

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN CONFORME A LA NORMA TÉCNICA NTC 6047. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. **INFORMACIÓN GENERAL:** Plan Anual de Auditoría 2025 - Informe de Ley

1.1. **Fecha de realización del informe:** 29 de octubre de 2025

1.2. **Periodo evaluado:** Anualidad vigencia 2025

Lugar: "CAD" Denominación en el informe para: el Centro Administrativo Departamental José María Córdoba

1. SERVIDORES PARTICIPANTES EN EL SEGUIMIENTO

Funcionario	Cargo y/o Dependencia
Alejandro del Valle Acosta	Profesional Universitario Servicios Generales
Yury Leidy Cardona Yepes	Auxiliar administrativa servicios generales
Adriana Cecilia Larrea Arango	Dirección de comunicaciones
Diego Armando Gil Zapata	Dirección de comunicaciones
Harlinton Smith Arango Góez	Secretaría de salud e inclusión social
Harold Andrés Pérez Durán	Director de servicios generales
Roberto Fernández Hernández Arboleda	Profesional especializado gestión de talento humano
Diego Fernando Bedoya Gallo	Profesional especializado dirección de servicios administrativos
Alexandra Sánchez Marín	Directora de pasaportes
Juan Carlos Villegas ciudadano	Director de relacionamiento Estado

2. INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

La accesibilidad es un derecho fundamental que garantiza la igualdad de oportunidades y la inclusión social de las personas con discapacidad. En Colombia, este principio se encuentra respaldado por la Constitución Política (artículo 13), que establece la obligación del Estado de adoptar medidas para que la igualdad sea real y efectiva, así como por normas específicas como la Ley 1618 de 2013, que dispone

acciones afirmativas y ajustes razonables para eliminar toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

El cumplimiento de la accesibilidad en las entidades públicas implica asegurar que los espacios físicos, la información, los servicios y las comunicaciones, estén adaptados para permitir la participación plena y efectiva de todas las personas en condiciones de igualdad. Esto incluye la aplicación de estándares técnicos como la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 para espacios de atención al ciudadano, y el cumplimiento de leyes complementarias como la Ley 1712 de 2014 sobre acceso a la información pública en formatos accesibles a través de plataforma digital y en el sitio físico.

Este compromiso no solo responde a una obligación legal, sino también a la necesidad de construir una administración pública inclusiva, que garantice el ejercicio pleno de los derechos y promueva la eliminación de barreras físicas, tecnológicas y actitudinales de los servidores y los usuarios.

3. ALCANCE

La Gerencia de Auditoría Interna, mediante el seguimiento periódico realizado anualmente, busca garantizar el cumplimiento de la normativa, cerrar brechas y generar acciones orientadas al mejoramiento continuo de los estándares establecidos. Se promueve la adecuación de espacios en el CAD que garanticen condiciones de accesibilidad, seguridad, inclusión y autonomía para las personas que ingresan, incluyendo tanto a los usuarios como a los servidores públicos, con el fin de facilitar su movilización y atención adecuada.

Se pretende en esta vigencia 2025 los siguientes objetivos:

1. Identificar la existencia de la gestión de los riesgos institucionales que abarquen criterios de accesibilidad identificando posibles debilidades en accesibilidad, rutas de evacuación, puntos identificados de atención al ciudadano y la seguridad interna para los usuarios y servidores dentro del CAD.
2. Reconocer los sistemas de señalización y comunicación accesible verificando la tipografía, ubicación y contenido de señales en el CAD.

Puesto que, las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad al interactuar con el entorno de una edificación están relacionadas con la accesibilidad al medio físico. Por lo tanto, los ajustes prioritarios deberían centrarse en intervenciones a la infraestructura, adecuaciones al mobiliario, acompañamiento personalizado y al uso de ayudas técnicas. Ya que, estas acciones deberían implementarse especialmente en los puntos de atención al usuario dentro del CAD, incluyendo las áreas ubicadas en el sótano, los locales externos y todos los niveles del edificio, con excepción del séptimo piso.

