

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, programo dentro de su Plan de Auditorias para el año 2024, una evaluación al proceso de servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en el marco legal, sobre la política de atención al ciudadano en las instalaciones; considerando los criterios, requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención a la ciudadanía y las adecuaciones hechas al entorno ya construido en base a la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013.

3. ALCANCE.

La evaluación, se enmarca en la verificación del estado de cumplimiento de requisitos legales conforme a los lineamientos en la normatividad aplicable, para la atención al ciudadano con discapacidad en el medio físico; con el fin de, identificar la gestión efectuada, ante las acciones de mejora realizadas en el marco del cumplimiento de los criterios de la NTC 6047 de 2013, en los puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano; para garantizar la accesibilidad y seguridad de la población con discapacidad que atiende el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

4. MARCO NORMATIVO.

- Constitución Política de Colombia 1991.
- Ley 361 de 1997: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1145 de 2007: que organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1346 de 2009: Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

- **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**
- Ley 1753 de 2015: Artículo 81. Atención Intersectorial para la discapacidad.
- Ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1538 de 2005: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 en materia de Accesibilidad al Espacio Público.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 De 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 3570 de 2011: Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- **Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.**
- **Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013: Accesibilidad al medio físico, espacios servicio al ciudadano en la administración pública.**
- Norma Técnica Colombiana 4139 de 2012: accesibilidad de las personas al medio físico.
- Procedimiento F-A-SCD-22. Lista de verificación NTC 6047 2013. Versión 3. Fecha de vigencia 15-03-2024, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. SOMOSIG.
- Documentación de procedimientos dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- Demás normas vigentes que regulan la materia.

5. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno en pro de evaluar la gestión del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, adelanto la presente auditoría, con el fin de verificar el cumplimiento de lo estipulado en 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.”, que es reglamentada parcialmente por medio del Decreto 103 de 2015, que dispone en el Título II, Capítulo II, Artículo 14:

“Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

*y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la **Norma Técnica Colombiana 6047**, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.”*

Según la legislación mencionada, esta Oficina programó para la vigencia 2024 la presente auditoría para evaluar el cumplimiento del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con la obligatoriedad de Ley de adoptar la NTC 6047 de 2013, referente a la accesibilidad en los puntos de atención al ciudadano con discapacidad.

Partiendo de lo anterior, la NTC 6047 de 2013 establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad, señalización y espacios físicos requeridos para el acceso del ciudadano e indica que:

“En cumplimiento de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por Colombia en 2009, que establece la “universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación” y, de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se ha construido la presente Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, la cual establece las especificaciones para la construcción y la adecuación de espacios físicos 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.”

Para el desarrollo de la evaluación la Oficina de Control Interno, remitió a la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto – UCGA, por medio del Memorando 16002024E3014143, solicitud de información con el fin de verificar el cumplimiento de obligatoriedad legal del Ministerio, asimismo, se solicitó información al Grupo de Servicios Administrativos – GSA referente al apoyo brindado a la UCGA en la adecuación e instalación del punto físico de atención al ciudadano reubicado en la Calle 37 # 8 – 40 en la ciudad de Bogotá D.C.; dado que, en la evaluación efectuada en 2023, por medio del radicado 40042023E3011752 la UCGA, justificó el traslado del punto de atención al ciudadano:

“...a realizar actividades orientadas a garantizar la accesibilidad física en el punto de atención físico institucional, el cual va a ser trasladado al piso 1 del edificio central (anterior ventanilla de la ANLA), toda vez que, en trabajo articulado con el Grupo de Servicios Administrativos se ha identificado mayor facilidad de adecuar los requisitos de accesibilidad establecidos en la NTC 6047 de 2013”

Para la presente evaluación por parte de la UCGA dio respuesta a esta Oficina, mediante correo institucional el pasado 13 de septiembre de 2024, en donde se remitieron tres documentos ante el cumplimiento de la NTC 6047:2013 denominados así:

- Informe de accesibilidad física en áreas de servicio a la ciudadanía 2024.
- Informe de avance – acciones para la mejora en el cumplimiento de criterios de accesibilidad



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

/ NTC 6047 de 2013 – diciembre – 2023.

- Listas de verificación criterios de accesibilidad NTC 6047 de 2013.

