

MEMORANDO



No. 20222000137003
Bogotá, 06-12-2022

Para: **Ayda Lucy Ospina Arias.**
Superintendente de Transporte.

De: Jefe Oficina de Control Interno.

Asunto: Comunicación informe definitivo, seguimiento al cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana: NTC 6047 de 2013, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano. (Relacionamiento con el Ciudadano).

Cordial saludo, respetada doctora.

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías - PAA, aprobado para la vigencia 2022, mediante acta No. 01 del 11 de marzo de 2022, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana: NTC 6047 de 2013, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano. (Relacionamiento con el Ciudadano).

Para la ejecución del presente informe se consolidaron tres categorías, las cuales consistió en el diseño de una lista de chequeo estructurada, conforme los lineamientos definidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047:2013, con la característica, numeral norma, criterio, si cumple, no cumple o no aplica y en la columna observaciones se realizó el comentario de lo observado por el equipo auditor en visita in situ el 16 de noviembre de 2022, con el acompañamiento del arquitecto Diego Alejandro Ramírez Mora, profesional de la Delegatura de Concesiones e Infraestructura de la Superintendencia de Transporte.

Se adjunta archivo denominado “InforDef Seg Cumplim_NTC 6047RelacionamientoCiudadano_2022_06Dic22”, hojas nombradas “INGRESO”, “ADMINISTRACIÓN” y “DISPOSICIONES”.

En hoja “INGRESO”, se relacionó y verificó (según selectivo) las adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención o ingreso de los ciudadanos a las instalaciones del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

En hoja “ADMINISTRACIÓN”, está conformada por los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento de atención al ciudadano, grupos de valor, entre otros.

En hoja “DISPOSICIONES”, se relacionó situaciones de emergencia que se pueden presentar en el área de Relacionamiento con el Ciudadano. (según selectivo).

En conclusión, como resultado del seguimiento in situ, sobre la accesibilidad física en las instalaciones visitadas del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, ubicada en el primer piso de la sede principal diagonal 25 G # 95 A - 85, basada en la NTC 6027:2013 en los numerales aplicables, se formularon algunas recomendaciones, con el fin de implementar los ajustes razonables y mejoras para contribuir a niveles adecuados de accesibilidad de atención al ciudadano, grupos de valor, entre otros.

Así mismo, se informa que se comunica dicho informe a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, según lo establecido en el artículo 2.2.21.4.7 parágrafo 1º. *“Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno ...”* del Decreto 648 de 2017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”*.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se hacen con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

La Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”* art. 12 - *Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) indica “Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas”*.

Y en el Artículo 3º.- *Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:*

- a. *“El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.

Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.

Atentamente,






Firmado digitalmente por
TOVAR ARIAS LUIS
ALEJANDRO


Luis Alejandro Tovar Arias.

Anexo: Uno (archivo en Excel" InforDef Seg Cumplim_NTC 6047RelacionamientoCiudadano_2022_06Dic22")

Copia CICCI: Sandra Viviana Cadena Martínez, Secretaria General; Juan David Benjumea, Jefe Oficina Asesora de Planeación (E); Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Andrés Meneses, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Oscar Alirio Espinoza González, Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre; Mariné Linares Díaz, Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Hermes José Castro Estrada, Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura; Cindy Tatiana Navarro Quintero, Superintendente Delegada de Puertos; Diana Paola Suárez Méndez, Directora Financiera.




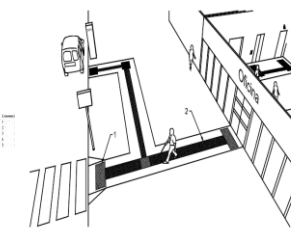

Copia: Deis Adriana Monroy, Directora Administrativa; Sandra Ucrós, Coordinadora GIT Relacionamiento con el Ciudadano.