4. SEGUIMIENTO Y ETAPAS

4.1. Verificación del plan de mejoramiento y las acciones que se emplearon por los responsables para mitigar observaciones, riesgos y oportunidades de mejora de los informes de la vigencia 2024:

- Se identificaron 3 observaciones asignadas a la **Dirección de Desarrollo del Talento Humano** que no generaron acciones de mejora y avances en el periodo 2025.
- Persiste la observación que se presentó a la **Secretaría de Hacienda** y a la **Secretaría de Salud e Inclusión Social** por la ocupación y presencia de obstáculos sobre los corredores principales, donde se reduce a la dimensión mínima que es recomendada por norma para la evacuación de los servidores en estas dependencias.
- Desde la **dirección de servicios generales** se avanzó en ajustes y mejoramiento de los puestos asignados para la atención al usuario, con respecto a las alturas de los muebles, específicamente en la **dirección de pasaportes** y la **secretaría de seguridad**, las cuales hacían parte de las necesidades que se tenían para garantizar la inclusión en el servicio prestado a los usuarios.

Sin embargo, aún están sin atender algunas observaciones realizadas en ejercicios auditores de vigencias anteriores, tales como: señalización de rampas, ajustes de elementos de uso necesario en unidades sanitarias, la adecuación y recuperación de espacios en corredores principales y su respectiva la señalización.

4.2 Con la **dirección de comunicaciones**, se llevó a cabo una socialización sobre las condiciones actuales y los ajustes necesarios en cuanto a mobiliario, señalética y otras necesidades previamente identificadas en auditorías anteriores realizadas en el edificio del Centro Administrativo Departamental – CAD –.

Esta actividad se desarrolló, teniendo presente el proceso de adecuación que se adelanta, derivado del rediseño institucional “Eficientes por Antioquia”, destacando la importancia de priorizar y considerar las observaciones recurrentes de auditorías y seguimientos previos, especialmente en relación con los criterios establecidos en la NTC 6047.

Asimismo, se enfatizó en la necesidad de garantizar condiciones de accesibilidad tanto para usuarios internos como externos, con especial atención a la implementación de señalética con sistema braille y a la mejora del funcionamiento del centro de relevos, cuya operación en el sitio web institucional ha sido intermitente y no asegura un servicio continuo al usuario.

4.3 Se adelantaron entrevistas con el gestor y enlace del equipo de mejoramiento de Soporte Logístico y Seguridad y Salud en el Trabajo, procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia, a fin de reconocer e identificar la existencia de un plan de mantenimiento preventivo de infraestructura accesible que, permita obtener resultados verificables con una periodicidad definida, y facilite el diseño e implementación de estrategias y el logro de objetivos periódicos por parte de las áreas involucradas o de la **dirección de servicios generales**.

Con el fin de identificar las necesidades operativas de los espacios físicos y la priorización que se ha dado, sobre la atención a elementos clave como la seguridad, señalización, intervención de rampas, pasamanos, puertas, luminarias, alarmas, salvaescaleras, mobiliario existente, cubículos internos para uso institucional, entre otros componentes que resultan fundamentales para garantizar condiciones adecuadas de accesibilidad.

4.4 En el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, se identificaron documentos anexos de los procesos, donde se referencia y brinda soporte para la adecuación de espacios dentro de las instalaciones del CAD respetando criterios de accesibilidad. Por lo tanto, se estima pertinente priorizar y gestionar su actualización.

4.5 Se generó acercamiento con varias dependencias de la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos, con el fin de conocer acciones en materia de inclusión al empleo, además de la importancia en la caracterización y existencia de servidores con discapacidad en la entidad.

Parte de las acciones incluyeron actividades de seguimiento lideradas por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, en las cuales, a partir de escenarios orientados a la inclusión, se han previsto medidas específicas para fortalecer las condiciones de accesibilidad y seguridad en los espacios físicos institucionales, tales como:

- ✓ Pieza comunicacional en el boletín informativo semanal interno en la Gobernación de Antioquia.
- ✓ Asignación de calificación especial a personas con discapacidad, con el fin de facilitar su acceso a actividades y beneficios de bienestar dirigidos a los servidores, incluyendo un mayor monto económico en los beneficios otorgados a aquellos servidores que tienen personas con discapacidad a su cargo.
- ✓ Inclusión de personas con discapacidad en la modalidad de Trabajo en Casa.
- ✓ Actividades de formación en lengua de señas incluidas en el plan de capacitación.
- ✓ Análisis ergonómico y de puestos de trabajo localizados para los servidores con situación de movilidad reducida.

- ✓ Evaluación médica continua de los servidores con discapacidad.
- ✓ Capacitaciones en salud mental.
- ✓ Aplicación de trato preferencial para los servidores en condición de discapacidad en las convocatorias realizadas durante la Semana de la Salud y el Bienestar

4.6 En el marco del ejercicio auditor, se implementaron acciones tempranas de corrección como resultado de los recorridos en el CAD durante el mes de octubre en los cuales se identificaron sitios específicos, tanto internos como en los alrededores del edificio del CAD, que presentan mayor vulnerabilidad frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC 6047.

