

**INFORME DE AUDITORÍA
JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 1 de 14

GENERALIDADES

Lugar y fecha de emisión:	Medellín, 28 de junio 2024
Destinatario del informe:	Dirección, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Jurídica.
Nombre del informe:	Auditoría de Ley seguimiento al cumplimiento de la norma NTC 6047 de 2013.
Tipo de informe:	() Preliminar (X) Definitivo
Objetivo general del informe:	Comprobar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad a espacios físicos de servicio al ciudadano en la Administración Pública, acorde con los lineamientos establecidos a través de la norma técnica NTC 6047:2013, Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.5.3.

CONTEXTO

Objetivo de Desarrollo Sostenible:	Ciudades y comunidades sostenibles.
Objetivo Estratégico Institucional:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar los procesos de la entidad mediante control y la mejora de las metodologías institucionales. ➤ Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano. ➤ Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales. ➤ Promover la transparencia y a la legalidad en la actuación de la gestión pública.
Dimensión – Política MIPG:	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; 3ª dimensión gestión con valores para el resultado y 5ª dimensión Información y comunicación.
Principios y valores (MIPG, Servidor Público, Institucionales):	Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Orientación a resultados, excelencia y calidad, integridad transparencia y confianza.

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE - JOCI

Objetivos específicos del informe (Cuando aplique):	<p>Comprobar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad a espacios físicos de servicio al ciudadano en la Administración Pública, acorde con los lineamientos establecidos a través de la norma técnica NTC 6047:2013, Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.5.3 y conforme a los lineamientos del plan anual de auditoría 2024.</p> <p>Informar a la alta dirección de la entidad sobre posibles incumplimientos que afecten la accesibilidad al medio físico, en los puntos de atención, permanencia y atención a la ciudadanía y funcionarios públicos.</p>
--	--



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 2 de 14

	<p>Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 6047 del 11 de diciembre de 2013, según los alcances de la auditoría.</p> <p>Evaluar los riesgos y controles relacionados y que le apliquen a esta auditoría.</p>
Alcance del informe:	<p>Verificación al cumplimiento de los requisitos de cumplimiento de Accesibilidad, atención y permanencia de los ciudadanos y funcionarios públicos implementados en las dos (2) sedes que tiene la entidad; el Velódromo, calle 47D No 75-240 y Megacentro – torre Pichincha, carrera 53 No 47-22 pisos 10 y 12 acorde a la norma técnica NTC 6047:2013 y lo correspondiente a la Accesibilidad de espacios físicos para población en situación de discapacidad dentro del proceso Gestión de Infraestructura bienes y servicios liderado por la subdirección administrativa y financiera y el Proceso de Atención al usuario que lidera la Dirección.</p>
Limitación al alcance del informe (Cuando aplique):	<p>No se presentaron limitaciones.</p>
Equipo auditor:	<p>Héctor Francisco Preciado – jefe de oficina de Control interno- Supervisor y líder de la auditoría. Diego Echeverri Montoya – Profesional Universitario- Auditor.</p>
Muestra de auditoría:	<p>El sitio Velódromo calle 47D # 75-240; Megacentro, torre pichincha carrera 53 No 57-22, piso 10 y 12 para comprobar los requisitos técnicos de accesibilidad física de los distintos grupos poblacionales.</p>
Metodología y procedimientos aplicados:	<p>El Desarrollo de la auditoría se aplicaron las técnicas de auditoría aceptadas por la norma, ley y constitución; entre ellas se utilizaron visitas a los puntos de atención al ciudadano y sitios donde la entidad presta sus servicios a la comunidad, esto es Velódromo calle 47D # 75-240; Megacentro, torre pichincha carrera 53 No 57-22, piso 10 y 12, para comprobar los requisitos técnicos a la accesibilidad donde acuden diferentes grupos poblacionales.</p> <p>Procedimientos de auditoría aplicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) <i>Consultas:</i> Se verifico la norma técnica NTC 6047 de 2011 y se cotejo los espacios establecidos en la normatividad. ii) <i>Revisión</i> de documentos y Valoración de condiciones de accesibilidad de diciembre 2022 ISVIMED -Sede Centro Comercial Megacentro Línea de Accesibilidad. Realizado por (Equipo de Discapacidad –Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos), como herramienta fehaciente de lo construido con criterios de cumplimiento compuestos por las características y orientaciones dados por la norma.