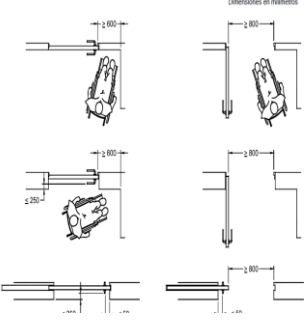
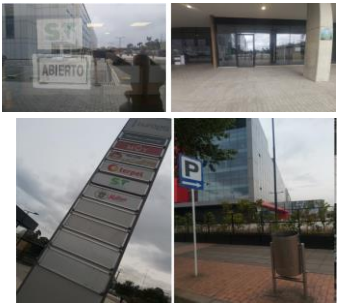



Proyectó: Martha Carlina Quijano Bautista – Profesional Especializada;  Angelica Sanjuan González – Profesional II; 
Danna Melisa Sierra Neira Profesional II. 



Revisó: Martha Carlina Quijano Bautista – Profesional Especializada 

Z:\OCI_2022\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\29. SEGUIMIENTO NTC 6047 de 2013


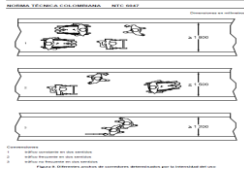


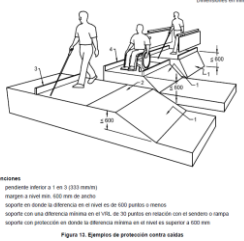


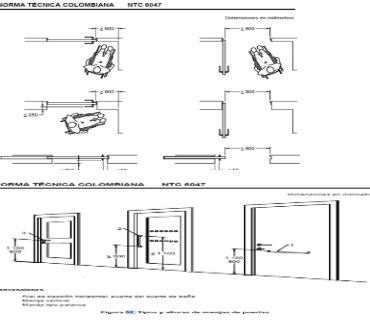


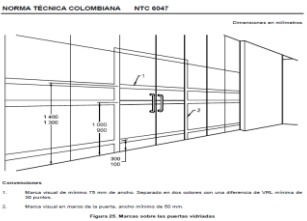
Accesib medio fisico_2022\ComuMemo_InfDef_SeguiNTC6047de2013_06Dic22.docx

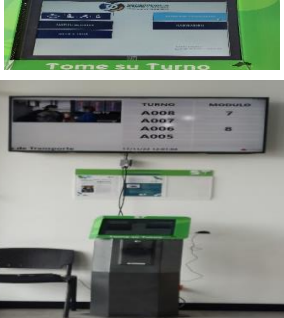
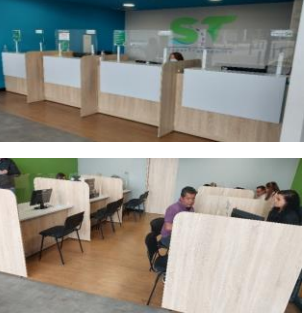
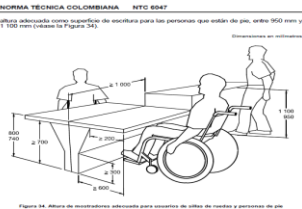
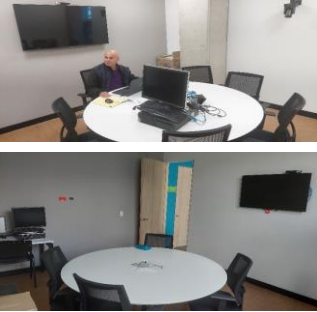