6. OBSERVACIONES

6.1 Deficiencia en la toma de acciones del procedimiento Gestión de la mejora continua en el Sistema Integrado de Gestión

CONDICIÓN: Producto de auditoría exprés vigencia 2024 de seguimiento a la norma NTC 6047, correspondiente al Proceso de Soporte Logístico, Gestión de Talento Humano, se identificaron oportunidades de mejora, las cuales no se gestionaron según los lineamientos establecidos mediante el procedimiento de Gestión de la Mejora Continua del Sistema de Gestión Integral de la Gobernación de Antioquia. Entre ellos:

- I. Establecer lineamientos sobre la responsabilidad y roles en cada dependencia para desempeñar y brindar oportunidad de atención para las personas en condiciones de movilidad reducida y discapacidad, esto brindaría oportunidad en la atención, dado que en los recorridos realizados no se tiene identificado el rol o los responsables de manejo de equipos especiales como los salvaescaleras, al igual que indicaciones localizadas en el sitio donde se ubica el equipo especial.
- II. Implementar una guía o procedimiento que regule la atención a los servidores en condición de discapacidad, que brinde conocimiento general de toda la organización en cuanto a ruta de evacuación y manejo de protocolos de emergencias para la atención y acompañamiento de los servidores internos y usuarios, lo que permitiría la adecuada respuesta ante un evento.

CRITERIO: Sistema integrado de gestión Gobernación de Antioquia código:PR-M1-P5-006 Numeral 2: Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora: “Registrar la observación, riesgo, no conformidad, no conformidad potencial u oportunidad de mejora. Para las oportunidades de mejora producto de una auditoría o provenientes de otras fuentes, es el equipo de mejoramiento continuo

el que decide si la implementa o no, dejando constancia de ello en el acta de reunión, caso en el cual le corresponde registrarla al gestor. El gestor puede definir oportunidades de mejora cuando así lo considere y de manera posterior socializarla en el equipo de mejoramiento.

Las acciones derivadas de la revisión y/o actualización del contexto estratégico (institucional o del proceso) se registran.

Posibles Causas:

- Desconocimiento del proceso de tratamiento hacia las oportunidades de mejora y el sistema integrado de gestión

Posibles Consecuencias:

- Reducción en la eficacia de acciones que permite un proceso de mejoramiento continuo al tomar acción sobre oportunidades de mejora asertivas en la Institucionalidad.

Proceso: Gestión de la mejora continua

6.2 AUSENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE PLAN DE EMERGENCIAS IMPLEMENTADO EN LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

CONDICIÓN: Se evidenció en la entidad que no se ha actualizado el Plan de Emergencias, el cual se referencia en el Sistema de Gestión Integral ISOLUCION como PL-M6-P4-003.

Se observaron inconsistencias en los datos consignados en el Plan de Emergencias vigente, los cuales no reflejan las condiciones reales de los equipos disponibles, el estado del sistema de alarmas ni los mecanismos de comunicación interna ante un posible evento. Durante los recorridos realizados, no se identificaron rutas de evacuación ni la señalización descrita en el plan con vigencia 2021.

Adicionalmente, se identificó que el numeral 8.2” *Actuación en caso de emergencia*” no ha sido actualizado con los datos correspondientes de la tabla 10. El numeral 9.3 incluye un sistema de alarma o sustituto que no corresponde con la realidad actual, situación que también se presenta en los numerales 9.6, 9.7, 11.2 y otros que deben ser revisados. El documento no contempla de manera específica la actuación oportuna en caso de emergencia para que personas con discapacidad, ni establece procedimientos claros para su atención.

CRITERIO:

Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019 "Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST". Capítulo iii estándares mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores clasificadas con riesgo i, ii, iii, iv ó v y de cincuenta (50) ó menos trabajadores con riesgo iv ó v artículo 16. Plan de prevención preparación y respuesta ante emergencias.

Elaborar un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias que identifique las amenazas, evalúe y analice la vulnerabilidad.

Como mínimo el plan debe incluir: planos de las instalaciones que identifican áreas y salidas de emergencia, así como la señalización, realización de simulacros como mínimo una (1) vez al año.

El plan debe tener en cuenta todas las jornadas de trabajo en todos los centros de trabajo y debe ser divulgado.