Posteriormente, se remitió a esta Oficina, el pasado 30 de octubre el libro Excel denominado “*Datos accesibilidad 2024*”; a lo que, en consecuencia; esta Oficina solicitó alcance de la información por medio del radicado 16002024E3017665, información complementaria de la solicitud inicial nuevamente a la UCGA y al Grupo de Talento Humano – GTH por medio del Memorando 16002024E3017667, información referente a la articulación que tuvo el GTH desde el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST con el proceso del Servicio al Ciudadano que lidera la UCGA, ante la identificación de peligros y valoración del riesgo del nuevo punto físico de atención al ciudadano. Conforme a lo anterior, el 19 de noviembre de 2024 la UCGA remitió los siguientes documentos denominados así:

- *Tercer informe de acciones realizadas para el cumplimiento de los criterios de accesibilidad NTC 6047 de 2013 – vigencia primer semestre 2023*
- *Informe de avance - acciones para la mejora en el cumplimiento de criterios de accesibilidad / NTC 6047 de 2013 – diciembre 2023*

El GTH remitió a esta Oficina el 26 de noviembre respuesta a la solicitud, así como el **Informe de inspección de Seguridad y Salud en el Trabajo**, en la respuesta dada se indicó que, *en dicho proceso se ha identificado un riesgo locativo cuya aceptabilidad de riesgo es mejorable. Este riesgo se encuentra relacionado con los requisitos de accesibilidad establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013*”

A continuación, se detallan las condiciones de accesibilidad del nuevo punto físico de atención:

1. **Puerta de acceso para usuarios:** La puerta tiene un ancho superior a 90 cm y se abre a 90 grados, cumpliendo con los requisitos de accesibilidad en cuanto a medidas, pero no cuenta con un dispositivo que permita tenerla abierta de manera permanente por lo cual se tiene instalado un ladrillo. (ver registro fotográfico de informe adjunto)
2. **Equipos de control e interruptores:** El área de atención cuenta con un interruptor general de iluminación, ubicado a más de 80 cm de altura, y un sensor automático de encendido. Los tomacorrientes se encuentran a una altura mínima de 40 cm y máxima de 100 cm desde el suelo. Además, el área está equipada con un extintor de incendios, con el peso requerido por la NTC (20 libras). Se cuenta con un extintor multipropósito de 20 libras en el área.
3. **Líneas de visión:** Las personas con discapacidad tienen una línea de visión clara desde el ingreso al área, sin obstrucciones por mobiliario ni por personal de pie. Pero si hay obstrucción por los equipos de cómputo que utilizan los funcionarios (2 equipos), esto se da por disposición del puesto de trabajo.
4. **Módulos de atención:** Los módulos no presentan reflejos ni luces deslumbrantes, y los mostradores son fácilmente identificables por cualquier ciudadano. Sin embargo, las ventanillas de comunicación con los usuarios están parcialmente obstruidas por los computadores, por lo que se sugiere rediseñar el puesto de trabajo y reubicar los monitores para evitar dicho obstáculo. Adicional a esto, se identificó la dificultad en la comunicación del



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

usuario y el funcionario teniendo en cuenta que la ventana pequeña para que fluya el sonido también se encuentra bloqueada por los equipos se encuentran el plano de trabajo. Se observan condiciones de orden inadecuadas por falta de espacio en los puestos de trabajo del colaborador del ministerio.

5. **Superficies de pisos:** Los recubrimientos de los pisos son firmes y antideslizantes, tanto en condiciones secas como húmedas. Además, las superficies de pisos y paredes son antideslumbrantes. Se evidencia en la rampa de acceso el levantamiento de una de las cintas antideslizantes.
6. **Ventanas:** Las ventanas están ubicadas a menos de 210 cm de altura y son fáciles de abrir y cerrar con una sola mano.
7. **Iluminación:** La iluminación es homogénea y mejora la percepción de colores, tonos y texturas en el interior del área. Se dispone de una buena iluminación tanto artificial como natural.
8. **Pasillos de acceso:** El diseño de los pasillos permite no solo el flujo normal de personas, sino también maniobras, giros y cambios de dirección para personas en silla de ruedas. Están libres de obstáculos, sin elementos que sobresalgan más de 15 cm de los muros, y sin obstrucciones por debajo de los 220 cm de altura.
9. **Rampa de acceso:** La rampa está construida con materiales rígidos y tiene una superficie lisa y antideslizante en condiciones secas y húmedas. Su altura no supera los 200 cm.
10. **Pasamanos:** El pasamanos tiene una superficie lisa que permite un adecuado deslizamiento de las manos. Es continuo y está ubicado a una altura de 90 cm desde su eje hasta la superficie de la rampa.
11. **Señalización:** El área cuenta con señalización adecuada para los elementos de emergencia, como el extintor, así como señalización clara de la ruta de evacuación en caso de emergencia.
12. **Baños accesibilidad para personas con discapacidad:** No se cuenta en el área de servicio al ciudadano, baños destinados a la atención de usuarios. En caso de ser requeridos por un usuario, este debe solicitar el ingreso a la entidad para poder acceder a ellos y los más cercanos que son accesibles para personas con discapacidad, lo que incluye a aquellas que utilizan sillas de ruedas o que tienen movilidad reducida, se encuentran ubicados en el primer piso del edificio anexo.