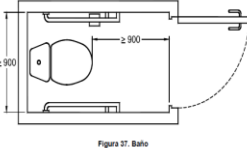
| SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047 DE 2013 INGRESO | | | | | | | | |
|---|-----|--|----------------------|---|--------|-----------|------|---|
| | NO. | CARACTERÍSTICA | NUMERAL NORMA | CRITERIOS - NTC 6047 2013 | CUMPLE | NO CUMPLE | N.A. | OBSERVACIONES SEGUIMIENTO OCI 2022 |
|  | 1 | Espacio reservado para estacionamiento accesible | 6 |  | | 1 | | No cumple con aspectos relacionados con el espacio reservado área estacionamiento accesible. De conformidad con los registros fotográficos tomados en visita In Situ a las instalaciones de la entidad ubicado en el edificio Buró 25, Diagonal 25G No. 95a-85 en la ciudad de Bogotá D.C. e información verbal de suministrada por el |
|  | 2 | Senderos a la edificación | 7-7.1-7.2-9-11-12-14 |  Convenciones 1 indicador táctil de superficie peatonal como fondo de advertencia para puntos de decisión o peligros 2 indicador táctil de superficie peatonal como fondo de orientación Figura 5. Ejemplo de indicadores táctiles de la superficie peatonal usados en áreas abiertas | | 1 | | No cumple con lineamientos relacionados a los senderos públicos de la edificación. De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte el 16 de noviembre de 2022, se observó que en los senderos públicos de buró 25, se implementó la señales táctiles de alerta, quedando pendiente por implementar las señales de alerta y podotactil conforme lo señala la Norma Técnica Colombiana NTC 5610, no obstante, se identificó que se presenta mobiliario de concreto, obstaculizando el libre tránsito de las personas en condición de discapacidad. Finalmente cabe señalar que no se observó información audible en la edificación Buró 25, ni en el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. Recomendaciones: Solicitar a la administración del edificio Buró 25, la implementación de las señales táctiles de guía, alerta y podotactil en el sendero peatonal que conduce a la entrada del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano, conforme lo estipulado en la Norma Técnica Colombiana NTC 5610 Mantener el tránsito libre sin obstaculización para las personas en condición de discapacidad. |
|  | 3 | Acceso desde paradero de servicio público | 7.3-7.4-11-12-14-26 | | | 1 | | No cumple con aspectos relacionados al acceso desde el paradero de servicio público al Grupo Interno de Trabajo de relacionamento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte. De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ el 16 de noviembre de 2022 en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, se observó que existe señalización táctil en los senderos públicos que conduce a la entrada al buró 25 donde actualmente se ubica la Superintendencia de Transporte, sin embargo, la señalización táctil no cumple en lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC. 5610 en cuanto a los cambios de dirección y color contraste, cabe señalar que la señalización táctil de guía inicia desde el paradero público hasta la entrada de Buro 25, luego se suspende dicha señalización y vuelve a aparecer una señalización podotáctil de alerta para orientar a las personas con limitación visual para transitar, de forma independiente y segura, sólo hasta en sendero peatonal del parqueadero, administrado por la empresa City Parking ubicado a la entrada del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. |
| No aplica | 4 | Instalaciones para las necesidades de perros guía y otros perros de asistencia | 15 | 15.2 INSTALACIONES PARA LAS NECESIDADES DE PERROS GUÍA Y OTROS PERROS DE ASISTENCIA. *...Se debería proporcionar un área segura cerca de la edificación para uso como instalación para las necesidades de los perros. Esta área debería ser de al menos 3.000 mm x 4.000 mm con una malla de seguridad de 1.200 mm de altura...* | | 1 | | De conformidad con registro fotográfico tomado en visita In Situ el 16 de noviembre de 2022, se observó que La edificación Buró 25 no cuenta con instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia, conforme lo estipulado en la NTC 6047 de 2013. |