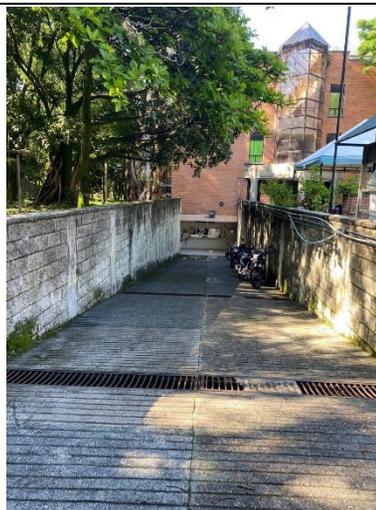
iii) *Registros fotográficos de los puntos de atención tanto en el Velódromo como en los pisos 10 y 12 de la torre pichincha.*

Resumen ejecutivo:

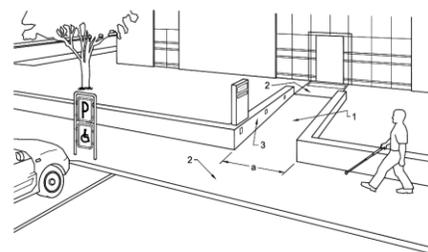
Con base en los requisitos de la norma NTC 6047:2013, el equipo auditor desarrolla una lista de chequeo identificando cuales aplicaban según los servicios prestados en la entidad, documento que es un papel de trabajo de esta actividad y se anexa porque en esto se pueden evidenciar los registros fotográficos de lo evidenciado y su evaluación dada a criterio del equipo auditor.

Se revisaron ambas sedes: Megacentro y Velódromo. Donde se observó que la sede del Velódromo ya no cuenta con el espacio para atención al ciudadano, para orientación de los servicios y adecuan temporalmente la atención en la zona del sótano, y en este mismo espacio se encuentra la gestión documental, y para que el usuario accede es a través de la rampa, que a pesar de tener una superficie antideslizante, es muy pronunciada y no tiene pasamanos, es decir, un acceso de alto riesgos. No es apto para personal de movilidad reducida.





NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047

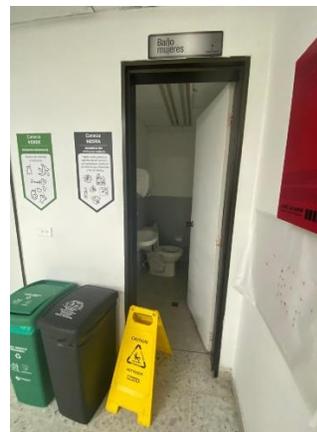


Igualmente, se evidencia que la sede Velódromo, se utiliza para realizar talleres con los ciudadanos. Y de igual manera los senderos de acceso a la sede administrativa no son apto, no cuenta con pasamanos y también es inclinado. Esto no solo riesgos para los usuarios sino también por los mismos servidores públicos de la entidad.



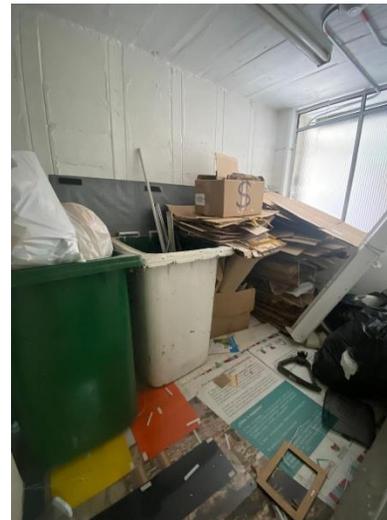


Así mismo no cuenta con baños para personal de movilidad reducida, como lo es para usuarios como para servidores públicos.



En relación con el cuarto de basura, no existe. Las basuras se ubican en un contenedor que se encuentra al aire libre. Y el reciclaje cuenta con un cuarto designado para esto. La norma define requerimientos mínimos así mismo como la normatividad ambiental.



