INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA - NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE ACCESIBILIDAD NTC 6047 DE 2013

INFORME DE AUDITORÍA	Norma Técnica Colombiana 6067 de 2013- Icontec
Líder del proceso	Alejandro Carrillo Carrillo Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa
Elaborado por:	Rosa María Buitrago Barón- Contratista Estefanía Aya Navarro - Contratista
Revisado y Aprobado por:	Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez Asesor de Control Interno (e)
Fecha del Informe:	Diciembre de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. METODOLOGÍA UTILIZADA 3
4. ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA 4
5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES 5
6. RESULTADOS DE AUDITORÍA 5
7. RECOMENDACIONES 16
8. CONCLUSIÓN 17

1. OBJETIVO

Evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombia - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública para la sede de la UPME.

2. ALCANCE

El ejercicio de auditoría corresponde a la gestión adelantada por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa durante la vigencia 2022 y hasta el 30 de octubre de 2023.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA

En el Programa Anual de Auditoría Interna de la vigencia 2023 se programó, para el mes de noviembre, la realización de la auditoría al proceso de gestión administrativa - Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013, de la cual se realizó reunión de apertura el 3 de noviembre de 2023 y se dio inicio a la fase de planificación y análisis de la información; así mismo se solicitó al área realizar el autodiagnóstico sobre el cumplimiento de los criterios puntuales de la Norma, recibiendo respuestas e información parcial, el 20 de noviembre de 2023; se realizó una mesa de trabajo, el 27 de noviembre de 2023, para aclarar dudas relacionadas con el autodiagnóstico; por último, se efectuó visita a las instalaciones de la entidad, el 13 de diciembre de 2023, en compañía de los designados por el GIT de Gestión Administrativa, a fin de validar la información suministrada por el área, la cual a su vez fue complementada y remitida el 19 de diciembre.

En dichas actividades, se identificaron fortalezas y debilidades del proceso que permitieron formular observaciones y hallazgos que se deberán subsanar en función del logro de los objetivos institucionales y el mejoramiento de la gestión del proceso. Se precisa que la auditoría se realizó sobre la información remitida por el área y la obtenida de la visita realizada, puesta a disposición en la carpeta compartida drive https://drive.google.com/drive/folders/1xmLPZtVUIM6MdAvNAutC174aH1OSz-1t

Para la presente auditoría, se tuvo como referentes principales, la Norma y el formato de autodiagnóstico del Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), el cual presenta de manera resumida los criterios puntuales de accesibilidad sobre el punto físico de atención al ciudadano y que fue suministrado al área para su respectivo diligenciamiento, siendo así el recurso principal para la construcción del diagnóstico técnico, con base en el cual se efectuó la visita a las instalaciones y con el que posteriormente se elaboró el presente informe.

4. ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA

Control Interno realizó la auditoría, con el fin de diagnosticar el grado de accesibilidad que presenta la UPME para sus usuarios, específicamente los que se encuentran en condiciones de discapacidad (física, visual, auditiva, etc), con base en los lineamientos que se estipulan en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047. Lo anterior, con el propósito de definir acciones que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento del servicio y la atención al ciudadano que la entidad ofrece.

4.1. Criterios de Auditoría

Algunos de los criterios de auditoría utilizados son los siguientes:

- **Ley 87 de 1993.** Por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.
- **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Norma Técnica Colombiana - NTC 6047.** Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

4.2. Requisitos y criterios de evaluación

La Norma NTC 6047 establece criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención, en este sentido, define estándares que deben seguir las entidades de la administración pública y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.

Para llevar a cabo el ejercicio auditor se verificó los siguientes criterios establecidos en la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013:

1. Puertas y ventanas
2. Baños
3. Entornos del punto de atención
4. Rampas
5. Módulos de atención
6. Diagrama de zonas

Por consiguiente, a fin de verificar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad de la Norma, se establecieron los siguientes rangos de calificación:

Tabla 1. Rangos de Accesibilidad

CALIFICACIÓN	NIVEL	DESCRIPCIÓN	RANGO
Cumple	Accesible	Se considera accesible	90% a 100%
Intermedio	Nivel Intermedio	Carece alguna característica de accesibilidad	50% a 89%
No cumple	No accesible	No es accesible	0 a 49%
No Aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia

5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

5.1. Fortalezas

La UPME cuenta con una única sede, en la que se encuentra su punto de atención al ciudadano, lo cual hace posible adoptar las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad a sus usuarios internos y externos.

5.2. Debilidades

La UPME hace parte de una propiedad horizontal, Centro Empresarial Arrecife, por lo que algunos de los criterios establecidos en la norma, se salen de su control, al no tener la competencia directa para implementar las oportunidades de mejora que puedan surgir, específicamente sobre las áreas comunes.

6. RESULTADOS DE AUDITORÍA

El Decreto 103 de 2015[1], señala en su artículo 14. *Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.* Que los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad 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.