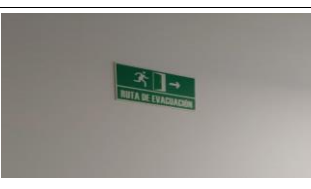


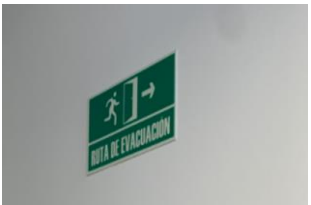
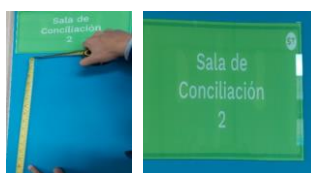
| | | | | | |
|---|---|---------------|--|----------|--|
|  | <p>5 Puertas y ventanas</p> | <p>16-17</p> | <p>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047</p> <p>Dimensiones en milímetros</p>  | <p>1</p> | <p>Cumple con los aspectos relacionados a las medidas de puertas y ventanas.</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ el 16 de noviembre de 2022 en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, se observó que la puerta de ingreso al edificio Buró 25, del primer piso, donde se encuentra ubicado el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, cumple con los requisitos señalados en la Norma Técnica Colombiana 6043 "Accesibilidad Al Medio Físico: Espacios De Servicio Al Ciudadano En La Administración Pública, Requisitos" No. 16 y 17, esto es cuando a la mediada del ancho libre de la puerta de ingreso, la cual corresponde a 1.38 aproximadamente.</p> <p>Así mismo, se evidenció que la puerta es automática, permitiendo mayor acceso y comodidad para la entrada de las personas en condición de discapacidad.</p> |
|  | <p>6 Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille</p> | <p>45.6.3</p> | <p>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 (véase también el numeral 45.6.4). La altura preferida de la información táctil realizada está entre 1 200 mm y 1 600 mm. Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se deben montar a un ángulo de la horizontal (preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°).</p> | <p>1</p> | <p>No cumple con aspectos relacionados al suministro de señales táctiles y señalización braille en el ingreso a la edificación de buró 25 y área de Relacionamiento con el Ciudadano.</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ el 16 de noviembre de 2022 en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, en el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se observó que se incumple con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombia 6047 de 2013, teniendo en cuenta que la infraestructura no cuenta con señalización táctil o brailleur que permita identificar las rutas de evacuación, espacios fuera de humo, esquema de información para identificar las zonas, empresas, o servicios que actualmente se encuentra ubicados en Buró 25.</p> <p>Por otra parte, se evidenció que en la entrada del área de relacionamiento con el ciudadano no existe señalización con sistema brailleur o podotáctil que permita direccionar al ciudadano en condición de discapacidad que se encuentra ubicado en el área de Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte.</p>  |
|  | <p>7 Generalidades de orientación e información</p> | <p>44</p> | <p>El ambiente construido debería ser diseñado, construido y gestionado para facilitar la orientación.</p> <p>Orientación significa encontrar la ruta buscada, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino.</p> <p>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. Los medios para lograr condiciones de orientación satisfactorias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esquemas de planificación, - señalización de ubicación y senderos guiados con TWSI (véase numeral 7.2.2 y NTC 5610), otro soporte físico de la información (véase el numeral 49.5 Tablas 6 y 7), - señalización (véase numeral 45) y símbolos (véase el numeral 49.8), - contraste visual (véase el numeral 45.5 y 39), - selección de colores (véase el numeral 39.2), - superficies que pudieran hacer la orientación más fácil, - iluminación (véase el numeral 40), - información visual, audible y táctil, de acuerdo con el principio de los dos sentidos (véase el numeral 45.3). | <p>1</p> | <p>No cumple con aspectos relacionados a las generalidades de orientación e información</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, se observó que la infraestructura del lugar no cuenta con un ambiente diseñado, construido y gestionado para facilitar la orientación, dado que existe mobiliario de concreto que obstaculiza la sendero peatonal, así mismo se evidenció que si bien se tiene un letrero con las entidades, empresas o sitios ubicados en Buró 25, no se orienta con información sobre la ubicación correcta de la entidad, es decir carecen de esquemas de ubicación.</p> <p>Por otra parte, se evidenció que existe señalización táctil en los senderos públicos que conduce a la entrada al buró 25 donde actualmente se ubica la Superintendencia de Transporte, sin embargo, la señalización táctil no cumple en los dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC. 5610 en cuanto a los cambios de dirección y color contraste, cabe señalar que la señalización táctil de guía inicia desde el paradero público hasta la entrada de Buró 25, luego se suspende dicha señalización y vuelve a aparecer una señalización podotáctil de alerta para orientar a las personas con limitación visual para transitar, de forma independiente y segura, sólo hasta en sendero peatonal del parqueadero, administrado por la empresa City Parking ubicado a la entrada del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano</p>  <p>Finalmente cabe señalar que en la edificación Buró 25, ni en el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.</p> |