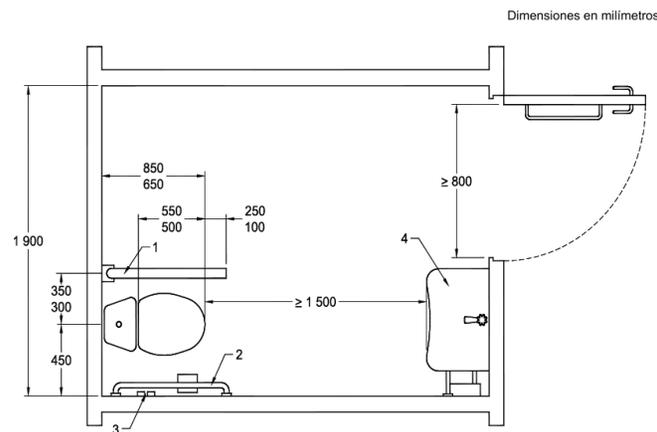


Para la sede de Megacentro se evidenció que realizaron una adecuación al baño de movilidad reducida basados en un requerimiento de la Alcaldía de Medellín por parte de Inclusión Social, y la norma en el “24.4.3 Cuarto de baño esquinero tipo B” define las especificaciones, causando ambigüedad en criterios.





NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047

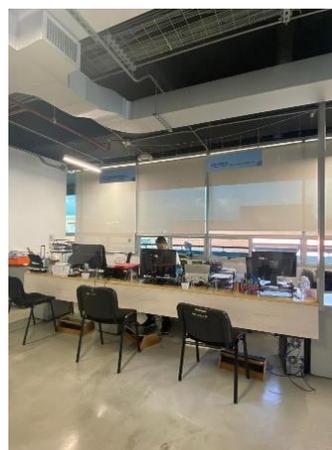


Para ambas sedes se evidenció que no se contaba con información publicada o en condiciones no adecuadas, lo que no garantiza la comunicación con los usuarios.



La norma especifica las condiciones de cumplimiento de los escritorios de atención y se evidencia que los puestos de gestión documental no son acordes.

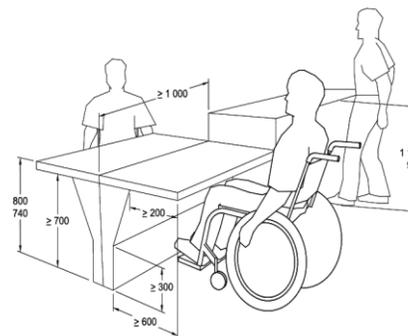




NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047

altura adecuada como superficie de escritura para las personas que están de pie, entre 950 mm y 1 100 mm (véase la Figura 34).

Dimensiones en milímetros



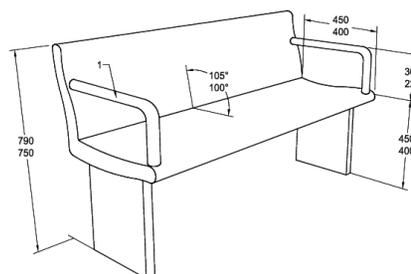
Para el caso de las sillas de espera para los usuarios no cumplen con las especificaciones y estas son sillas plásticas.





NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047

Dimensiones en milímetros



En la sede de Megacentro se evidencia que atiende usuarios en el piso 12, lugar no definido para tal fin. E igualmente para la sede de Velódromo.





Se observa oportunidad de mejora en la organización de la documentación de gestión y central, en cuanto la identificación, almacenamiento y control del mismo, puesto que puede materializar riesgo de pérdida y no contar con la información consultada por el ciudadano.



Detalle de resultados:

Observación	Condición:	La entidad no está cumpliendo en un 100% con los criterios de accesibilidad a los espacios físicos, que se estable la NTC-6047 de 2013. El cumplimiento es de:



MEGACENTRO:

La evaluación promedio es de 2,42 puntos

	CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%
	1	2	6%
	2	17	47%
	3	17	47%

VELÓDROMO:

La calificación promedio es de 2,06 puntos.

	CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%
	1	7	21%
	2	17	52%
	3	9	27%

Y la calificación general de la entidad es de 2.24 puntos de un total de 3 puntos, lo que significa que se cuenta con oportunidades de mejora, en los aspectos que se describen el resumen general de este documento, del cual se toma del papel de trabajo anexo PT lista de chequeo requisitos, de este mismo se puede identificar los puntos 1 y 2 puntos para tener en cuenta para mejorar.