Solicitar el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias y constatar evidencias de su divulgación.

Verificar si existen los planos de las instalaciones que identifican áreas y salidas de emergencia y verificar si existe la debida señalización de la empresa.

Verificar los soportes que evidencien la realización de los simulacros y análisis de los mismos. y validar que las recomendaciones emitidas con base en dicho análisis hayan sido tenidas en cuenta en el mejoramiento del plan de emergencias.

ISO 45001. 8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS: *La organización debe establecer, implementar y mantener procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales, con cobertura a todos los centros y turnos de trabajo y todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y subcontratistas, así como proveedores y visitantes, según se identifica incluyendo: a) el establecimiento de una respuesta planificada a las situaciones de emergencia, incluyendo la prestación de primeros auxilios; para ello debe implementar un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias que considere como mínimo, los siguientes aspectos: 1. Identificar sistemáticamente todas las amenazas que puedan afectar a la organización; 2. Identificar los recursos disponibles, incluyendo las medidas de prevención y control existentes al interior de la organización para prevención, preparación y*

respuesta ante emergencias, planos de las instalaciones que identifican áreas y salidas de emergencia, señalización, así como las capacidades existentes en las redes institucionales y de ayuda mutua; 3. Analizar la vulnerabilidad de la organización frente a las amenazas identificadas, considerando las medidas de prevención y control existentes; 4. Valorar y evaluar los riesgos considerando el número de trabajadores expuestos, los bienes y servicios de la organización.

Possible Causa

Desconocimiento de los tiempos de actualización

Possible consecuencia

Que se continúen materializando la ocurrencia de eventos en el CAD como los 3 presentados durante la vigencia actual, relacionados con riesgos identificados en el plan de emergencias (incendios, catástrofes naturales, entre otros)

Proceso: Soporte Logístico

6.3 NO SE HA ACTUALIZADO NI ESTANDARIZADO EL MANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL MOBILIARIO

CONDICIÓN: El Mobiliario definido en el Manual de Mantenimiento, utilizado por la **Dirección de Servicios Generales** como parte del proceso de Soporte Logístico, no cuenta con mecanismos de retroalimentación ni ajustes de versión que permitan su mejora continua. Esta ausencia limita la posibilidad de optimizar el diseño y funcionalidad de los muebles, lo que impide reducir factores de corrección a nivel Institucional.

Esta situación repercute directamente en los ajustes de la cancelería de los puestos de atención al usuario ubicados en el segundo piso del CAD, dado el volumen de documentos almacenados exige condiciones adecuadas para la operación y gestión continua. Por las situaciones que dificultan la modernización del mobiliario en las taquillas internas, se ha generado la necesidad de acondicionar muebles, los cuales no favorecen espacios versátiles ni garantizan condiciones ergonómicas que promuevan una postura adecuada para los servidores públicos.

A continuación, se indican los muebles a los que se hace alusión:

Archivador Pedestal: *Página 50 Un archivador pedestal metálico de tres cajones que soporta la superficie retorno en su otro extremo, de 37 a 40 cm de ancho, 70 cm de alto y 48 a 50 cm de fondo, fabricado en lámina CR cal. 22 cortada en CNC y doblada, su acabado es en pintura epoxi/ poliéster aplicada*

de forma electroestática (color y acabado a definir por el supervisor designado). Carpetero inferior con capacidad de carga de 75 lb y rieles Full Extensión para cajones y carpetero, chapa archivo con bloqueo para tres cajones con llave maestra y cilindro intercambiable, y tapas de cajoneras en aglomerado madera enchapado en laminado de alta presión F8 con cantos en PVC color por definir por la supervisión. **Se identificó que podría considerarse ajuste del archivador hasta 40cm, para incrementar capacidad de almacenamiento en taquilla.**

Numeral S. Mueble almacenamiento (taquilla)

Mueble de almacenamiento de 120 cm de ancho, 64 cm de alto y 60 cm de fondo, fabricado en aglomerado de madera con espesor de 18 mm y laminado de alta presión F8 en ambas caras con cantos PVC termofundido de 2 mm de espesor, ensamblado con sistema de unión compuesto por MiniFix y tarugos de madera.

No se encontró el mobiliario mencionado para los puestos previstos.

Catálogo de Mobiliario del CAD: El mueble de almacenamiento credenza, visualizado en el esquema tomado del catálogo, se ubica en las zonas de desplazamiento de los corredores que reducen hasta 700mm la circulación y desplazamientos en los pasillos internos, lo que no permite el cumplimiento de la NTC6047.

