

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

**PROCESO EVALUADO:**

SUBSECRETARÍA CORPORATIVA – GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

**DIRECCIÓN EVALUADA:**

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL LÍDER DEL PROCESO/DEPENDENCIA EVALUADA:**

DIANA MARCELA ACOSTA RUBIO

**NOMBRE DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA A APLICAR:**

SEGUIMIENTO A LA NTC 6047 de 2013 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO; ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

**PERIODO EVALUADO:** JULIO de 2023 a SEPTIEMBRE DE 2024

**FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN:** 01/10/2024

**FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN:** 30/11/2024

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

LYDA ROCIO MANRIQUE GARZON – JOSE GREGORIO BUENO.

**TIPO DE PRUEBA:** (Marque X) **SELECTIVA**  **VERIFICACIÓN**  **SEGUIMIENTO**

**1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA:**

Verificar el cumplimiento a las adecuaciones físicas según la muestra de los numerales de la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 del 2013 “Accesibilidad al medio físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”.

**2. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:**

Para el desarrollo del seguimiento se tuvo en cuenta el marco normativo (Ley Estatutaria 1618 – 2013, la norma NTC 6047 Accesibilidad al medio físico; Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública e Informe EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD realizado por la Veeduría Distrital en el mes de junio de 2024.

**Normatividad**

- Constitución nacional – Artículo 116, 209, 269

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

- Ley 87 “Por lo cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 507 “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá”

### 3. FUENTES DE INFORMACIÓN Y DATOS ANALIZADOS:

- Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG
- Informe de verificación de cumplimiento de la NTC 6047 de 2013 realizado por la OCI en la vigencia anterior.
- Informe Evaluación de Accesibilidad Universal Punto de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Salud realizado por la Veeduría Distrital en el mes de junio de 2024.
- Mesas técnicas realizadas con el proceso de Bienes y Servicios en fechas 08, 09 y 16 de octubre de 2024 con Bienes y Servicios y Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

### 4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA:

- NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al medio físico; Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública” (Verificación de numerales aleatorios)
- Responsabilidades y autoridad de los procesos involucrados.

### 5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN, DATOS Y EVIDENCIAS:

#### 5.1 Antecedentes:

La infraestructura del Centro Distrital de Salud inicio su construcción a partir del 1998, por tanto, el tiempo de construcción aproximado es de 23 años, periodo dentro del cual surgieron cambios normativos que hacen necesario implementar actividades permanentes en la infraestructura física tanto de conservación como actividades de cumplimiento normativo en la Entidad.

La infraestructura está conformada por el Edificio Administrativo, la Dirección de Urgencias y Emergencias DUES, Laboratorio de Salud Pública y el Hemocentro Distrital, para el desplazamiento vertical la edificación dispone de escaleras que van desde el sótano de la entidad hasta el último piso, así mismo se encuentran dispuestos los ascensores ubicados en cada uno de los edificios.

En cumplimiento al Formulario Unico FURAG, así como de la Norma NTC 6047 de 2013 de conformidad con las funciones de la Oficina de Control Interno, desde las vigencias anteriores se han venido realizando verificaciones en la etapa de planificación y ejecución de las actividades de adecuaciones locativas, mediante los siguientes numerales:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

- 4. Diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano.
- 4.1 zona de Recepción.
- 4.2 Zona de permanencia.
- 4.3 Zona de Atención.
- 5. Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos.
- 6. Espacio reservado para estacionamiento accesible.
- 6.5 Señalización.
- 6.7 Rampa de andén desde el estacionamiento a una superficie peatonal adyacente más alta.

Atendiendo lo anterior, para el desarrollo e inclusión de la accesibilidad a los espacios físicos de la Entidad a la luz de las normas específicas, participan procesos de manera independiente de acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 507 de 2013, tales como:

<b>Dependencias</b>
Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Servicio a la Ciudadanía Dirección de Gestión del Talento Humano Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones Subdirección de Bienes y Servicios

De las anteriores dependencias, en el presente seguimiento se interactuó a través de tres (3) mesas de trabajo con los procesos de Gestión de Bienes y Servicios y Dirección de Servicio a la Ciudadanía, dependencias responsables de la ejecución de las actividades de Infraestructura Física y la prestación entre otros de los servicios de Orientación e información sobre servicios de salud y Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones etc...

En desarrollo del presente seguimiento, se verificaron los compromisos identificados en el informe de seguimiento de la vigencia 2023, mencionados en los numerales anteriores, así como el suministro del diagnóstico de necesidades en cuanto a las actividades de infraestructura de la Norma 6047:2013 de Accesibilidad al medio físico.