Criterio:

- ❖ Norma técnica NTC 6047 de 11/12/2013 “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”.
- ❖ Ley 1712 de 2014, Artículo 8: Criterio diferencial de accesibilidad.
- ❖ Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.21.5.3 Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.
- ❖ Decreto 1081 de 2015: ARTÍCULO 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
Resolución 3564 de 2015: Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley 1712 de 2014, 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 y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma ❖ NTC 6047: Norma técnica colombiana 6047 del 11 de diciembre de 2013 ❖ Ley 1618 de 2013, Artículo 14. Acceso y accesibilidad
	Causa:	<p>El control establecido por la entidad para cumplir la accesibilidad a espacios físicos de los puntos de atención contenidos en la NTC 6047 es insuficiente e incompleta, por lo que no son efectivos, ya que la normatividad vigente los establece, por lo que se debe cumplir dichos requisitos normativos.</p> <p>Situación, que puede generar debilidades en la gestión frente a la atención de los usuarios, pues la entrada en vigor y la normativa vigente desde 2013, establece que todos los sujetos obligados deben cumplir la accesibilidad universal a espacios físicos de atención. Así mismo esto es aplicable para la accesibilidad de los funcionarios.</p>
	Consecuencia:	El riesgo a la fecha se encuentra materializado, pues si bien el alcance en los criterios de accesibilidad a los espacios físicos de atención al ciudadano en Megacentro y Velódromo de acuerdo con lo establecido en la NTC, la entidad cumple parcialmente con los principios y las pautas que esta requiere, situación que puede generar un riesgo reputacional.
	Recomendaciones:	Ajustar las acciones de mejora para cumplir con todos los requisitos de accesibilidad al medio físico, espacio de servicio al ciudadano en la administración pública, para determinar acciones, recursos y tiempos, garantizando que se cumplan los requisitos establecidos en la NTC 6047 y Constitución Nacional.
	Medición del riesgo: (Materialización)	Moderado
	Medición del control: (Existencia y diseño)	No Efectivo
Aspectos a resaltar:	Se resalta y agradece la disposición y colaboración del personal del área de infraestructura para recibir la auditoría.	



Conclusiones:

Durante el desarrollo de la auditoría se observó la toma de decisión de no continuar con la atención al ciudadano en la sede del velódromo, pero de igual manera se evidencia que continua atención de gestión documental como la ejecución de talleres sociales dentro de la sede, situación que evidencia continuidad de atención e incumplimiento al no contar con los espacios adecuados para tal fin.

Los requerimientos de la norma son extensos y con lineamientos muy específicos (medidas), y define medidas muy claras de las cuales se deben cumplir, y si la entidad pretende realizar mejora a las instalaciones debe considerar esta norma.

Todo usuario debe ser atendido en el espacio definido para tal función, esta actividad no debería ser en las oficinas administrativas.

Si bien la secretaria de Inclusión Social ofrece acompañamiento, la entidad debe tener presente como documento principal la norma NTC 6047 y todo criterio de ley, como requisitos legales de construcción y seguridad y salud en el trabajo.

Para ajustes o nuevas edificaciones, se recomienda tener en cuenta la tipografía de señales de la norma NTC 6047 "Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública". Analizar la posibilidad para destinar recursos en tecnologías que permitan y faciliten la comunicación de personas en condición de discapacidad, tales como condiciones visuales y acústicas, de amplificación y visibles adecuadas, inclusive para el componente de seguridad y protección.

En cuanto a las observaciones relacionadas con el riesgo, la Oficina de Control Interno busca agregar valor a la gestión de la entidad y mejorar las operaciones realizando una evaluación independiente de los hallazgos y su posible materialización; se recomienda que el proceso incluya dentro de la matriz de riesgos y realice el respectivo análisis.

Ver anexo NTC-6047 de 2013,
Ver anexo PT lista de chequeo requisitos



Cordialmente,

HÉCTOR FRANCISCO PRECIADO

Jefe de Oficina de Control Interno

Jefatura de Oficina de Control Interno

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED

(*) **Firma digital.**

CP

Elaboró	Catalina Vásquez Restrepo	Revisó	Héctor Preciado	Aprobó	Héctor Preciado
	Contratista apoyo oficina de Control Interno		Jefe oficina de Control Interno		Jefe oficina de Control Interno

(*) **VoBo digital**