Registro Fotográfico No. 1 Atención en taquilla nivel dos



Figura 1: Mueble de almacenamiento credenza



Tomado del catálogo Mobiliario del CAD suministrado por Dirección de Servicios Generales

Registro Fotográfico No. 2: Muebles Credenzas utilizados en los niveles 3 y demás niveles existentes del CAD



Registro Fotográfico No. 3: Muebles Credenzas utilizados en los niveles 3 del CAD



CRITERIO:

NTC 6047 DE 2013 NUMERAL20: *Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de Recepción mostradores y escritorios: Un puesto de trabajo independiente de la zona en la cual esté ubicado, debe contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones, debe permitir una postura adecuada y libertad de movimientos.*

Posibles causas:

Ubicación de mobiliario existente en sitios que obstaculizan la circulación.

Posibles Consecuencias:

Reducción en la evacuación ante un evento de emergencia.

Proceso: Soporte Logístico

6.4 RAMPA DE ACCESO SOPORTE GUÍA AUDITORIO GOBERNADORES NIVEL CUARTO SIN RAMPA

CONDICIÓN:

Se identificó que la rampa de acceso al área del orador, ubicada en el auditorio Gobernadores (nivel cuarto), no posee pasamanos que garantice condiciones mínimas de seguridad para el orador y demás personas que usen el área del telón. Pues, el desnivel presente en la rampa representa un riesgo potencial, de caídas especialmente al no contar con elementos de protección que alerten o prevengan el tránsito inseguro. Esta situación podría generar incidentes que afecten la integridad física de los usuarios y comprometan la seguridad en eventos institucionales.

Registro Fotográfico No.4: *Auditorio Gobernadores sin los ajustes de mejora señalización de puestos inclusivos para discapacidad.*



Registro Fotográfico No. 5: Auditorio Gobernadores ausencia de pasamanos para desnivel identificado



CRITERIO

NTC 6047 Numeral 8.2.5: Soporte y guía mediante pasamanos en las rampas: “Se deberían tener en cuenta los siguientes requisitos generales sobre pasamanos Se debería colocar un pasamanos a cada lado de una rampa, cuando la longitud de ésta es de 800mm o menos y un acceso alternativo con escalones; Se debe colocar un pasamanos a ambos lados de una rampa si ésta excede los 800mm de longitud. La distancia mínima entre pasamanos de ser de 1000mm”.

Posibles Causas:

Desconocimiento de la necesidad.

Ausencia de inventarios de prioridades en materia de necesidades sobre accesibilidad dentro del CAD.

Posibles Consecuencias:

Accidentalidad y caídas en el sitio por oradores que usen el telón sean personas externas o servidores de la Gobernación de Antioquia.

Proceso: Soporte Logístico

6.5 RAMPA DE ACCESO A COSTADO OCCIDENTAL EXTERIOR DEL CAD CON SUPERFICIE DE BAJO AGARRE

CONDICIÓN:

Se identificó que el material de la superficie de la rampa costado occidental exterior del CAD, presenta una superficie lisa que en el momento de precipitaciones se torna

resbaladiza y no brinda seguridad de pisado con el uso para circulación adecuada de todos los usuarios.

Registro Fotográfico No. 4 y 5: Rampas de acceso al CAD costado sur occidental registro de permeabilidad y estado de rampa en condiciones húmedas.



CRITERIO

NTC 6047 Numeral 8.2. Rampas 8.2.1 Generalidades ...[] Cuando se requiera en un sendero accesible continuo, los indicadores táctiles de advertencia deberían estar ubicados en la parte superior e inferior de las rampas.

Numeral 8.2.7 Materiales de la superficie de las rampas: Los materiales de la superficie deben ser rígidos, con una superficie lisa y antideslizante, tanto en condiciones secas como húmedas.

Posibles Causas:

Cambio de superficie del piso desconociendo la fragilidad al desplazarse en condiciones de humedad.

Posibles Consecuencias:

Accidentalidad y caídas en el sitio por usuarios externos o internos de La Gobernación de Antioquia que repercutan en demandas.

Proceso: Soporte logístico

6.6 LIMITACIONES DE ACCESIBILIDAD EN MOBILIARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN ZONAS ADECUADAS DEL CAD NIVEL 2 Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONDICIÓN:

Se observó que, en el CAD, específicamente en los siguientes puntos: recepción de atención al ciudadano en el sótano, ingreso y recepción de auxiliares administrativos del piso dos costado sur, y atención bancaria para el recaudo del impuesto vehicular en el sótano, el mobiliario de atención presenta alturas superiores a 740 mm.