[1] Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

A nivel general, fueron evaluados, en total, ciento veintiún (121) criterios, de los cuales se identificó que diez y seis (16) no son aplicables a la Unidad de Planeación Minero Energética (Ver Anexo 1); por tanto, no fueron tenidos en cuenta para la puntuación final y de cada una de las áreas evaluadas, dando como resultado un **90,15%**, es decir que la UPME se encuentra en un nivel "*Accesible*" para sus usuarios, toda vez que cumple con el 87,62% (92) de los criterios establecidos en la norma y que le son aplicables, en donde se destacan las áreas de "*Rampas*" con un 100% y "*Baños*", con un 92,16, siendo las áreas con mayor nivel de accesibilidad; sin embargo, existen criterios en los que se cumple de manera parcial y/o carece de algún criterio de accesibilidad (8), otros en los que no se cumple (5), como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 2. Resultados generales verificación criterios de accesibilidad.

ÁREA	ASPECTOS EVALUADOS		% DE ACCESIBILIDAD
	NO APLICA	%	
PUERTAS Y VENTANAS	5	33,33%	90,00
BAÑOS	3	10,34%	92,16
ENTORNO	0	0,00%	83,25
RAMPAS	0	0,00%	100
MODULOS DE ATENCION	2	25,00%	91,30
DIAGRAMA DE ZONAS	6	15,79%	84,24
TOTAL	16	13,22%	90,15

Fuente. Autodiagnóstico de espacios físicos - NTC 6047

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada una de las áreas evaluadas:

6.1 Puertas y Ventanas

Se evidenció que el área de "*Puertas y ventanas*" cuenta con 15 criterios de accesibilidad, de los cuales 8 se cumplen, 2 cumplen parcialmente o se encuentran en un nivel intermedio y 5 no le aplican a la UPME (ver anexo 1).

El puntaje que se obtuvo para esta área fue de **90%**, lo que la ubica en el rango "*Accesible*", como se muestra a continuación:

Tabla 3. Resultados verificación Puertas y Ventanas.

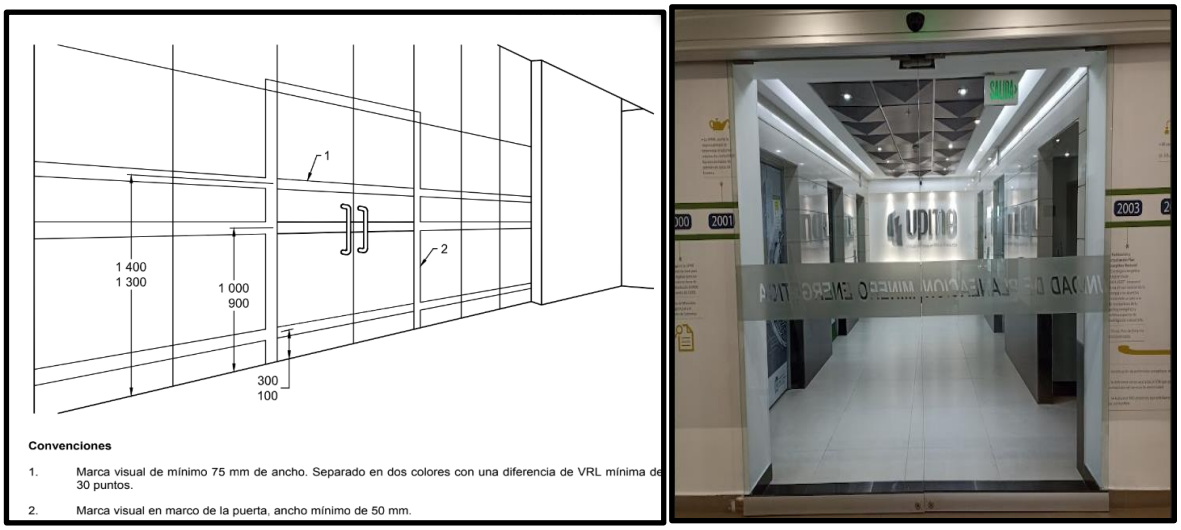
ÁREA	ASPECTOS EVALUADOS									% DE ACCESIBILIDAD
	Cantidad criterios	CUMPLE	%	NIVEL INTERMEDIO	%	NO CUMPLE	%	NO APLICA	%	
Puertas y Ventanas	15	8	80%	2	20%	0	0%	5	33%	90

Fuente. Autodiagnóstico de espacios físicos - NTC 6047

A nivel general se identificó que las puertas y ventanas cumplen con los criterios establecidos en la norma, respecto a su ancho, altura, color, no presentan vidrios plateados o muy reflectivos.

Oportunidades de Mejora.

6.1.1. Respecto a los criterios ubicados en el nivel intermedio[2] relacionados con la indicación visual de las áreas vidriadas, se señala que la UPME no presenta indicadores visuales en dos colores y en la cantidad exigida en el numeral 16.1.5 de la norma, que señala: *"…Estos indicadores visuales se deben instalar de manera interrumpida, de mínimo 75 mm de altura y con una diferencia en los valores de reflectancia de luz de mínimo 30 puntos en relación con el fondo, a una altura de entre 900 mm a 1 000 mm y 1 300 mm a 1 400 mm, sobre el nivel del suelo. Se recomienda un indicador visual adicional colocado a una altura de 100 mm a 300 mm (véase la Figura 25). Se recomiendan indicadores visuales compuestos de dos colores separados con una diferencia mínima de VRL de 60 puntos, de manera que sea posible tener en cuenta las condiciones de iluminación y los diferentes fondos",* como se observa a continuación:



Fuente. Figura 25. marcas sobre las puertas vidriadas - NTC 6047/ información suministrada por el área.