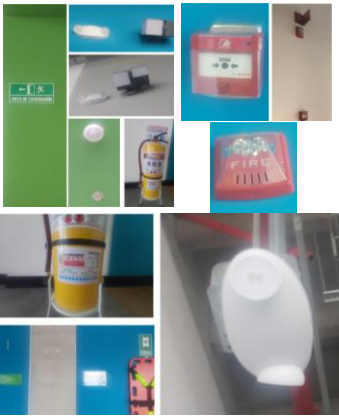



| | | | | | |
|---|--|------|--|---|--|
|  | 8 Señalización | 45 | <p>Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura consistente. Para alturas, véase el numeral 45.7.3.</p> <p>La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas. Para los símbolos gráficos, véase numeral 45.8.</p> <p>Las señales se deben suministrar en relieve y en Braille (véase el numeral 45.7.2).</p> <p>Las señales se deben fabricar con materiales robustos y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.</p> <p>Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles, tableros con horarios, entre otros).</p> <p>En donde se usa Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, debe ser fácil de ubicar.</p> <p>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.</p> | 1 | <p>Cumple parcialmente con los aspectos relacionados con la señalización en el ingreso al edificio Buró 25.</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ el 16 de noviembre de 2022 en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, se observó que la infraestructura de la edificación Buró 25, cuenta con señales iluminadas, sin embargo, estas no cuentan con la altura adecuada, no están diseñadas en relieve o sistema Braille que permita orientar al ciudadano el acceso de forma fácil, así mismo, se identificó que en la entrada de Buró 25 no existe un punto o centro de atención al ciudadano, en el cual se brinde información sobre la ubicación de la superintendencia de Transporte área de relacionamiento con el ciudadano, incumpliendo con lo señalado en el No. 45.7.2 Ss. de la NTC 6047 de 2013.</p> |
|  | 9 Indicación visual de las áreas vidriadas | 17.4 | <p>El ambiente construido debería ser diseñado, construido y gestionado para facilitar la orientación.</p> <p>Orientación significa encontrar la ruta buscada, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino.</p> <p>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.</p> <p>Los medios para lograr condiciones de orientación satisfactorias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esquemas de planificación, - señalización de ubicación y senderos guiados con TWSI (véanse numeral 7.2.2 y NTC 5610), otro soporte físico de la información (véase el numeral 49.5 Tablas 6 y 7), - señalización (véase numeral 45) y símbolos (véase el numeral 49.8), - contraste visual (véase el numeral 45.5 y 39), - selección de colores (véase el numeral 39.2), - superficies que pudieran hacer la orientación más fácil, - iluminación (véase el numeral 40), - información visual, audible y táctil, de acuerdo con el principio de los dos sentidos (véase el numeral 45.3). | 1 | <p>No cumple con aspectos relacionados a la indicación visual de las áreas vidriadas.</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ el 16 de noviembre de 2022 en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, se observó que la infraestructura del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se encuentra diseñada en paredes vidriadas, las cuales no cuentan con sistema de ventanas, ni indicadores visuales que permitan orientar a las personas en condición de discapacidad visual total o parcial.</p> <p>Por otro lado, se observó que las oficinas no están señalizadas, no cuenta con un esquema de información que permita direccionar a las personas al área de relacionamiento con el ciudadano de la Superintendencia de Transporte, visualmente se observa con dificultad y bajo contraste la imagen corporativa de la Superintendencia que se encuentra ubicada en la puerta vidriada, del área de Relacionamiento con el ciudadano, imagen corporativa esta impresa en papel sin embargo la misma no cuenta con sistema brailler.</p> |