Este baño tiene suficiente espacio para que una persona en silla de ruedas pueda maniobrar con facilidad.

Se destaca que, a pesar de que el área cumple con los requisitos generales de accesibilidad, se debe seguir gestionando la mejora continua para asegurar un entorno más inclusivo y seguro para todas las personas.



SC-2000142



SA-2000143

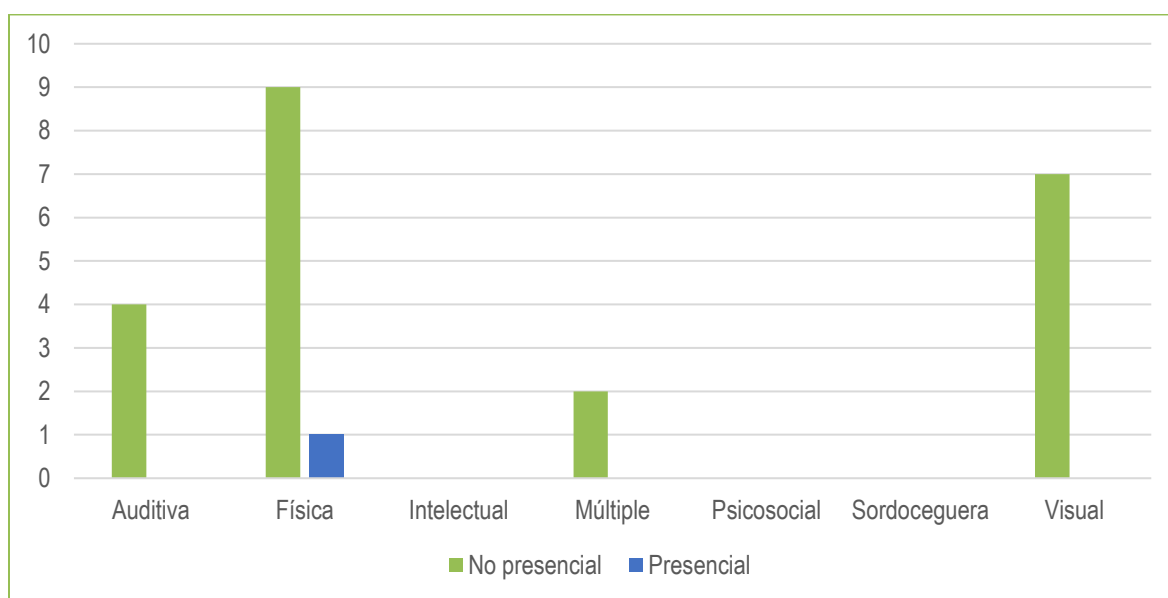
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Se informará de esta comunicación al Grupo de Servicios Administrativos y la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano para la gestión de los hallazgos¹.

Ante el desarrollo de la evaluación, se designó por parte de la UCGA el acompañamiento de la profesional Ingrid Viviana Torres López y para el GSA fue designado el arquitecto Andrés Mauricio García Orjuela, quienes participaron en la reunión de apertura realizada el pasado 3 de octubre entre las partes convocadas y el equipo auditor; en la cual se programó; la primera prueba de recorrido a realizarse el 16 de octubre, sin embargo, por situaciones de fuerza pública y ajenas a las actividades de esta cartera ministerial, se reprogramó para el 23 de octubre del presente año.

Por lo tanto, tomando en consideración la información remitida, mediante las comunicaciones oficiales ya mencionadas, esta Oficina se analizó el contenido del documento denominado “*Datos accesibilidad 2024*”, en el que se evidenció de manera estadística, el registro de asistencia y atención de ciudadanos con discapacidad, en el primer semestre de 2024.