6.2 Baños

Se verificó que el área de "*baños*" cuenta con 29 criterios de accesibilidad, de los cuales 21 se cumplen, 5 no se cumplen y 3 no son aplicables a la UPME (Ver Anexo 1).

[2] ¿Existe un indicador visual adicional a una altura entre 10 cm a 30 cm? Y ¿Existen indicadores visuales compuestos de dos colores separados con una diferencia mínima de 60 puntos, de manera que sea posible tener en cuenta las condiciones de iluminación y los diferentes fondos?

El puntaje que se obtuvo para esta área fue de **92,16%**, lo que la ubica en el rango de "*Accesible*", como se muestra a continuación:

Tabla 4. Resultados verificación Baños.

ÁREA	ASPECTOS EVALUADOS									% DE ACCESIBILIDAD
	Cantidad criterios	CUMPLE	%	NIVEL INTERMEDIO	%	NO CUMPLE	%	NO APLICA	%	
BAÑOS	29	24	92,31%	0	0,00%	2	7,69%	3	10,34%	92,16

A nivel general se evidenció que, en los baños se cumplen los criterios establecidos en la norma, relacionados con las medidas de sus puertas (ancho, altura, sin obstrucciones, con manijas), lavamanos (ancho, altura), presentan iluminación artificial con sensor de movimiento, sanitario con agarre vertical (exclusivo para personas en condición de discapacidad), orinales sin obstrucciones y contrastan visualmente con la pared en la que están soportados, dispensadores de papel higiénico con la altura adecuada y grifos con la distancia y operabilidad adecuada.

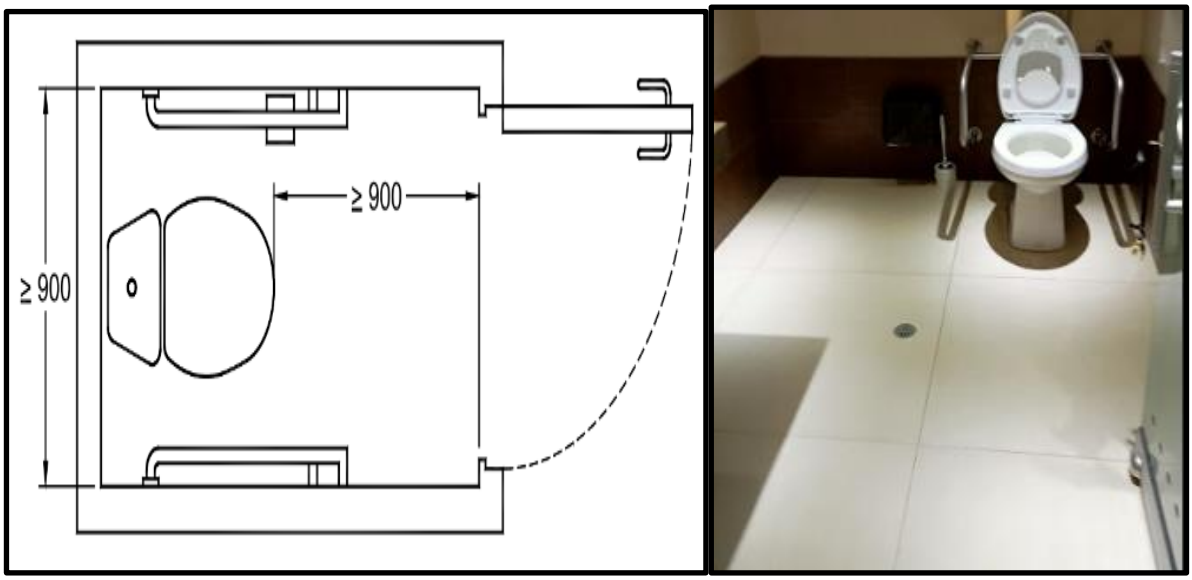
Hallazgos.

6.2.1. Las puertas de ingreso a los baños cuentan con una chapa de pomo; sin embargo, esta no presenta un indicador de lectura táctil[3], incumpliendo el numeral 45.6.3 de la norma NTC 6047 que señala: "*Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille: Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realzado e incluir señalización Braille (…)".*

6.2.2. En la visita realizada a las instalaciones, se evidenció que la puerta del baño para personas con movilidad reducida[4], tiene su apertura hacia adentro a 90 grados, incumplimiento lo establecido en la Norma NTC 6047, numeral 24.2 "*COMPARTIMIENTOS EN BAÑOS PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD QUE PUEDEN CAMINAR (...) la puerta debería abrir hacia afuera, con un ancho mínimo no obstruido de 800 mm, sanitario con una altura entre 700 mm y 750 mm (...)*", numeral 24.5 "*PUERTAS DE LOS CUARTOS DE BAÑO (…) La puerta debe abrir hacia fuera. Si la puerta abre hacia adentro, debe haber algún medio para abrir la puerta o retirarla desde el exterior (…)*", tal como se evidencia en las siguientes imágenes:

[3] Puerta: ¿Existe un indicador de lectura táctil sobre la manija?