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047 DE 2013
ADMINISTRACIÓN

| | No. | CARACTERÍSTICA | NUMERAL NORMA | CRITERIO - NTC 6047 2013 | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE PARCIALMENTE | OBSERVACIONES SEGUIMIENTO OCI NOVIEMBRE 2022 |
|--|-----|--|----------------------------|--|--------|-----------|---------------------|---|
|  | 1 | Pasillos internos | 7.1-7.4-9-11-12 |  | 1 | | | De acuerdo con la revisión que se realizó por el equipo auditor al Grupo de Relacionamiento con el ciudadano, se evidenció que al igual que en el informe anterior, vigencia 2021, se cuenta con el espacio suficiente en los pasillos para transitar, en cumplimiento de la norma, sin embargo; el mobiliario continúa reduciendo algunos anchos de circulación del pasillo. El ancho mínimo no obstruido de los corredores debe ser de 1 200 mm, pero se recomienda un ancho de 1 800 mm |
|   | 2 | Circulación vertical | 8-8.1-8.2-9-10-11-12-13-14 |  | 1 | | | De acuerdo con la revisión in situ el día 16 de noviembre de 2022, se evidenció que la circulación vertical dentro de la atención al Servicio al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, está acorde con la NTC6047 y existen rampas que brindan acceso al ciudadano desde la entrada peatonal hacia el área de Servicio al Ciudadano y otra rampa de acceso al baño. |
|   | 3 | Puertas y ventanas | 16-17 |  | 1 | | | El equipo auditor, observó que no hay ventanas, lo que existen son paredes vidriadas de gran tamaño y la puerta de acceso también es vidriada, permitiendo captar más luz natural, lo que redonda en un área interior con excelente iluminación. En cuanto a las puertas, estas cumplen con las disposiciones contempladas en la NTC6047. |
|   | 4 | Indicación visual de las áreas vidriadas | 16.5 |  | | 1 | | Se evidenció por parte del equipo auditor in situ el día 16 de noviembre de 2022, que algunas áreas vidriadas tienen franjas demarcadoras. Estas franjas son de color gris, lo cual hace que las mismas se confundan con el tono del vidrio, razón por la cual no son visibles. Las otras paredes vidriadas no están demarcadas. La norma establece que: "Las paredes vidriadas y las puertas completamente vidriadas, de gran tamaño, cercanas a espacios de circulación se pueden tomar equivocadamente por aberturas, así mismo aquellas del altura total pueden causar desorientación a las personas ciegas o con discapacidad visual parcial, porque los reflejos de estas superficies pueden ser particularmente confusos. Para evitar estos inconvenientes y por razones de seguridad y de orientación estas se deben marcar claramente con indicadores visuales", por lo tanto, no se cumple con las características definidas por la NTC . Recomendación: Hacer la demarcación de las paredes vidriadas y la puerta de acceso de los ciudadanos a la oficina de Relacionamiento con el Ciudadano |

| | | | | | | |
|---|---|-------------------------------|--|--|----------|---|
|  | <p>5 SISTEMAS DE ASIGNACIÓN DE TURNOS</p> | <p>18 (numerales 39 y 41)</p> | <p>Si se usa un sistema de asignación de turnos, los dispositivos de control deben estar ubicados de acuerdo con el numeral 41. Toda la información necesaria se debe suministrar mediante una redacción sencilla con suficiente contraste visual y con base en el principio de dos sentidos (véanse los numerales 39 y 41). La máquina que entrega los tickets de los turnos y el sistema de llamado deben tener salida visual y audible.</p> | | <p>1</p> | <p>La Superintendencia de Transporte, cuenta con un sistema de asignación de turnos que tiene buen contraste visual, sin embargo; para personas con discapacidad visual parcial o total, el sistema de asignación de turnos no cuenta con salida audible o llamado por voz; esta situación se mitiga con el apoyo del vigilante quien se encarga de gestionar en el dígito la solicitud del ciudadano y posteriormente el personal encargado de atender, hace el llamado de voz.</p> <p>Recomendación: Implementar en la Supertransporte, el llamado por voz, para dar cumplimiento al ítem. 45.3 "PRINCIPIO DE LOS DOS SENTIDOS".</p> |
|  | <p>6 Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, escritorio y oficina de venta de tickets</p> | <p>20-25</p> |  <p>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047 Módulo adecuado como especificación de escritorio para las personas que están de pie, entre 950 mm y 1.100 mm (véase la Figura 24)</p> <p>Dimensiones en milímetros</p> <p>Figura 24. Módulo de atención adecuado para usuarios de sillas de ruedas y personas de pie.</p> | | <p>1</p> | <p>La Superintendencia de Transporte, cuenta con tres módulos de Servicio al Ciudadano, para radicación de documentos, los cuales cumplen parcialmente con las características definidas por la NTC 6047.</p> <p>Recomendación: Adecuar uno de los módulos de atención de primer contacto a una altura entre 95 cms a máximo 1,10 mts, para atender las personas en condición de discapacidad (silla de ruedas o estatura baja, entre otros).</p> |
|  | <p>7 Salas de conferencias y salas de reuniones</p> | <p>22.7-23</p> | <p>Todos los equipos de las salas de conferencias deben ser utilizables por las personas que presiden o participan en la reunión, y deben estar a una altura entre 800 mm y 1 100 mm. Véase también el numeral 41.2. Se deben tener en cuenta los requisitos para instalaciones sanitarias accesibles que se presentan en el numeral 24. Se debería suministrar un sistema de incremento de sonido.</p> | | <p>1</p> | <p>En la visita, el equipo auditor evidenció que la Superintendencia de Transporte, cuenta con 3 salas de conciliación; no obstante; las mismas se encuentran en adecuaciones para el Ciudadano. La altura de las mesas es de 74 cms y cumple con la norma.</p> <p>Se observó que las puertas no cumplen con el ancho libre debido a que tienen 77 cms y lo estipulado en la norma es mínimo de 80 cms.</p> <p>Recomendación: Revisar las áreas de tránsito en las salas de conciliación que cumplan con lo establecido en la norma 6047</p> |
|  | <p>8 Cuartos de baño e instalaciones sanitarias</p> | <p>24</p> |  <p>Figura 27. Baño</p> | | | <p>El equipo auditor evidenció lo indicado en el informe anterior, con relación a que los baños cumplen con el área de transferencia, la puerta de ingreso, grifería y espejo.</p> <p>En cuanto a los siguientes ítems, sigue pendiente de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manija a 70 cms de altura en la puerta para facilitar el cierre: Se encuentra a 90 cms - La barra de agarre no cumple con distancia al eje del sanitario, se encuentran a 42 cms y debe estar entre 30 cms a 35 cms. - La barra abatible está a 50 cms por encima del asiento del sanitario y lo correcto es entre 20 cms y 30 cms. - La barra fija está a 37 cms por encima del asiento del sanitario y lo correcto es entre 20 cms y 30 cms. - No se cuenta con barra vertical en el sanitario - El lavamanos está a una altura de 87 cms y la norma establece un alto de 85 cms. |