Grafica 1. Tipo de canal por clasificación de atención a ciudadanos con discapacidad, primer semestre de 2024.



Fuente: Elaboración OCI con información remitida por la UCGA.

Como se evidencia en la gráfica anterior, para el proceso de atención a la ciudadanía, del 100 % total poblacional de ciudadanos atendidos por el proceso para el periodo en cuestión, el 43,48% tiene discapacidad física y el 30,43% tiene alguna discapacidad visual; todos ellos, atendidos mediante comunicación digital; mientras que el 0,25% aproximadamente, corresponde a una sola persona que asistió de manera presencial.

5.1. PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA.

Conforme a lo expuesto, en la **Ley 2195 de 2022**: “*por medio de la cual se adoptan medidas en materia*

¹ Respuesta del Grupo de Talento Humano. Memorando 40012024E3018723.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, Capítulo VI, Artículo 73:

“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.”

Dicho esto, y en consonancia al seguimiento que hace esta Oficina al Programa de Transparencia y Ética Pública del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible actuando en cumplimiento a la Ley 2195 de 2022, se evidenció como líder responsable a la UCGA, con la siguiente actividad asociada a la NTC 6047 de 2013:

Tabla 1. Compromisos Programa de Transparencia, proceso de atención al ciudadano.

Componente	Subcomponente	Actividades	Responsables	Fecha cumplimiento	Seguimiento área/dependencia
Estrategia de atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de comunicación	Monitorear y realizar los ajustes para el cumplimiento de los criterios de accesibilidad al medio físico de acuerdo con la NTC 6047 de 2013, en la medida de las capacidades de la entidad	Líder: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.	31/08/2024	Se proyecta informe que se encuentra publicado en la página web disponible en el siguiente enlace https://www.minambiente.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/ además, la información de la gestión realizada puede ser consultado en la carpeta no. 6.
			Apoya: Grupo de Servicios Administrativos		El Grupo de Servicios Administrativos con el propósito de cumplir con la NTC 6047 de 2013, desarrolló las siguientes actividades bajo los lineamientos y acompañamiento de la ARL: – Realizó la instalación de avisos colgantes y en pared con enfoque de rutas de evacuación con orientación posicional, y salidas de emergencia con insumos del Grupo de Talento Humano. Esto se efectuó en el Edificio Principal, Anexo, áreas comunes y parqueaderos. – Efectuó señalización de los puntos de encuentro en área de parqueaderos (principal y anexo). – Señalizó tuberías y cajas metálicas con el propósito de reducir riesgos y peligrosos. Estas medidas mejoran la accesibilidad, orientación y seguridad para todos los usuarios, incluyendo personas con discapacidades, al proporcionar información clara y visible sobre rutas de evacuación, identificación de áreas seguras en caso de emergencia, y reducir riesgos en el entorno construido. Esto no solo facilita la comprensión del espacio, sino que también mejora la eficacia de los planes de evacuación y la seguridad general, aspectos cruciales para la inclusión y protección de todas las personas según lo estipulado en la norma.

Fuente: Programa de Transparencia y Ética Pública del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/Seguimiento-al-Programa-de-Transparencia-y-Etica-Pu%CC%81blica-%E2%80%93-agosto-2024-1.pdf>

En análisis de la gestión realizada se evidenciaron documentos asociados al seguimiento de la actividad, en donde esta Oficina resalta el documento denominado “Reunión Acce física en Min Ambiente”, en donde se evidenció la articulación entre el GSA y la UCGA mediante un espacio de reunión el día 2 de mayo de 2024; en el que se identificó la intención y estructuración de la



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

coordinación dentro de los grupos referente a la implementación de adecuaciones para el cumplimiento de la NTC 6047 de 2013.

El GSA por su parte como apoyo a la actividad indicó que, se efectuaron adecuaciones priorizadas en la señalización en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

5.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN – PRUEBA DE RECORRIDO.

La prueba de recorrido se efectuó el día 23 de octubre de 2024, en conjunto con las partes interesadas, se realizó la toma de medidas y la recolección de material fotográfico de las zonas que se priorizaron en esta evaluación, teniendo en cuenta que la NTC6047:2013 cuenta los criterios específicos en los diferentes entornos de los espacios que involucrasen la atención a la ciudadanía, asimismo, se tomaron en cuenta los criterios establecidos en el formato de procedimiento F-A-SCD-22. Lista de verificación NTC 6047 de 2013, adoptados por el Proceso de Servicio al Ciudadano – SCD del Ministerio.