[4] ¿La puerta abre al exterior y es corrediza?



Fuente. Figura 37. baño - NTC 6047/ visita a instalaciones

6.3 Entornos del punto de atención

Se evidenció que el área de "*Entornos del punto de atención*" cuenta con 3 criterios de accesibilidad, de los cuales 2 se cumplen y 1 se cumple parcialmente o se encuentra en nivel intermedio.

El puntaje que se obtuvo para esta área fue de **83,25%**, lo que la ubica en el rango "*Intermedio*", donde se carece de alguna característica de Accesibilidad, así:

Tabla 5. Resultados verificación Entorno.

ÁREA	ASPECTOS EVALUADOS									% DE ACCESIBILIDAD
	Cantidad criterios	CUMPLE	%	NIVEL INTERMEDIO	%	NO CUMPLE	%	NO APLICA	%	
ENTORNO	3	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	83,25

A nivel general, se evidenció que, el Mobiliario es adecuado para personas en condición de discapacidad y la cantidad y señalización de parqueaderos accesibles es apropiada, dando cumplimiento a los requerimientos de la norma.

Oportunidad de Mejora.

6.3.1. Respecto al criterio que se ubica en el nivel intermedio[5], hace referencia a que la UPME pese a que cuenta con un circuito accesible por medio de rampas y escaleras para el ingreso a la Torre Arrecife, dentro de su señalización no es posible identificar que allí se encuentra su sede, solo hasta llegar al piso 9°, lo cual no permite al ciudadano ubicarse de manera fácil cuando el mismo requiere los servicios de atención al ciudadano, tal como lo establece la Norma NTC 6047, numeral 44 "*(...) Se deben tomar medidas adecuadas a la entrada de la edificación y en los puntos de decisión dentro de la edificación, para describir la ubicación y naturaleza de la edificación. En edificaciones muy complejas, se debería suministrar información visual, audible y táctil*", como se observa a continuación:

Fuente: visita a instalaciones

6.4 Rampas

Se evidenció que el área de "*Rampas*", cuenta con 28 criterios de accesibilidad, los cuales se cumplen a cabalidad por la UPME. El puntaje que se obtuvo para esta área fue de **100%**, lo que la ubica en el rango "*Accesible*", siendo el área con mayor puntaje de cumplimiento, como se evidencia a continuación:

Tabla 6. Resultados verificación Rampas.

ÁREA	ASPECTOS EVALUADOS									% DE ACCESIBILIDAD
	Cantidad criterios	CUMPLE	%	NIVEL INTERMEDIO	%	NO CUMPLE	%	NO APLICA	%	
RAMPAS	28	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	100

[5] ¿Se Incluye un circuito accesible y señalizado desde la acera, estacionamientos o paradas de microbuses

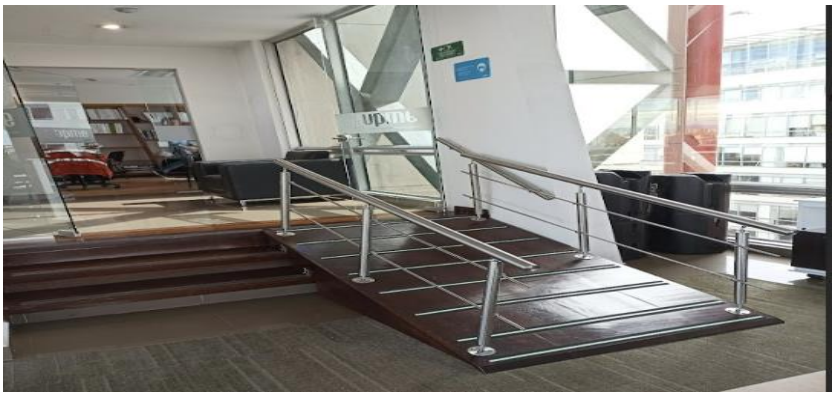
Por consiguiente, se evidenció que, la UPME hace parte del Centro Empresarial Arrecife -CEA, pisos 8° (cubo) y 9°, en el cual, las circulaciones verticales o entre pisos, están diseñadas y construidas de manera que las personas la puedan comprender y usar fácilmente; así mismo, tanto el CEA, como la UPME, cuentan con rampas que cumplen con los parámetros establecidos, que brindan una ruta accesible cuando hay cambios de nivel del suelo y garantizan una solución práctica para aquellas personas que no pueden utilizar escalones o escaleras.

