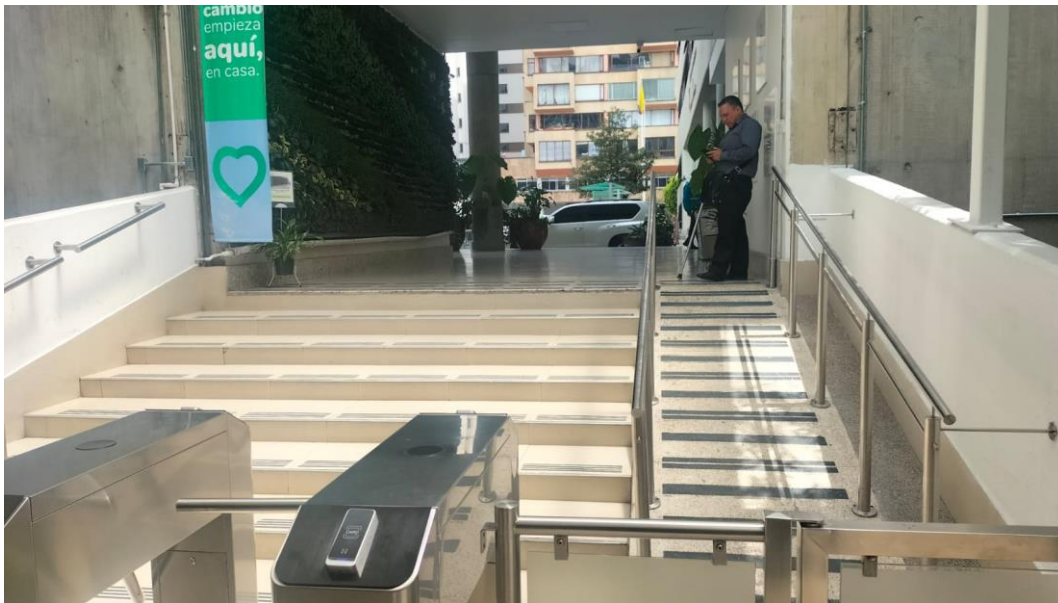


Ilustración 4. Ingreso principal al Ministerio de Ambiente. Acceso para baños desde la Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Los baños se encuentran en el primer piso del edificio del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para acceder a ellos se debe hacer a través de la entrada principal del Ministerio. Se evidencia que se cuenta con puerta y rampa de acceso para personas en condición de discapacidad y la misma tiene material antideslizante. Así mismo, el baño de hombres y de mujeres, cuenta con espacios accesibles para personas en condición de discapacidad.



Ilustración 5. Entrada baños primer piso



Ilustración 6. Lavamanos, dispensadores, espejo, luminaria

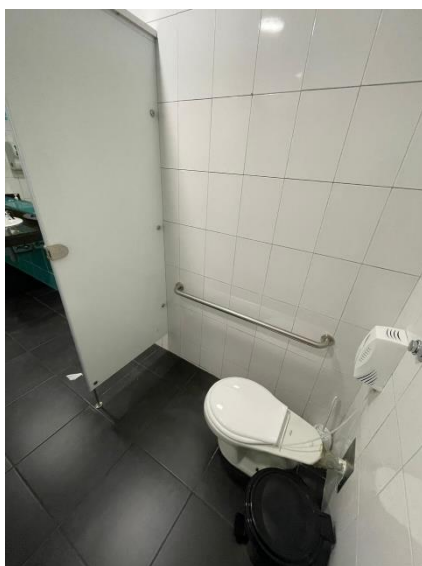


Ilustración 7. Sanitario accesible



Ilustración 8. Sanitarios



Ilustración 9. Sanitario

La superficie del piso es resistente al deslizamiento en seco y mojado y es anti deslumbramiento. La iluminación se activa a través de sensores de movimiento y sus bombillas se encuentran empotradas en el techo encima de los sanitarios y lavamanos, permitiendo buena luminosidad todo acorde a la NTC 6047 de 2013.