En ese sentido, se efectuó la recolección de la información cuantitativa y cualitativa de manera física en donde, se establecieron los siguientes criterios a contrastar el cumplimiento de las directrices de la norma con los criterios adoptados por el Ministerio; por lo que, para efectos de medición a los datos en el presente informe serán semaforizados así:

Tabla 2. Convenciones ante el cumplimiento de los criterios de la NTC 6047 de 2013

Criterio	Color
Cumple	
No Cumple	
Parcialmente	

Por lo anterior, el equipo auditor definió las zonas a evaluar, las cuales se detallarán a continuación:

• ZONA DE RECEPCIÓN.

La NTC6047:2013 establece que, esta zona es conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la atención se congestionen².

5.2.1. Ingreso.

En atención a lo dictado por la NTC6047:2013, está relacionado el principio de accesibilidad, en el que se aclaran los parámetros ante los requisitos mínimos de cumplimiento para las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite

² Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 12. Numeral 4.1.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

que las personas logren llegar, ingresar usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con mayor autonomía y confort posibles³.

De acuerdo con lo anterior, se realizó el inicio de la prueba de recorrido en el ingreso principal ubicado en la Calle 37 # 8 – 40; en donde se identificó señalización visual de los “Canales de atención” (imagen 1), en donde se detalla el horario de servicio a la ciudadanía.

Imagen 1. Comunicación de Secretaría General. Canales de atención.



Fuente: Tomado por la OCI. 23/10/2024.

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Puertas				
Ancho de puertas	≥80 cm	70 cm	No cumple. Dado que es una puerta que dispone de un detector de metales, este no cumple con el ancho mínimo de la Norma.	

³ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 12. Numeral 4.1.1.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Altura de puertas	≥200 cm	200 cm	Cumple.	
Iluminación				
Natural	≥100 lux.	2803 lux.	Cumple. Se evidenció toma por parte del GSA, que realizó verificación con luxómetro en donde, se recolectó el resultado de la medición.	 
Artificial		3021 lux.		 
Superficies de pisos y paredes.				
Pisos	Firmes, antideslizantes y antideslumbramiento		Cumple.	
Paredes	Antideslumbramiento		Cumple. Las paredes se identificaron de tono blanco mate, lo que permite que no genere deslumbramientos.	



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Señalización				
Iluminadas, claras y legibles			Cumple. Se evidenció solo una señalización, que indicaba la salida.	
Relieve y Braille			No Cumple. No se evidenció señalización con relieve o en lenguaje Braille.	
Señalización para población sorda			No Cumple. No se evidenció señalización para población sorda.	
Circulación vertical				
Acorde a la NTC6047:2013 se establece que, la circulación vertical dentro de edificaciones debería diseñarse, construirse y manejarse de manera que las personas la puedan comprender y usar fácilmente. La circulación vertical incluye el suministro de escaleras, ascensores y rampas, al igual que escaleras mecánicas, pasillos móviles y plataformas de elevación ⁴ .				
Rampas				
Ancho de rampa	≥120 cm	113 cm	No cumple con el requisito mínimo de la Norma.	
Descanso	≥150 cm	200 cm	Cumple.	

Fuente: Elaboración equipo OCI

5.2..2. Vestíbulo.

De acuerdo con la NTC6047:2013, es el espacio ubicado una vez se accede al punto de atención, el cual facilita la distribución a otras áreas; es amplio, allí se ubica la señalización general del punto de

⁴ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 38. Numeral 8.1.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

atención. En algunas ocasiones en este espacio se ubican personas que guían y facilitan que el ciudadano se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida⁵.

Conforme a lo anterior, el personal de vigilancia indicó que el acceso a la ciudadanía se realiza sin el registro previo computarizado de autenticación; por lo que, se le realiza acompañamiento al ciudadano a la zona requerida para su atención.

• **ZONA DE PERMANENCIA.**

Según la NTC6047:2013, está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala⁶.

5.2..1. Sala de espera o hall de filas.

La NTC6047:2013 lo define como el espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos.

En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general⁷.

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Puertas				
Ancho de puertas	≥80 cm	97 cm	Cumple. Aunque no permite una apertura constante ni es de uso fácil.	
Altura de puertas	≥200 cm	202 cm	Cumple. Se recomienda revisar el numeral 16.1.6 de la NTC6047:2013.	
Contraste visual (NTC6047:2013 numeral 16.1.5)			No Cumple. La puerta de ingreso al punto físico de atención al ciudadano es vidriada y no presentó indicadores visuales.	
Ventanas				
Altura, desde suelo	≤110 cm	91	Cumple.	