Así mismo, dichas rampas en su superficie, cuentan con materiales rígidos, antideslizantes, tanto en condiciones secas como húmedas. A continuación, se presentan las rampas con las que cuenta tanto el CEA y la UPME:

La primera rampa, se ubica hacia la parte exterior, en forma de culebrilla, cumple con los parámetros establecidos para su ancho, altura, descansos libres de obstrucciones, soporte y guía mediante pasamanos, defensas a lo largo del sendero para personas que usen silla de ruedas, se encuentra construida con materiales antideslizantes (granito), la cual, no presenta rejilla de drenaje, por cuanto el diseño de la constructora está contemplado por desnivel, por ende cuenta con una pendiente adecuada que permite fluir el agua sin ningún inconveniente, brindando así el acceso a las instalaciones, por parte de las personas en condición de discapacidad, así como a las demás personas que no presentan ningún tipo de limitación, mediante el uso de las escaleras que se encuentran a lado de la rampa, como se evidencia en las siguientes imágenes:

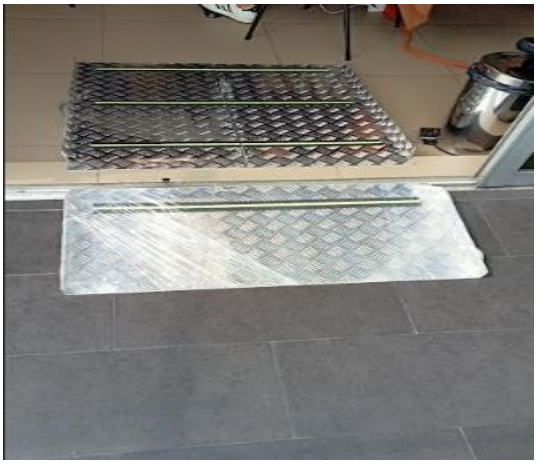
Fuente: Imágenes suministradas por el área y producto de la visita a las instalaciones

La segunda rampa, se ubica en las instalaciones de la UPME, piso 8° (cubo), la cual cumple con los parámetros establecidos para su ancho, altura, descanso, guía mediante pasamanos, defensas para personas que usen silla de ruedas, se encuentra construida con materiales antideslizantes (madera, cintas antideslizante y señalizada), brindando así el acceso a la biblioteca o sala de reuniones, por parte de las personas en condición de discapacidad, como se evidencia en la siguiente imágen:



Fuente: Imágen suministradas por el área

Por último, una tercera rampa, se ubica en las instalaciones de la UPME, piso 9°, la cual es removible, por cuanto se usa para el ingreso a las terrazas de la entidad y su uso es esporádico o en caso de requerirse, cumple con los parámetros establecidos para su ancho, altura y descanso, no requiere de pasamanos y defensas, por cuanto no se eleva más de 15 cm, se encuentra construida con materiales antideslizantes (metal, cintas antideslizante y señalizada), que disminuyen el riesgo de cualquier eventualidad riesgosa, brindando así el acceso a las terrazas, por parte de las personas en condición de discapacidad, como se evidencia en la siguiente imágen:



Fuente: Imágen producto de la visita a instalaciones

6.5 Módulos de atención

Se evidenció que el área de "*Módulo de Atención*", cuenta con 8 criterios de accesibilidad, de los cuales 5 se cumplen, 1 se cumple parcialmente o se encuentra en nivel intermedio y 2 no le aplican a la UPME (Ver Anexo 1).

El puntaje que se obtuvo para esta área fue de **91,3%,** lo que la ubica en el rango "*Accesible*", como se evidencia a continuación:

Tabla 7. Resultados verificación Módulos de atención.

ÁREA	ASPECTOS EVALUADOS									% DE ACCESIBILIDAD
	Cantidad criterios	CUMPLE	%	NIVEL INTERMEDIO	%	NO CUMPLE	%	NO APLICA	%	
MODULOS DE ATENCION	8	5	83%	1	17%	0	0%	2	25%	91,3

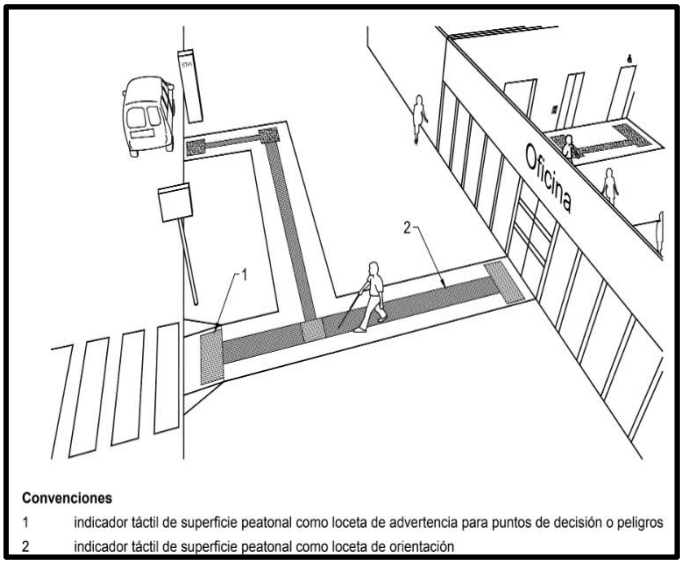
A nivel general, sobre esta área se identificó que, la iluminación es homogénea, acentúa el color, el tono y las texturas del interior, facilita la orientación y lectura de los labios. La planificación de la iluminación artificial es coordinada con la iluminación natural y no produce un deslumbramiento y contraste excesivo, por cuanto el área cuenta con cortinas (blackout) que minimizan la iluminación natural.