Los espacios libres para movilidad de usuarios en silla de ruedas, permiten giros de 180 y 360 grados. La movilidad dentro del baño es sin obstáculos tanto en el sanitario como frente al lavamanos; sin embargo, en cuanto a dimensiones y señalética, hay aspectos para fortalecer para garantizar espacios accesibles y funcionales para las personas en condición de discapacidad.

Aspectos por mejorar

1. Se sugiere instalar una puerta corrediza o a la existente adecuar un brazo que permita tener la puerta abierta por un tiempo seguro para que una persona en silla de ruedas, con caminador u otro tipo de discapacidad.
2. Se sugiere instalación de un lavamanos y sanitario apto para personas de talla baja y niños.
3. Es preciso instalar una alarma visual y auditiva para caso de emergencia, que esté a una altura de 1 metro a 110 centímetros desde el piso. Se sugiere que este tipo de alarmas tengan tecnologías de resonadores, luces estroboscópicas, sensaciones táctiles y vibraciones, que permitan dar aviso de emergencia a la ciudadanía, funcionarios y demás personas que estén en el lugar. Todas las alarmas deben ser de uso obvio y funcionales para ser activadas por cualquier persona. La altura desde el suelo para su ubicación debe ser entre 100 cm a 110 centímetros.
4. Instalar una alarma de asistencia que se pueda alcanzar desde el sanitario y por una persona tendida en el piso.
5. Se recomienda instalar señalética en braille, de alto relieve, con contraste de color y lengua de señas colombiana.
6. Ajustar dispensador de papel y de jabón, a una altura de mínimo 80 centímetros desde el suelo, de tal manera que puedan ser usados por personas de talla baja, niños o personas en silla de ruedas.

7. Se recomienda que los grifos operen por sensor.
8. Se recomienda implementar barras de apoyo a los dos lados del sanitario del baño accesible, de tal manera que permita una transferencia segura de una persona en condición de discapacidad.
9. Se sugiere que los sanitarios se accionen sin contacto. En la actualidad funcionan con botón tipo push.
10. Recomendable tener lavamanos de doble altura.

2.5 Módulos de atención, recepción, mostradores y escritorios



Ilustración 10. Puestos de trabajo Servicio a la Ciudadanía



Ilustración 11. Puestos de trabajo y área de atención

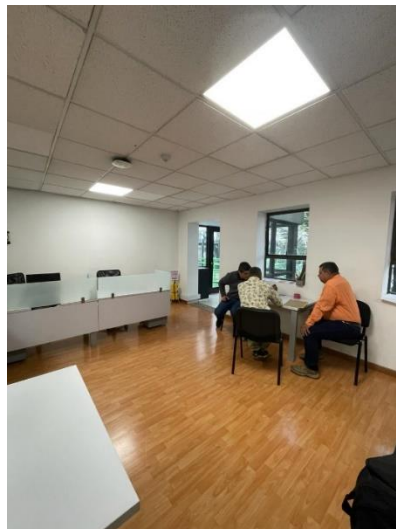


Ilustración 12. Área de atención

La zona de servicio a la ciudadanía cuenta con dos módulos para la atención presencial.

Las sillas son ergonómicas y los escritorios tienen las medidas adecuadas según la norma, para facilitar a los funcionarios su labor, sin embargo, no cuenta con superficie de lectura para la ciudadanía.

Se cuenta con buena iluminación libre de reflejos.