Esta condición impide una adecuada visibilidad y comunicación con usuarios de talla baja, así como con personas en condición de movilidad reducida (usuarios en silla de ruedas o con equipos especiales de apoyo). La falta de adecuación en la altura del mobiliario limita la accesibilidad y dificulta la interacción efectiva, lo que puede afectar la calidad del servicio y el principio de inclusión en la atención institucional.

Registro fotográfico 6: Atención al ciudadano Sótano local externo del CAD.



Registro fotográfico 7: Atención remodelada en piso dos costado sur con alturas superiores a las permitidas por accesibilidad según NTC6047 para la atención de usuarios internos y externo.



Registro fotográfico 8: Atención recaudo bancario nivel de Sótano impuesto vehicular con alturas superiores a las de accesibilidad según NTC 6047 para la atención de usuarios internos y externo.



Registro fotográfico 9 y 10: Punto de atención al usuario externo nivel sexto donde se localiza la entidad: ACTIVA registro de la vigencia 2024 y prevalece en la vigencia 2025.



CRITERIO:

NTC 6047 Numeral “20 Módulos de Atención de pie o sentado, áreas de recepción mostradores y escritorios: Un puesto de trabajo, independiente de la zona en la cual esté ubicado, debe contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones; debe permitir una postura adecuada y libertad de movimientos.

Numeral 20.4 Altura: El nivel del mostrador debe estar entre 740 mm a 800mm desde el suelo. El Espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700mm. Los escritorios de la recepción sobre los cuales los visitantes escriben, deberían permitir la aproximación frontal por parte de los usuarios de sillas de ruedas, con espacio para colocar las rodillas de dichos usuarios. Al menos una parte del escritorio debería tener como mínimo la altura adecuada.”

Figura 2 de altura de mostradores adecuada para usuarios de sillas de ruedas y personas de pie

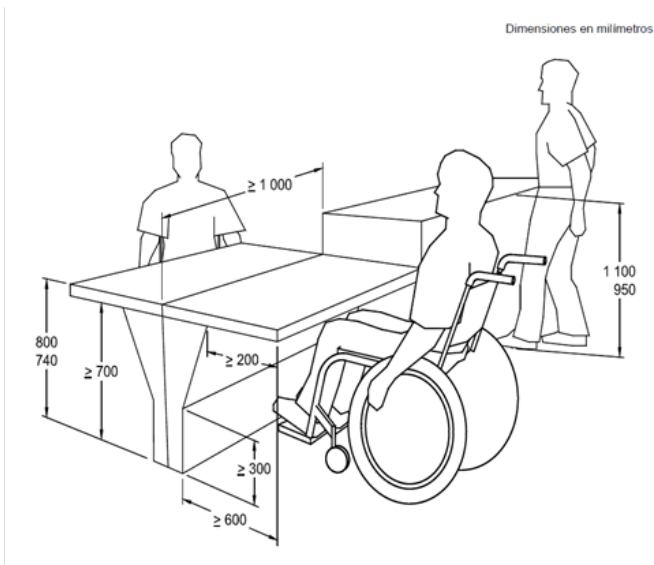


Figura tomada de la NTC 6047 identificada como figura 34

Posibles Causas:

Debilidades en la aplicación normativa.

Posibles Consecuencias:

Posible reducción en la calificación de la calidad de atención al usuario, de los visitantes y servidores externos e internos, ante ausencia en la percepción visual y sentimiento de exclusión.

Proceso: Soporte logístico Dirección Relación Estado Ciudadano y Dirección de Servicios Generales y Dirección de Bienes

6.7 AUSENCIA DE SEÑALIZACIÓN Y/O FALTA DE ACTUALIZACIÓN CON LAS CONDICIONES QUE REFERENCIA LA NTC 6047

CONDICIÓN: Se identificó que la señalización renovada en puntos de atención externa e interna no han incluido el sistema braille y ciertos documentos carecen de cumplimiento de tamaños y materiales establecidos en la norma

Registro fotográfico 10: Punto de ingreso principal del CAD.



Registro fotográfico 11 y 12: Punto de atención al usuario externo Dirección de Seguridad Vial y local entrega de Pasaportes atención externa, donde prevalecen comunicaciones sin tamaños indicados e inclusivos para toda la información en la vigencia 2025.