Así mismo, se evidenció que el área de correspondencia se encuentra debidamente señalizada y dotada de los recursos necesarios para brindar la adecuada atención al ciudadano, con 2 puestos de trabajo, cada uno con escritorio, silla ergonómica, equipo de cómputo, escáner y un reloj radicador.

Oportunidad de Mejora.

6.5.1. Respecto al criterio que se ubica en el nivel intermedio[6] hace referencia a los indicadores táctiles para las personas en condición de discapacidad visual, en donde si bien, como lo manifestó el área existe una diferenciación en el piso al ingreso de la torre 1 del CEA, en el ingreso del CEA y al interior de la UPME, no se cuenta con estos indicadores táctiles en el piso que ayuden a localizar el mostrador de la recepción a las personas en condición de discapacidad visual y que minimicen los peligros de tropiezos o caídas, tal como lo establece la Norma Técnica NTC 6047, numeral 7.2.2 " (...) *Se deben usar indicadores táctiles de la superficie peatonal (véase la Figura 5), para indicar específicamente la dirección cuando no hay más indicaciones, acerca del sendero a la edificación. A través de áreas grandes o abiertas, las personas ciegas necesitan una ruta táctil o línea guía para seguir*". Como se evidencia en las siguientes imágenes:

[6] ¿Los sistemas de pisos de la entrada o los indicadores táctiles de la superficie peatonal ayudan a localizar los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad visual? Estos productos se deberían diseñar para minimizar los peligros de tropezones y caídas.



Fuente: Figura 5 Ejemplo indicador táctil NTC 6047

Fuente: Visita realizada instalaciones

6.6 Diagrama de zonas

Se evidenció que el área de "*Diagrama de zonas*", cuenta con 38 criterios de accesibilidad, de los cuales 25 se cumplen, 4 se cumplen parcialmente o se encuentra en nivel intermedio, 3 no se cumple y 8 no le aplican a la UPME (Ver Anexo 1).

El puntaje que se obtuvo para esta área fue de **84,24%**, lo que la ubica en el rango "*Intermedio*", es decir que se carece de alguna característica de accesibilidad, como se muestra a continuación:

Tabla 8. Resultados verificación Módulos de atención.

ÁREA	ASPECTOS EVALUADOS									% DE ACCESIBILIDAD
	Cantidad criterios	CUMPLE	%	NIVEL INTERMEDIO	%	NO CUMPLE	%	NO APLICA	%	
DIAGRAMA DE ZONAS	38	25	78,13 %	4	12,50%	3	9,38%	6	15,79%	84,24

Por consiguiente, se realizó la revisión y la respectiva valoración a las 4 zonas (Recepción, permanencia, atención y administrativa) que conforman el Diagrama de Zonas del espacio dispuesto para la atención al ciudadano, a nivel general se evidenció que las zonas de recepción y atención al ciudadano son de fácil acceso, se encuentran señalizadas y facilitan el ingreso de los ciudadanos; su infraestructura se encuentra dotada de los recursos físicos

mínimos y humanos necesarios, para garantizar que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar, en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles.

Oportunidades de Mejora.

6.6.1. Respecto a los criterios que se ubican en el nivel intermedio[7], hace referencia a servicios complementarios, en el sentido de que existen zonas para mejorar el servicio al ciudadano, como es el caso de la recepción principal del CEA, en donde hace falta disponer de sillas al personal, de manera que pueda esperar cómodamente mientras es atendido, más teniendo en cuenta que es un edificio empresarial, por ende cuenta con una alta demanda de atención; así mismo la UPME no cuenta con profesionales capacitados en lenguaje de señas, que puedan brindar una comunicación más asertiva con las personas en condición de discapacidad auditiva, tanto en el punto de atención presencial, como en reuniones que se realicen en la entidad, a excepción de las audiencias de rendición de cuentas en las cuales la entidad si provee este recurso humano, tal como lo establece la Norma Técnica NTC 6047, numeral 44. Generalidades de orientación e información "(...) *Para centros de atención al ciudadano se debe tener como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente*".

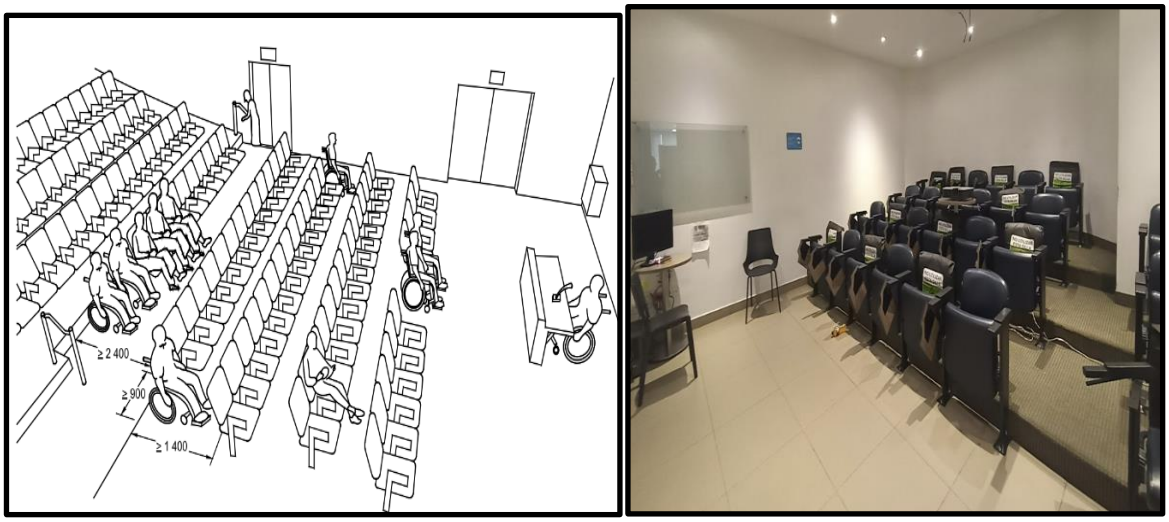
Hallazgo:

6.6.2. Los criterios que no se cumplen[8], son los relacionados con el área de asientos reservada para usuarios de sillas de ruedas y la identificación de filas y sillas para personas en condición de discapacidad visual, por cuanto el auditorio de la UPME, no cuenta con asientos para usuarios de silla de ruedas y los asientos no se encuentran identificados para personas en condición de discapacidad visual, incumpliendo la Norma Técnica NTC 6047, numeral 22,3 "*Al menos el 1 % de asientos deben estar reservados como áreas de asientos (véase el numeral 23.1) para usuarios de sillas de ruedas, y deben ser dos como mínimo*", numeral 23.1 "*El área del piso para el espacio de observación desde una silla de ruedas debe estar conectada a una ruta de desplazamiento accesible y debe cumplir los siguientes requisitos (véase la Figura 36): al menos 900 mm x 1 400 mm; la profundidad de la fila debe ser de mínimo 2 400 mm; superficie clara y nivelada; espacio de maniobra suficiente; se deben proporcionar espacios para varios usuarios de sillas de ruedas. Deben estar ubicados al lado de filas de asientos regulares, para que el usuario de la silla de ruedas pueda*

[7] ¿Existen zonas para mejorar el servicio ciudadano?; ¿Tiene medidas adecuadas para facilitar el lenguaje de señas y la lectura de los labios?; ¿La iluminación en el rostro y las manos de los presentadores y de las personas que se expresan mediante lenguaje están dispuestas a un ángulo de 45º a 50º de la horizontal, al nivel del cielorraso, para que las personas con discapacidad auditiva puedan leer los labios del presentador y los labios y las manos del intérprete gestual?; ¿La edificación dispone de un fondo contrastante, para ayudar a leer los labios y manos del presentador?.

[8] ¿Se dispone de al menos el 1 % de asientos para usuarios de sillas de ruedas? deben ser dos como mínimo.
¿Existen elementos que permitan la identificación de las filas y los asientos para personas que tengan discapacidad visual?
¿Los elementos para la identificación de filas y asientos deben ser táctiles, de tamaño adecuado y debe tener suficiente contraste visual con el fondo en el que se encuentran colocados?

permanecer al lado de su acompañante, si es pertinente, y se recomienda que el apoyabrazos en los asientos del extremo de la fila se pueda levantar para permitir que se puedan transferir las personas de una silla de ruedas al asiento", numeral 45.6.3 "*Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille: Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realzado e incluir señalización Braille (…)"* , tal como se evidencia en las siguientes imágenes:



Fuente. Figura 36. Ejemplos espacios silla de ruedas- NTC 6047/ información suministrada por el área

7. RECOMENDACIONES

Una vez realizado el diagnóstico técnico a partir del formato elaborado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), desde Control Interno se recomienda:

1) El GIT de Gestión Administrativa revise en su totalidad y de manera periódica la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 de 2013, en conjunto con la administración del CEA, con el fin de generar las modificaciones y ajustes que sean pertinentes en el espacio físico para la mejora continua del acceso por parte de los ciudadanos de la UPME, en específico los que cuentan con alguna discapacidad y así poder dar cumplimiento a la totalidad de los lineamientos estipulados en dicha norma que le sean aplicables, de conformidad con las oportunidades de mejora y hallazgos identificados en la presente auditoría.

2) A partir de este documento se le recomienda a la Alta dirección y al GIT de Gestión Administrativa, desarrollar un plan de gestión desde el cual se pueda analizar la posibilidad de destinar recursos para el mejoramiento estructural de la UPME, desde los

componentes físicos, tecnológicos y de recurso humano y así poder optimizar el acceso de los ciudadanos al servicio público que ofrece la misma.

3) Se hace un llamado para que se tomen las medidas respectivas y se garantice no solo el acceso, movilidad y seguridad de los usuarios de la UPME en condición de discapacidad, sino que además se asegure su participación plena y efectiva, en igualdad de condiciones, teniendo en cuenta que la discapacidad no es solo motora, sino que otros usuarios pueden tener discapacidad sensorial, auditiva y visual y que para todos ellos la UPME debe considerar los espacios y señalización adecuados.