Aspectos por mejorar

1. La ubicación de los módulos no permite que un usuario en silla de ruedas tenga plena movilidad para dar un giro de 180 o 360 grados, por lo que se sugiere disponer los módulos en el costado norte de la misma oficina en donde están ubicados.
2. Se sugiere señalar el lugar para que se identifique plenamente cuáles son los módulos de atención a la ciudadanía y cuáles los de la Ventanilla Única de Correspondencia. Esta señalética deberá contemplar lengua de señas colombiana, braille, contrastes de luz y colores.
3. Se sugiere eliminar el panel de vidrio que tienen los escritorios, para favorecer la atención a la ciudadanía en el puesto de trabajo de cada funcionario.
4. Se recomienda que a la entrada del Ministerio se señalice identificando en qué lugar se encuentra la Oficina de servicio a la ciudadanía.
5. Se recomienda disponer en un lugar visible horarios de atención, así como información de canales por los cuales pueden establecer contacto con el Ministerio. Tener en cuenta incluir braille, lengua de señas colombiana y en lo posible con sistema de audición.

a. Pisos

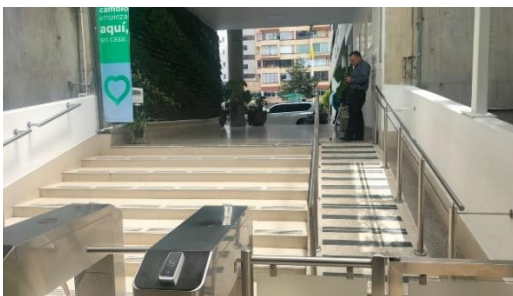


Ilustración 13. Piso entrada principal Ministerio de Ambiente

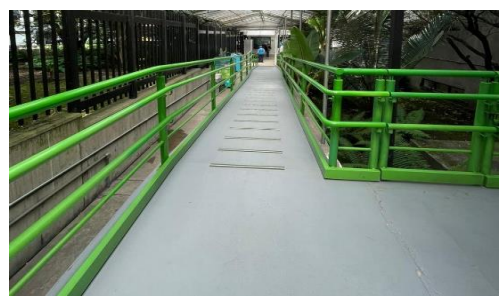


Ilustración 14. Piso rampa Servicio a la Ciudadanía

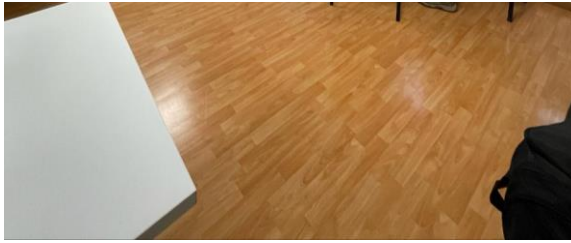


Ilustración 15. Piso oficina de servicio a la ciudadanía

Las superficies de los pisos cumplen con las condiciones de la NTC 6047, en términos de ser antideslizantes para prevenir caídas, especialmente en áreas húmedas o resbaladizas. Se resalta que no hay obstáculos y desniveles, lo cual facilita el desplazamiento de personas con discapacidad, especialmente de aquellas que utilizan sillas de ruedas o bastones; tienen contraste visual con los elementos circundantes (como paredes, escalones, etc.) para facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.

b. Iluminación



Ilustración 16. Iluminación oficina servicio a la ciudadanía



Ilustración 17. Iluminación baños

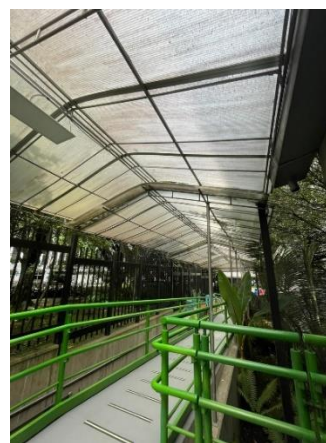


Ilustración 18. Iluminación rampa

En general, en los espacios, la intensidad de la iluminación es suficiente para permitir una buena visibilidad porque evitan áreas oscuras o demasiado brillantes que puedan causar deslumbramiento.

También es una iluminación uniforme en todo el espacio, evitan contrastes excesivos de luz y sombra que puedan dificultar la percepción visual. En espacios como la rampa que dirige a la oficina de servicio a la ciudadanía, se cuenta con luz natural que permite visibilidad.

La luz está distribuida de manera adecuada para iluminar todo el espacio, como escaleras, pasillos, señalizaciones y zonas de trabajo.