⁵ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 12. Numeral 4.1.2.

⁶ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 12. Numeral 4.2.

⁷ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 12. Numeral 4.2.1.

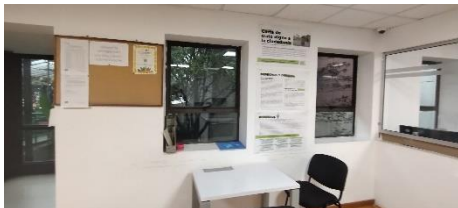


SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Altura de herrajes ⁸	80 – 110 cm	133	No cumple. La altura desde suelo a los herrajes es superior a lo indicado por la Norma.	
Indicadores de áreas vidriadas ⁹			No cumple. No se evidenció indicadores que indiquen el área vidriada.	
Mobiliarios sala de espera				
Asientos en sala de espera				
Altura	40 – 45 cm	40 cm	Cumple.	
Profundidad de asiento	40 – 45 cm	43 cm	Cumple.	
Superficies de pisos y paredes.				
Pisos	Firmes, antideslizantes y antideslumbramiento		Cumple parcialmente. Se evidenció superficies firmes, sin embargo, se evidenció falta de líneas antideslizantes, así como deslumbramiento en la superficie laminada.	
Paredes	Antideslumbramiento		Cumple. Las paredes se identificaron de tono blanco mate, lo que permite que no genere reflexión.	

⁸ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 69. Figura 32.

⁹ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 70. Numeral 17.4.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Iluminación				
Mixta (artificial y natural)	≥100 lux.	337 lux.	Cumple. Se evidenció toma por parte del GSA, que realizó verificación con luxómetro en donde, se recolectó el resultado de la medición.	
Señalización				
Iluminadas, claras y legibles			Cumple parcialmente. Se evidenció solo una señalización.	
Relieve y Braille			No Cumple. No se evidenció señalización con relieve o en lenguaje Braille.	
Señalización para población sorda			No Cumple. No se evidenció señalización para población sorda.	
Módulos de Atención				
Accesorios para audición y lectura de labios ¹⁰			No Cumple. No se evidenció accesorio que permita la audición y lectura de labios para los ciudadanos con discapacidad.	
Altura del Módulo, desde suelo ¹¹	74 – 80 cm	80 cm	Cumple parcialmente. La altura del módulo es adecuada desde el suelo, se encontró dentro del máximo; aunque no se encontró dentro del as especificaciones que	

¹⁰ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 72. Numeral 20.1. "Las áreas de recepción y los mostradores, especialmente en ambientes ruidosos o en ambientes equipados con una pantalla de seguridad para separación, deben tener al menos una posición equipada con un sistema de aumento de la audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas, y deben estar marcadas claramente con el símbolo adecuado"

¹¹ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 73. Figura 34.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
			indica la Norma, para la atención de ciudadanos con discapacidad y el punto solo cuenta con <u>un solo modulo</u> .	

Fuente: Elaboración equipo OCI

5.2.2. Servicios complementarios.

De acuerdo con la NTC6047:2013, son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, bibliotecas, zona de ventas de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, fotocopidora, fotografía, internet, dispensadores, **baños públicos, baños públicos para personas en condición de discapacidad**, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios, entre otros¹².

En la prueba de recorrido no se evidenció, cuarto de baño accesible disponible para los ciudadanos con discapacidad, por lo cual a esta Oficina fue indicado que, *"para el uso de los baños por los ciudadanos que asisten al punto de atención, se realiza acompañamiento del personal de seguridad a los baños dentro de las instalaciones de la Entidad; en donde deben desplazarse a los baños asignados en el edificio anexo ubicado en el primer piso"*; de acuerdo a lo anterior se revisaron los siguientes criterios que establece la NTC6047:2013, de los servicios complementarios para la atención al ciudadano, en especial para los ciudadanos con discapacidad.

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Puertas				
Ancho de puerta de ingreso	≥80 cm	100 cm	Cumple.	

¹² Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 13. Numeral 4.2.2.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Circulación vertical				
Rampas				
Ancho de rampa	≥ 120 cm	86,5	No cumple.	
Pasillos internos				
Ancho	≥ 120 cm	157 cm	Cumple.	 