8. CONCLUSIÓN

A nivel general, fueron evaluados, en total, ciento veintiún (121) criterios, de los cuales se identificó que diez y seis (16) no son aplicables a la Unidad de Planeación Minero Energética (Ver Anexo 1); por tanto, no fueron tenidos en cuenta para la puntuación final y de cada una de las áreas evaluadas, dando como resultado un **90,15%**, es decir que la UPME se encuentra en un nivel "*Accesible*" para sus usuarios, toda vez que cumple con el 87,62% (92) de los criterios establecidos en la norma y que le son aplicables, identificando cuatro (4) oportunidades de mejora y tres (3) hallazgos, resultados que le permitirán a la administración identificar acciones para continuar con el fortalecimiento de la accesibilidad a los usuarios de la UPME.

Fortalezas	Oportunidades de Mejora	Hallazgos	Recomendaciones
1	4	3	3

INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
Asesora de Control Interno (E)

Estefanía Aya Navarro - Profesional contratista de Control Interno

Rosa María Buitrago Barón – Profesional contratista de Control Interno

Anexo 1. Criterios de Accesibilidad no aplicables a la UPME.

No.	Área	Aspecto	Criterio - pregunta	Observación
1	Puertas y Ventanas	Maniobrabilidad de Herrajes y Contraventanas	¿Son las ventanas fáciles de abrir y de cerrar?	El proyecto de construcción del CEA donde tiene la sede la UPME tiene ventilación natural por intermedio de los ductos. El Auditor evidenció que las ventanas no presentan herrajes, no es posible abrirlas por diseño de la construcción.
2			¿Es posible abrir y cerrar las ventanas con una sola mano?	El Auditor evidenció que las ventanas no presentan herrajes, no es posible abrirlas por diseño de la construcción.
3			Es importante que las ventanas cuenten con dispositivos de seguridad, para impedir que los niños puedan caer a través de ellas. ¿Las ventanas que se pueden abrir fácilmente?	En el Centro Empresarial Arrecife - CEA no existe mecanismo para abrir y cerrar ventanas
4			¿Se encuentran los herrajes, las contraventanas e interruptores para control remoto entre 80 cm y 110 cm desde el piso?	En el Centro Empresarial Arrecife - CEA no existe mecanismo para abrir y cerrar ventanas
5		Altura de la ventana	Por razones de seguridad, ¿las cerraduras, cumplen con la reglamentación de construcción?	El Auditor evidenció que las ventanas no cuentan con cerraduras
6	Baños	Lavamanos	¿Existe lavamanos de doble altura?	La Unidad no cuenta con dos alturas de lavamanos en el único y exclusivo baño para personas con movilidad reducida. El Auditor evidenció que los lavamanos cuentan con una medida estandarizada por la constructora.
7			¿El lavamanos bajo tiene una altura en su parte superior de 65cm?	La Unidad no cuenta con dos alturas de lavamanos en el único y exclusivo baño para personas con movilidad reducida. El Auditor evidenció que los lavamanos cuentan con una medida estandarizada por la constructora.
8		Grifos	¿Se encuentra un termostato para limitar la temperatura del agua caliente a un máximo de 40ºC?	No existe la necesidad. El Auditor evidenció que no se cuenta con servicio de agua caliente que requiera la implementación de un termostato.

No.	Área	Aspecto	Criterio - pregunta	Observación
9	Módulos de Atención	Accesorios para audición y lectura de labios	¿Las áreas de recepción y los mostradores están equipados con un sistema de aumento de la audición (por ejemplo, un sistema de inducción de bucle magnético) ?	Para el caso de la UPME no aplica. El Auditor evidenció que el área de correspondencia cuenta con un mostrador dividido por un vidrio, que permite la escucha del audio fácil y no requiere equipos de aumento del audio.
10		Iluminación	¿Tienen las superficies de lectura y de escritura en los mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes, niveles de al menos 200 lux en el recinto, y en el escritorio en un rango de 350 lux a 450 lux?	No se cuenta con los equipos para realizar la medición. El Auditor evidenció que no le aplica a la entidad, porque cuanto no está dentro de su misionalidad expedir tiquetes.
11	Diagrama de Zonas	Áreas de asientos reservadas para usuarios de sillas de ruedas	¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 51 a 100, existen mínimo tres áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?	El auditorio de la UPME tiene capacidad para 33 personas pero cuenta con espacio para ingreso de sillas de ruedas
12			¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 101 a 200, existen mínimo cuatro áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?	El auditorio de la UPME tiene capacidad para 33 personas pero cuenta con espacio para ingreso de sillas de ruedas
13		Acceso al escenario y bastidores	¿La edificación nueva permite el acceso al escenario y al área entre bastidores?	No aplica para la entidad por cuanto no se cuenta con escenarios y bastidores
14			¿Se toman medidas adecuadas para dirigir al usuario a los espacios reservados?	No aplica para la entidad por cuanto no se cuenta con escenarios y bastidores
15		Administración	Existen determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo , sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos?	No aplica a la UPME por su estructura organizacional
16			¿La zona de la administración se encuentra aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención?	No aplica a la UPME por su estructura organizacional