Aspectos a mejorar

1. En áreas de circulación y en la señalización de emergencia, se puede utilizar señalización luminosa que facilite la orientación y la identificación de rutas seguras.
2. Se sugiere proporcionar sistemas de control de iluminación que permitan ajustar la intensidad de la luz según las necesidades y preferencias individuales, especialmente en espacios de trabajo.

2.8 Pasillos



Ilustración 20. Pasillo principal a baños

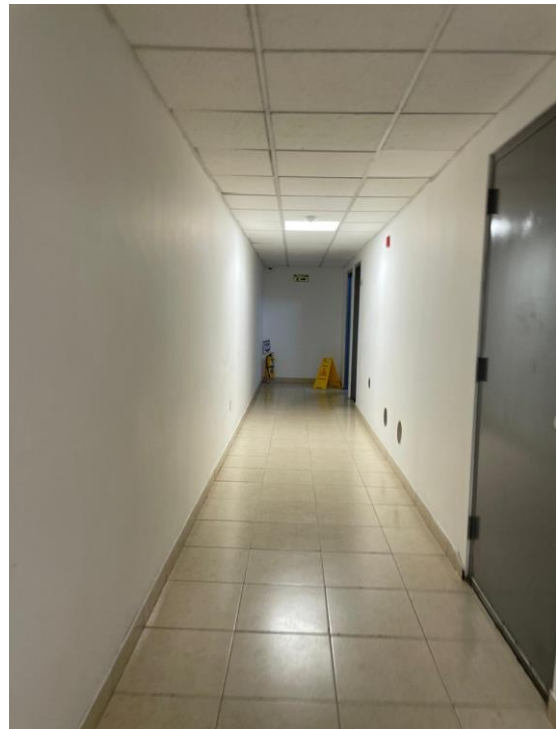


Ilustración 19. Pasillo baño mujeres



Ilustración 21. Pasillo baño hombres

La iluminación de los pasillos se activa a través de sensor de movimiento. La luminosidad es adecuada para la visibilidad y movilidad de las personas.

Se evidencia que al empezar el pasillo (Ilustración 20) el piso cuenta con cintas antideslizantes.

Las medidas de los pasillos permiten la movilidad en sillas de ruedas y caminadores, de la misma manera, permite giros de 180 grados. No hay objetos que obstaculicen el paso.

Aspectos por mejorar

1. Se sugiere que a lo largo del corredor principal, en lo que falta, así como en los pasillos que conducen al baño accesible de hombres y mujeres, se instalen cintas antideslizantes que eviten caídas y sirvan de guía para las personas en condición de discapacidad visual.
2. Se recomienda instalar señalética en braille, lengua de Señas colombiana y luminosa que permita a la ciudadanía la óptima ubicación.