El pasillo que conduce al ingreso de la oficina de atención al usuario externo en el espacio de la Subsecretaría de Ingresos (estampillas), el lugar dispuesto para uso del Ferrocarril de Antioquia y en la Dirección de Servicios Generales que se ubican en el nivel del sótano, no se encuentran identificadas con señalización preventiva que identifiquen el desnivel que se encuentra sobre la superficie del piso.

Registro fotográfico 13. Sótano interno CAD



Registro fotográfico 14. Ingreso Principal CAD, no se cuenta con identificación de atención inclusiva y/o demarcación de discapacidad.



CRITERIO:

NTC 6047 Numeral 45.4 Señalización Niveles de Información: “La información debería ser clara, concisa, exacta y oportuna. La claridad de la información se puede definir como información que es legible y de fácil comprensión. Por tanto, la claridad de la información presupone que las personas estén en capacidad de distinguir entre los diferentes tipos de información que reciben.

Numeral 45.7.1 Fuente y tamaño de las letras: La altura de las letras dependen de la distancia de lectura. Se prefiere una altura de letras entre 20mm y 30mm por cada metro de distancia de observación. La altura de las letras no debe ser inferior a 15mm.

Numeral 45.7.3 Las señales direccionales y funcionales deben estar ubicadas por debajo de 1600mm en donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realizadas.”

Imagen 3 Figura 58 tomada de NTC 6047 Sobre las dimensiones de altura de las señales.



Figura 58. Altura de las señales

Tomado de la NTC 6047 de 2013

Posibles Causas:

Falta de oportunidad de recursos

Posibles Consecuencias:

Poca percepción de Inclusión en el Centro Administrativo Departamental por el usuario.

Proceso: Comunicación Pública

6.8 AUSENCIA DE CUMPLIMIENTO DE LONGITUDES ESTÁNDAR EN PASILLOS INTERNOS DEL CAD SEGÚN NTC 6047 NUMERAL 7.4

CONDICIÓN:

Los corredores de la Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda, el acceso de los pasillos internos y accesos medios a ruta de baños costado sur de todos los niveles del CAD, no cumplen con el ancho mínimo requerido de 1200mm, aunque se ha recomendado 1.800mm, considerándose que estos lugares de circulación son primordiales.

Registro fotográfico 15 Pasillos principales de Secretaría de Hacienda año 2024



Registro fotográfico 16 Secretaría de Hacienda año 2025



Registro fotográfico 17 Corredor principal con obstáculos en Secretaría de Hacienda año 2023.



Registro fotográfico 18 Secretaría de Salud e Inclusión Social Circulación principal con obstáculos de muebles.



Registro fotográfico 19 Secretaría de Salud e Inclusión Social Circulación pasillos internos con limitación en los extremos del costado norte.



Registro fotográfico 20 Secretaría de Salud e Inclusión Social almacenamiento de expedientes de archivo sobre corredor principal



Registro fotográfico 22 Dirección de Pasaportes ubicación de mobiliario sobre pasillos principales.



Registrofotográfico 23 Corredor de acceso al costado sur piso 5 reducción de la circulación del pasillo.



Registrofotográfico 24 Corredor de acceso al costado sur piso 6 reducción de la circulación del pasillo.



CRITERIO:

*“NTC 6047 7.4 PASILLOS INTERNOS: “El ancho mínimo **no obstruido** de los corredores debe ser de 1.200mm, pero se recomienda un ancho de 1.800mm. Cuando un corredor mide menos de 1.800mm de ancho, debe tener lugares de cruce de 1.800mm de ancho y al menos 1.800mm de longitud a intervalos razonables. Los pasillos internos se pueden reducir a un ancho de 900mm para pasillos rectos y cortos de máximo 2.000 mm de longitud, En donde sea posible, el ancho de este pasillo interno se debería incrementar a 1.200mm”. Los pasillos internos se pueden reducir a un ancho de 900mm para pasillos cortos de máximo 2000mm de longitud. En donde sea posible, el ancho de este pasillo interno se debería incrementar a 1200mm”.*

Posibles Causas:

Necesidad de espacio para ofertas Institucionales.

Posibles Consecuencias:

Accidentes, caídas, riesgos en la circulación.

Evacuaciones con mayores tiempos de retiro por obstáculos identificados.

Reducción en la libre circulación y espacio adecuado.