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Cuartos de baño accesibles. Baño esquinero tipo C ¹³				
Área total	220X170 cm	136X150 cm	No cumple. No se evidencio el área requerida.	
Puerta hacia fuera	≥80 cm	80 cm	Cumple	
Asiento sanitario				
Distancia borde del asiento del sanitario a la pared posterior	65 – 80 cm	70 cm	Cumple. Se encontró dentro de lo requerido.	
Distancia desde la línea central de un baño a la pared adyacente derecha	≥45 cm	37 cm	No cumple. No se evidenció la medida mínima requerida.	
Largo del sanitario	65 cm	70 cm	No cumple.	
Distancia entre el sanitario y la pared frontal	≥150 cm	65 cm	No cumple. No se evidenció la medida mínima requerida.	
Distancia desde el sanitario a la pared adyacente izquierda	≥90 cm	105 cm	Cumple. Se evidenció que la distancia es superior al mínimo requerido.	

¹³ Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Pág. 86. Figura 42.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio		NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
Barras de agarre					
Barra de agarre				Cumple parcialmente. Solo se evidenció barra de agarre fija	
Altura desde suelo	≤170 cm	76 cm		Cumple.	
Papel Higiénico					
Altura	60 – 70 cm	123 cm		No cumple. Dentro del cuarto de baño accesible no se evidenció disponible el dispensador de papel higiénico; por lo anterior se toma medida del dispensador ubicado afuera del cuarto de baño.	
Lavamanos					
Altura desde el suelo	75 – 85 cm	82 cm		No cumple. Dentro del cuarto de baño accesible no se evidenció la disponibilidad de lavamanos; por lo anterior se toma medida del lavamanos ubicado afuera del cuarto de baño. Si bien contó con la altura dentro del rango de la Norma, no cumple, dado que como se indicó anteriormente no se encontró dentro del cuarto de baño.	
Altura espejo	80 – 110 cm	102 cm		No cumple. Dentro del cuarto de baño accesible no se evidenció la disponibilidad de espejo; por lo anterior se toma	



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Criterio	NTC 6047 2013	Prueba de recorrido	Observación OCI	Registro fotográfico
			medida del espejo ubicado afuera del cuarto de baño. Si bien contó con la altura dentro del rango de la Norma, no cumple, dado que como se indicó anteriormente no se encontró dentro del cuarto de baño.	
Altura de dispensador de jabón	≥90 cm	136 cm	No cumple. Dentro del cuarto de baño accesible no se evidenció disponible el dispensador de jabón; por lo anterior se toma medida del dispensador ubicado afuera del cuarto de baño.	
Altura dispensador de toallas de papel	80 – 110 cm	118 cm	No cumple. Dentro del cuarto de baño accesible no se evidenció disponible el dispensador de toallas de papel; por lo anterior se toma medida del dispensador ubicado afuera del cuarto de baño.	

Fuente: Elaboración equipo OCI

5.3. OBSERVACIONES.

Frente a lo anterior, esta Oficina observó:

- Se identifica que, se han adelantado acciones para el cumplimiento de la NTC 6047 de 2013, en el marco del programa de transparencia y ética pública del Ministerio; se evidencia que dichas acciones, no fueron priorizadas y enfocadas al punto físico de servicio al ciudadano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible., puesto que se evidenció debilidades constantes, como: ausencia en señalización requerida, falta de espacios que permitan la autonomía de la persona con discapacidad, como son los baños y el ingreso al punto físico de atención, entre otros, criterios identificados por la UCGA.
- Ante la evaluación de los estándares aplicables, al baño accesible para los ciudadanos con discapacidad, no se evidenció cumplimiento ante el requisito de la alarma de asistencia en



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

caso de emergencia en las instalaciones sanitarias; criterio establecido en el documento, “Lista de verificación criterios de accesibilidad NTC 6047 de 2013”, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, disponible en el Sistema Integrado de Gestión – SOMOSIG.

- De la información proporcionada por el proceso, en contraste a la prueba de recorrido y a lo expuesto en la norma, se identificó un total de 44 criterios evaluables y aplicables de acuerdo con la NTC 6047 de 2013 sobre el punto de atención físico a la ciudadanía del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible., de los cuales, solo 20 criterios cumplen a satisfacción lo requerido, 20 no cumplen con los lineamientos plasmados en el documento de calidad y lo reglamentado y los 4 restantes cumplen parcialmente, con oportunidad de mejora para su correcta aplicación.