2.9 Rampas

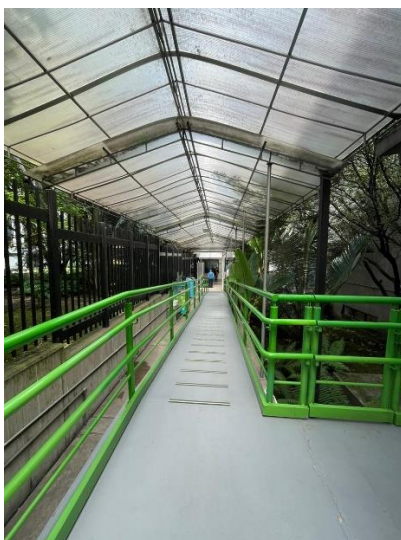


Ilustración 22. Rampa Oficina de Servicio a la Ciudadanía

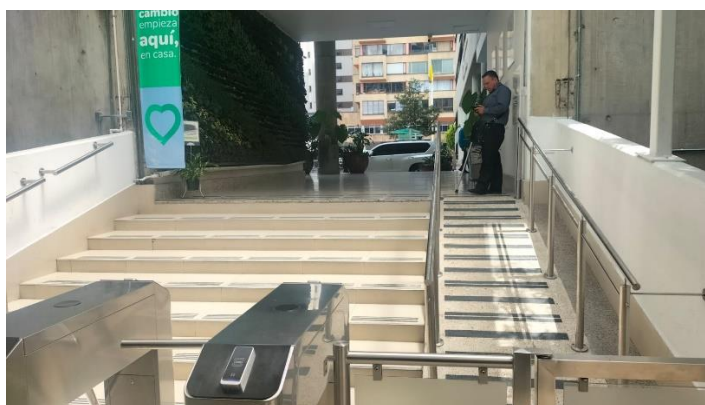


Ilustración 23. Rampa entrada Ministerio

Las rampas están construidas de tal manera que la ciudadanía en condición de discapacidad puede usarlas fácilmente. Las existentes conectan desde la entrada principal del Ministerio a la Oficina de

Servicio a la ciudadanía y Ventanilla Única de Radicación y por otro lado, la que comunica directamente al interior del edificio del Ministerio.

Ambas rampas cuentan con las medidas reglamentarias, con las cintas antideslizantes, con pasamanos adecuados para soporte y guía.

La visibilidad se da por luz natural que, a cualquier hora del día durante la jornada de atención, es óptima para la movilidad de la ciudadanía.

Aspectos por mejorar

1. Dado a que la rampa que conecta desde la entrada principal con la Oficina de Servicio a la Ciudadanía se eleva a más de 60 cm del suelo, se sugiere que permanentemente se haga inspección de la defensa y pasamanos a fin de garantizar la seguridad de los usuarios.

2.10 Señalización

Se evidencia que, en baños destinados para la ciudadanía, así como en la oficina de servicio a la ciudadanía y entrada principal, no se cuenta con señalética acorde a la NTC 6047 de 2013, que permita conocer rutas, información, puntos de acceso y ubicación dentro las instalaciones.

Aspectos por mejorar

1. Se sugiere que en la Oficina de servicio a la ciudadanía se identifique de manera clara los módulos de servicio a la ciudadanía y de ventanilla única de correspondencia.
2. Se sugiere que la señalización que se instale garantice el acceso a personas en condición de discapacidad, incluyendo información en braille, lengua de señas colombiana e implementando información audible en pantalla en la Oficina de Servicio a la Ciudadanía.
3. Se recomienda que las letras tengan una fuente sin serifas y que su altura sea de 3 cm mínimo por cada metro de distancia de observación, además que los colores de letras y símbolos tengan un alto contraste para lograr su identificación.
4. La información de las señales debe ser clara, exacta, oportuna y actualizada. No debe contener exceso de texto y deben ser sencillas de interpretar.
5. Se sugiere que la señalización sea instalada por debajo de los 160 centímetros de altura, para garantizar que puedan ser alcanzables por personas de talla bajo o en silla de ruedas, así mismo, que la información en braille o alto relieve sea posible tocarla y leerla con los dedos.

3. Conclusiones del diagnóstico

➤ Respecto lo evidenciado frente a la lista de verificación de criterios de accesibilidad física, se identificaron aspectos por mejorar, los cuales se describen en cada uno de los ítems del informe y

requieren de la asignación de recursos que permitan atender cada una de ellos para continuar fortaleciendo el cumplimiento de la NTC.

- Por medio de los criterios de accesibilidad contemplados en la NTC 6047 de 2013 y mediante el diagnóstico realizado, se pretende identificar conjuntamente con el Grupo de Servicios Administrativos, las acciones requeridas para dar cumplimiento a los requisitos definidos en la norma técnica, con el objeto de implementar acciones concretas de inclusión social.
- La adecuación física del espacio de atención conforme las acciones de mejora propuestas permitirán ofrecer a la ciudadanía espacios seguros, amigables con el medio ambiente y aptos para todo tipo personas que se encuentre en las instalaciones de la Entidad.

Atentamente,

ANDREA LILIANA CARRILLO CORONADO

Coordinadora de la Unidad para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Viviana Torres – Contratista UCGA