Proceso: Soporte logístico Dirección de Calidad de RedesAV**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

1. Para avanzar hacia el cumplimiento integral de la normativa vigente, sería importante reforzar los lineamientos internos mediante la actualización de guías técnicas, el fortalecimiento de la señalética accesible, y la mejora progresiva de los corredores internos. Estas acciones pueden permitir la adecuación de los espacios a criterios de accesibilidad y contribuir al cumplimiento de los estándares normativos.

Proceso: Soporte logístico y Comunicación Pública

2. Es pertinente establecer un cronograma de mantenimiento preventivo y operativo, respaldado por indicadores de cumplimiento, que permita gestionar de manera eficiente los espacios físicos y su recuperación. Esta medida facilitaría una trazabilidad efectiva de las acciones, bajo la responsabilidad de una unidad directiva claramente definida, evitando que la gestión dependa de la memoria individual de los servidores a quienes se les asigna la necesidad.

Proceso: Soporte Logístico

3. Sería conveniente la aplicación de encuestas y/o entrevistas institucionales que, permitan medir el nivel de conocimiento y compromiso del personal frente a la norma NTC 6047 de 2013, en relación con la promoción y recuperación de pasillos libres. Estas acciones, complementadas con

campañas de sensibilización, formación continua y brigadas internas de aseo, contribuirían a la liberación efectiva de espacios dentro del CAD, fortaleciendo el cumplimiento normativo y el orden institucional.

Proceso: Talento Humano

4. Se recomienda implementar el uso de herramientas tecnológicas de carácter nacional, como las ofrecidas por el proyecto ConVerTIC, el cual proporciona acceso gratuito al lector de pantalla “**JAWS**” y al magnificador “**MAGIC**” para personas con discapacidad visual. Asimismo, se sugiere promover estas herramientas dentro de la entidad mediante cursos, eventos y campañas informativas, con el fin de fortalecer la inclusión digital y mejorar las condiciones de accesibilidad para esta población.

Proceso: Talento Humano

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

1. El compromiso institucional con el mejoramiento continuo, orientado a garantizar condiciones de accesibilidad universal en los espacios físicos de la entidad, requiere un seguimiento al cumplimiento de la norma NTC 6047 de 2013. Esto permitirá establecer compromisos concretos y ejecutar acciones efectivas en cada vigencia, en respuesta a las oportunidades de mejora y observaciones formuladas por la Gerencia de Auditoría Interna. En la vigencia actual, se evidenció una reducción en los resultados, con solo dos acciones de mejoramiento cerradas, correspondientes al periodo de seguimiento del 2024.
2. Las acciones implementadas han contribuido con el cierre de brechas mediante ajustes efectivos (se eliminaron 3 barreras físicas en espacios comunes del CAD, se realizó la señalización táctil al exterior del CAD ingreso principal y se identificó señalética inclusiva con sistema braille en la Dirección de Pasaportes), generando una percepción positiva en los usuarios. Estos avances permiten el cumplimiento de requisitos establecidos por la norma NTC 6047 de 2013, al tiempo que consolidan una cultura organizacional inclusiva y comprometida con la accesibilidad en los espacios físicos de la entidad.

Pero, se identificó que la señalética actualizada no tiene criterios de accesibilidad auditiva en los niveles de atención de la Secretaría de Educación y el nivel dos (2) taquillas internas de Gestión Humana. Adicionalmente que, es importante mejorar los porcentajes de accesibilidad física de corredores internos adecuados según criterios de accesibilidad de esta norma.

3. Beneficios de seguimiento del ejercicio auditor:

- Se incluyó en el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo la nueva versión de la Caracterización del proceso actualizando *El Plan de Trabajo 2025 SG-SST* y suprimiendo los anteriores *Plan De Trabajo 2024 Sg-Sst Programa De Capacitación 2024 Sg-Sst*, dado que no contaba con su actualización.
- Se recuperó circulación y espacios de accesibilidad en la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda.

Registro fotográfico 25: Registro Secretaría de Hacienda recuperación de circulación pasillo auxiliar



- Se logró el ajuste de rutas de evacuación y señalética en la Dirección de Pasaportes

Registro fotográfico 26: Registro Dirección y atención de pasaportes local externo



ORIGINAL FIRMADO
LILIANA ANDREA LÓPEZ NOREÑA
Gerencia de Auditoría Interna

PROYECTO LURREAB/29/10/25

*La mejor **defensa** para una **cultura del control** es la prevención y la mejora continua. Desde la **Gerencia de Auditoría Interna** trabajamos para promover el logro de los objetivos de **Gobierno**.*