| | | | | | |
|---|---|---------------|--|----------|--|
|  | <p>14</p> <p>Generalidades de orientación e información</p> | <p>44</p> | <p>El ambiente construido debería ser diseñado, construido y gestionado para facilitar la orientación.</p> <p>Orientación significa encontrar la ruta buscada, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino.</p> <p>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.</p> <p>Los medios para lograr condiciones de orientación satisfactorias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esquemas de planificación, - señalización de ubicación y senderos guiados con TWSI (véanse numeral 7.2.2 y NTC 5610), otro soporte físico de la información (véase el numeral 49.5 Tablas 6 y 7), - señalización (véase numeral 45) y símbolos (véase el numeral 49.8), - contraste visual (véase el numeral 45.5 y 39), - selección de colores (véase el numeral 39.2), - superficies que pudieran hacer la orientación más fácil, - iluminación (véase el numeral 40), - información visual, audible y táctil, de acuerdo con el principio de los dos sentidos. | <p>1</p> | <p>En la visita al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, el equipo auditor evidenció que en el área de radicación que es el primer contacto del ciudadano, no cuenta con señalización que facilite al ciudadano su ubicación y redireccionamiento dentro de esta área, como por ejemplo sala de audiencias, salas de conciliación, baños, ventanilla única de radicación, entre otros.</p> <p>Recomendación: Realizar señalización de orientación internamente en el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, que sean sencillas y de fácil comprensión y acorde a lo establecido en la NTC-6047.</p> |
|   | <p>15</p> <p>Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille</p> | <p>45.6.3</p> | <p>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 realizado e incluir señalización Braille (véase también el numeral 45.6.4).</p> <p>La altura preferida de la información táctil realizada está entre 1 200 mm y 1 600 mm. Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se deben montar a un ángulo de la horizontal (preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°).</p> | <p>1</p> | <p>El equipo auditor confirmó, que sigue pendiente la implementación de logo, conforme lo dispuesto en la NTC 6047, se tienen señalización de "Ruta de Evacuación", "Módulos de Atención" "Salas de Conciliación" entre otros, pero ninguno cuenta con señalización braille y en algunos casos, se encuentran ubicadas por encima de 1,60 metros de altura, por lo que no cumple con lo indicado en la NTC 6047.</p> <p>Recomendación: Implementar en los avisos de señalización las señales táctiles realizadas y en braille</p>  |
|   | <p>16</p> <p>Señalización</p> | <p>45</p> | <p>Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura consistente. Para alturas, véase el numeral 45.7.3.</p> <p>La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas. Para los símbolos gráficos, véase numeral 45.8.</p> <p>Las señales se deben suministrar en relieve y en Braille (véase el numeral 45.7.2).</p> <p>Las señales se deben fabricar con materiales robustos y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.</p> <p>Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles, tableros con horarios, entre otros).</p> <p>En donde se usa Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, debe ser fácil de ubicar.</p> <p>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.</p> | <p>1</p> | <p>Se evidenció que el Grupo de Relacionamento con Ciudadano cuenta con señalización como "Ruta de Evacuación", "Módulos de Atención" "Salas de Conciliación" entre otros, pero ninguno cuenta con señalización braille y en algunos casos, se encuentran ubicadas por encima de 1,60 metros de altura.</p> <p>Recomendación: Realizar revisión general de todos los avisos de señalización y la posible reubicación de estos a la altura que establece la norma y ver la posibilidad de agregar el sistema braille.</p> |

| SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047 DE 2013 DISPOSICIONES | | | | | | | |
|---|---|---------------|---|--------|-----------|------|---|
| No. | CARACTERÍSTICA | NUMERAL NORMA | CRITERIO - NTC 6047 2013 | CUMPLE | NO CUMPLE | N.A. | OBSERVACIONES SEGUIMIENTO OCI 2022 |
| REGISTRO FOTOGRÁFICO |  | 1 | Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos | 43 | | 1 | <p>Cumple parcialmente, dado que cuenta con un sistema de seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos.</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ el 16 de noviembre de 2022 en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, se observó que actualmente el Grupo de Relaciónamiento con el Ciudadano, cuenta con un sistema de advertencia contra incendios, el cual mediante simulacro realizado el 04 de octubre de 2022 se realizó las pruebas de la alarma de incendios y de los detectores de humo, observando la funcionalidad de estos.</p> <p>Así mismo, se evidenció que el sistema de advertencia contra incendios cuenta con tecnologías de activación de alarmas, resonadores y luces estroboscópicas, conforme lo estipula la norma 6047 de 2013.</p> <p>Sin embargo, se observó deficiencia en cuanto a la ubicación de las señalizaciones de emergencia de evacuación, instructivos de uso, e implementación del sistema braille.</p> |
| |  | 2 | Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille | 45.6.3 | | 1 | <p>No se cumple con los aspectos relacionados con el suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, se observó que no fueron acogidas las recomendaciones realizadas en el informe de seguimiento realizado en la vigencia 2021, al encontrar que los carteles de señalización, de evacuación información relacionada con la ubicación de salas, cubículos, baños, indicador de basuras, rutas o salidas de emergencia, no cuentan con el sistema Braille implementado, así mismo, se identificó que el cartel de señalización de ruta de evacuación conduce a una sala de conciliación y no a la salida.</p> <p>Por otra parte, se observó que en lugar situado de la sala de espera existe aglomeración de carteles al encontrarse, indicación del botiquín, camilla, señalización de ruta de evacuación, sala de conciliación punto ecológico para disposición de basura.</p> |
| |  | 3 | Señalización | 45 | | 1 | <p>No cumple con aspectos relacionados de señalización.</p> <p>De conformidad con el registro fotográfico tomado en visita In Situ 16 de noviembre de 2022 en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte, Grupo de Relaciónamiento con el Ciudadano, se observó que se incumple con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombia 6047 de 2013, dado que aun que se tiene implementado la señalización en los números de los cubículos en los puntos de atención, las puertas de los baños públicos, no cuentan con diseño táctil ni sistema Braille, así mismo se evidenció que no se cumple con los criterios del logo, tal como se dispone en la Norma Técnica Colombia NTC - 4139 de 2012.</p>  <p>En cuanto a la altura y disponibilidad de la señalización se tiene que la misma debe estar a una altura máxima de 160 mt, evidenciando que la altura de señalización de los baños cumple con dicho criterio, sin embargo, respecto de la señalización de los números de cubículos y salidas de emergencia se evidenció que la misma incumple con el criterio normativo, toda vez que su altura corresponde a 1.94 mt.</p> |

| CATEGORIA | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE PARCIAL MENTE |
|----------------|--------|--------------|----------------------------|
| INGRESO | 1 | 8 | 0 |
| ADMINISTRACIÓN | 8 | 4 | 3 |
| DISPOSICIÓN | 0 | 3 | 0 |