5.4. RECOMENDACIONES.

- Teniendo en cuenta lo anterior, esta Oficina recomienda establecer puntos de control que permitan garantizar el debido cumplimiento y continuidad ante el servicio de atención a la ciudadanía con discapacidad de manera presencial.
- Se sugiere por parte de la dependencia adelantar acciones orientadas a dar estricto cumplimiento a los términos fijados por el proceso de la UCGA de manera que se asegure su compromiso a lo expuesto en los documentos de calidad presentados.
- Se recomienda priorizar las acciones para la adecuación y/o implementación del entorno construido, en cumplimiento con la NTC 6047 de 2013, en especial de la atención al servicio al ciudadano con discapacidad.
- Con respecto a, los cuartos de baño asignados para la atención al ciudadano, acción que requiere del desplazamiento y acompañamiento por parte del servicio de vigilancia, al igual que la limitante de la autonomía por parte del grupo poblacional eje de estudio de esta evaluación, esta Oficina, sugiere se habilite un espacio idóneo, de tal forma que el ciudadano no deba ingresar a las instalaciones para acceder a las unidades sanitarias, puesto que, esto conlleva riesgos de seguridad, tanto para el ciudadano como para los servidores públicos en las instalaciones, además que se garanticen los requisitos mínimos contenidos en la normativa.
- Se recomienda revisar los criterios que no cumplieron o fueron parcialmente cumplidos, identificados en el presente informe para su estudio y/o adecuación en pro de dar cumplimiento a lo estipulado en la NTC 6047 de 2013.
- Se recomienda incluir nuevos criterios de la NTC 6047 de 2013 en el Procedimiento F-A-SCD-22. Lista de verificación NTC 6047 2013, enfocados al cumplimiento de la Norma Técnica.
- Para efectos de cumplir, con la Ley de transparencia que ampara la implementación de la NTC 6047 de 2013, se recomienda priorizar esfuerzos en su implementación y aplicabilidad en cumplimiento de lo requerido normativamente.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

- Esta Oficina recomienda, que se logre una correcta articulación entre el cumplimiento normativo tanto de la NTC 6047 de 2013 como de lo requerido en el SST, en el punto físico de atención al ciudadano del Ministerio.
- En vista de que las debilidades persisten, se recomienda al proceso se considere solicitar la inspección externa especializada que realice el diagnóstico de la oportunidad de los criterios, la implementación, la verificación y demás temas pertinentes que permitan la verificación estado de cumplimiento sobre los lineamientos de la NTC 6047 de 2013, tal como se mencionó en el Informe de la vigencia anterior realizado por esta Oficina.
- Esta Oficina recomienda revisar los criterios evaluados en el presente informe para su subsanación y así dar cumplimiento legal de acuerdo con la normativa vigente.
- En el marco de la revisión en vigencias pasadas y tomando en cuenta las medidas económicas adoptadas por esta cartera ministerial, se recomienda evaluar la mejora y uso del punto ubicado sobre la Carrera 13, para la atención presencial a la ciudadanía.

6. CONCLUSIONES.

Una vez realizado el análisis tanto del marco normativo relacionado en la presente evaluación, como de la documentación contentiva de los expedientes objeto de esta, podemos concluir lo siguiente:

- Esta Oficina desenlaza que, de los criterios priorizados evaluados identificados del Procedimiento F-A-SCD-22. Lista de verificación NTC 6047 2013, el 45% cumple con lo requerido por la NTC 6047 de 2013, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 2017 de 2014).
- A partir del seguimiento realizado a la ejecución y cumplimiento de las actividades remitidas como respuesta por parte de la UCGA, y teniendo como referencia los parámetros de la NTC 6047 de 2013 y la normatividad aplicable en términos del SST, se evidencia una gestión y esfuerzos relacionados para subsanar las debilidades.
- Con el propósito de garantizar la continuidad y calidad del proceso de atención a la ciudadanía, mediante la presente evaluación se evidenció un incumplimiento significativo ante la verificación y seguimiento de los requisitos mínimos que dicta la norma, por lo que se, concluye la necesidad de articulación interna en cabeza de Secretaría General a las dependencias de UCGA , GTH y GSA con el fin, de generar un plan de acción encaminado hacia el mejoramiento continuo e implementación correcta de las políticas, con acciones enfocadas a la optimización de los procesos, mantenimiento y adecuación de la infraestructura siempre pensando en la satisfacción del ciudadano, de los funcionarios y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de la infraestructura locativa.



SC-2000142



SA-2000143