Acorde con lo anterior, el proceso de Gestión de Bienes y Servicios aportó como diagnóstico de necesidades, el informe generado en el mes de junio de 2024 por parte de la Veeduría de Distrital denominado "**Evaluación de Accesibilidad Universal Punto de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Salud**", en el cual la Entidad *marca un nivel de desempeño DEFICIENTE y ACEPTABLE*, de acuerdo con los momentos del itinerario (*APROXIMACIÓN (42,2%) y el INGRESO (58,1%)*), tal y como se presenta a continuación:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Figura 2. Momentos del itinerario accesible del PSC de la Secretaría Distrital de Salud



Fuente: elaborado por Veeduría Distrital con base en la observación activa, análisis y evaluación del equipamiento de servicio

Dado lo anterior y como quiera que, el informe producido por el ente de control recogió aspectos que fueron objeto de verificación en el periodo 2023 por parte de la Oficina de Control Interno, el equipo auditor agrupó las observaciones relevantes generadas por la Veeduría y convocó en fecha 16 de octubre de 2024 a las dependencias responsables con el fin de establecer los compromisos y fechas tal y como se muestra a continuación:

- Piso Podotactil**
- Esquina como la rampa que conecta con la plazoleta, área circundante a la Zona de servicio a la ciudadanía y plazoleta, cabina de Recepción, Registro, baño. Etc...



- Señalética**
- Señaléticas sobre las superficies horizontales de apoyo de las ventanillas de atención.
  - Redundancia de señalética e información.
  - Planos sin facilidad de lectura
  - Inclusión adecuada del sistema braile en la señalética

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



### Gestiones administrativas

Se requiere gestionar antes las entidades competentes (IDU, Alcaldía Local, etc.), requerimiento para dar solución a:

Circulaciones cruzadas. Cruce entre ciclo rutas y vías peatonales, límite entre cicloruta y plazoleta está deteriorado.

Acceso principal de la SDS la esquina debe intervenirse pues presenta conflicto de flujos entre caminantes y bici usuarias con alto riesgo de accidente.



### Área de servicio al ciudadano, con las siguientes limitantes

- Módulos no permiten la aproximación y acomodación apropiada de las personas en silla de ruedas, optando por posturas incómodas para ser atendidas. (medidas altura y profundidad que no es coherentes con la norma).
- Barrerismo de comunicación entre el gestor de servicio y la persona ciudadana.
- El buzón de sugerencias debe unificarse con el sistema señalética y debe ser reubicado o adaptado para que las personas usuarias de silla con ruedas.
- Sala de espera dentro del espacio de servicio de manera que permitan el tránsito cómodo y apropiado de todas las personas, sobre todo en los corredores donde se ubican las sillas interlocutoras en los módulos de atención. (ubicación y diseño de sillas actuales con brazo).
- Posición de las manijas de la puerta de acceso principal, deben ser modificadas.
- Los procesos de Gestión de Bienes y Servicios y Servicio a la Ciudadanía, manifestaron que, se realizará reunión interna para elaborar un cronograma con las actividades, fechas, responsables y recursos necesarios, que se deben adelantar de manera conjunta y remitirán a la OCI el cronograma concertado.

Dado lo anterior el equipo auditor recomendó establecer fechas independientes para la ejecución de actividades que no demandan recursos financieros y que se pueden realizar de manera inmediata, como por ejemplo la acomodación de sillas, eliminación de señalética, reubicación de tapete, etc...



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA DE GESTION  
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA  
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO  
**NIA 2410**

Código:

SDS-ESC-FT-008

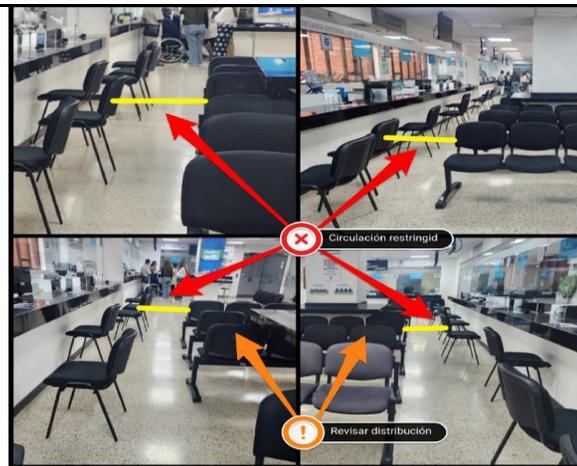
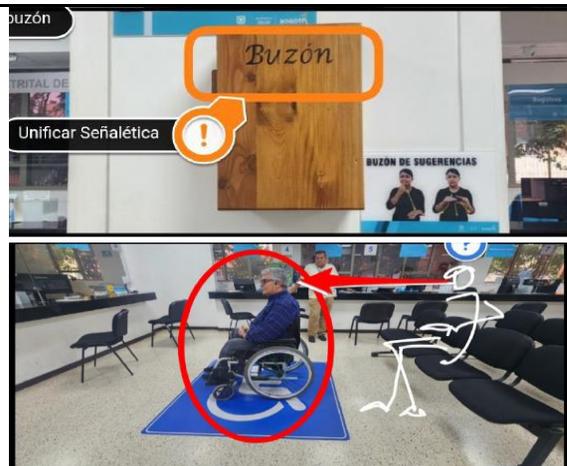
Versión:

6



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

Así mismo se sugirió, involucrar a las dependencias responsables con el fin de dar cumplimiento a lo recomendado por la Veeduría en donde se implementen estrategias de renovación cultural frente a los comportamientos de todas las personas ciudadanas para respetar la atención prioritaria.



### Batería de Baños primer piso y baño individual

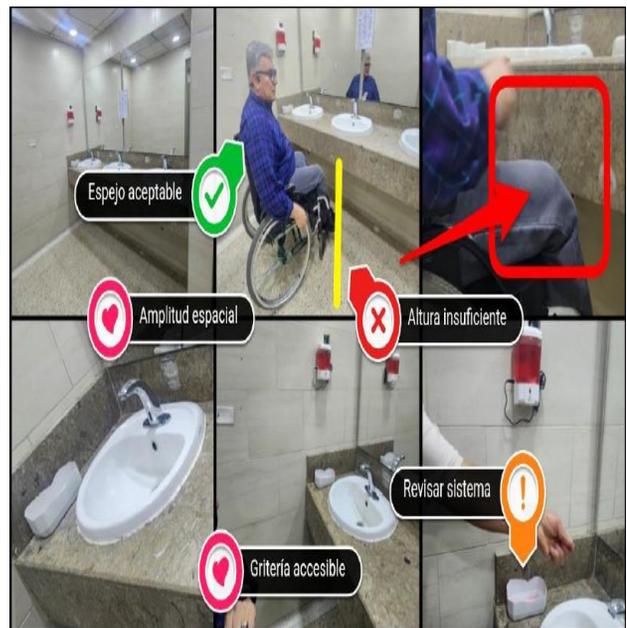
Baños de damas y caballeros, el zócalo de los lavamanos impide o restringe la aproximación y acceso para las personas usuarias de silla con ruedas.

Grifos con sensores de presencia y movimiento son apropiados pues evitan el contacto físico y cualquier persona puede usarlos.

Dispositivos dispensadores de jabón y de toallas desechables para el secado deben estar ubicados de manera accesible y cómoda.

Perchas en las paredes para colocar maletines, carteras, bolsos, pañaleras, ubicadas a una altura entre 120.0 cm y 140.0 cm.

- Palanca flux para descargar el sanitario.
- El aro de apoyo en la taza sanitaria.
- La barra abatible al costado de la taza sanitaria.
- Botón de emergencia con cordón al piso.
- Superficie de apoyo al lado del lavamanos.
- Cambiador inclusivo.



Fuente: Informe de la Veeduría Distrital junio 2024

Conforme a lo anterior los procesos manifestaron que:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

- El proceso de Bienes y Servicios, ratifico que las actividades que no requieran permisos por parte de otras entidades (Licencia de construcción), serán ejecutadas a través de los contratos de mantenimiento de las instalaciones físicas, Piso Podotatil y señalética, procesos que actualmente se encuentran en curso, con fecha límite de ejecución del 31 diciembre de 2024.
- Así mismo se sugirió, involucrar a las dependencias responsables con el fin de dar cumplimiento a lo recomendado por la Veeduría en donde se implementen estrategias de renovación cultural frente a los comportamientos de todas las personas ciudadanas en lo que respecta la atención prioritaria.
- Los procesos de Gestión de Bienes y Servicios y Servicio a la Ciudadanía, manifestaron realizar reunión interna para elaborar un cronograma con las actividades, fechas, responsables y recursos necesarios, que se deben adelantar de manera conjunta; al respecto el día 21 de octubre de 2024, fue aportado el cronograma de actividades para los 52 hallazgos identificados por el ente de control, así como las acciones, espacios a intervenir, responsable y tiempo, definiendo como plazo límite de ejecución de actividades, el 31 de diciembre de 2024, como se observa a continuación:

EXTERIOR			
HALLAZGO	ACCIÓN A REALIZAR	RESPONSABLE	TIEMPO
El espacio proximal y circundante al acceso principal de la Secretaría Distrital de Salud la esquina debe intervenir pues presenta conflicto de flujos entre caminantes y bicusuarias con alto riesgo de accidente por circulaciones cruzadas	Arreglo de huecos y rejillas de la parte de afuera de la Secretaría.	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
El borde límite entre cicloruta y plazoleta está deteriorado	Arreglo de parte de la cicloruta y partes de la plazoleta.	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
Tanto el vado en esquina como la rampa que conecta con la plazoleta carecen de GPT (Guías Podotáctiles) para su plena detección e identificación	Adquisición e instalación de Guías Podotáctiles en los lugares del hallazgo.	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
La señalética urbana es insuficiente, sobre todo para identificar el punto de acceso al Punto de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, y específicamente, se evidencia la falta de guías podotáctiles (GPT) en el andén proximal y en la plazoleta frontal.	Adquisición e instalación de señalética.	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
Se recomienda, que al implementar las GPT en el andén y en conexión con la rampa de acceso a la plazoleta, se desarrolle el punto de toma de decisiones, intersección o exploración con las guías de alerta y que éste conecte con el punto de acceso en las tres columnas y en los giros, mediante las guías de direccionamiento o encaminamiento.	Implementar guías de conexión, dirección y encaminamiento	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION          OFICINA DE CONTROL INTERNO          SISTEMA DE GESTIÓN          CONTROL DOCUMENTAL</b>			
	<b>INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA          SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO          NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Existe desorientación en el recorrido por la plazoleta para llegar al punto de ingreso de la secretaría, es prioritaria la intervención de las GPT de manera razonable que incluya los puntos de toma de decisiones en los lugares adecuados, que conecte rampas de esquina desde la estación de Transmilenio y desde el oriente, pasando por la rampa de la plazoleta, las columnas, punto intermedio para cambio de dirección, borde de inicio de escaleras, borde final de escaleras y entrada principal	Adquisición e instalación de Guías Podotactiles en los lugares del hallazgo	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
Se requiere habilitar el sistema señalético que indique la presencia y ubicación de la rampa de ingreso	Adquisición e instalación de Señalética	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
Tanto la rampa de acceso como las escaleras deben contar con GUIAS Podotáctiles al inicio y final de los trayectos y con pasamanos a doble altura	Adquisición e instalación de Guías Podotactiles en los lugares del hallazgo	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
Se debe implementársela GPT en el umbral de ingreso como lo especifica la norma	Adquisición e instalación de Guías Podotactiles en los lugares del hallazgo	Subdirección de Bienes y Servicios - Arquitecta Laura Herrera	31 de octubre
<b>INGRESO</b>			
<b>HALLAZGO</b>	<b>ACCIÓN A REALIZAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
La interacción con el personal de la cabina de Recepción y Registro no es la adecuada, se dificulta la visibilidad y la comunicación con el personal de servicio, debido a la altura de la superficie de apoyo y la cantidad de información exhibida en la ventanilla.	Cambio o mejora de la ventanilla	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	31 de octubre de 2024
Se sugiere desarrollar un programa señalético que facilite la identificación del punto de acceso, integrando las señales visuales y táctiles, mediante GPT desarrolladas para espacios exteriores e interiores. Para las personas con discapacidad visual es favorable tener las guías podotáctiles en el punto de acceso que conecten con el punto de información y de atención a la usuaria de manera prioritaria.	Adquisición e instalación de Señalética	Subdirección de Bienes y Servicios - Dirección de Servicio a la Ciudadanía	31 de diciembre de 2024
Las manijas de las puertas de ingreso y egreso del punto de servicio deben ser verticales, de manera que le permitan a cualquier persona manipularlas, independientemente de su talla y de altura de codos.	Cambio de manijas de las puertas	Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
<b><u>Se sugiere la ubicación adecuada, en lugar y altura razonable de la señal accesible en las afueras del punto de acceso principal y en la puerta de ingreso al PSC. Esta debe ofrecer información básica como horario de atención y servicios del PSC de la Secretaría Distrital de Salud con traducción en Sistema Braille; se recomienda la implementación de códigos QR con identificación de marco exterior táctil.</u></b>	<b><u>Reubicación de las señales</u></b>	<b><u>Subdirección de Bienes y Servicios - Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u></b>	<b><u>31 de diciembre de 2024</u></b>
<b><u>Algunas de las señales identificativas que implementan la traducción del texto al Sistema Braille están mal desarrolladas. La matriz Braille está desescalada, es de mayor tamaño a la oficial y esto dificulta la legibilidad y lectura</u></b>	<b><u>Mejora en la implementan la traducción del texto al Sistema Braille</u></b>	<b><u>Subdirección de Bienes y Servicios - Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u></b>	<b><u>31 de diciembre de 2024</u></b>
<b><u>La transcripción en Sistema Braille debe tener su respectivo localizador Braille como lo solicita la NTC 6047:2013 Numeral 49.7.2</u></b>	<b><u>Garantizar el localizador de Braille</u></b>	<b><u>Subdirección de Bienes y Servicios - Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u></b>	<b><u>31 de diciembre de 2024</u></b>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD

**EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL**

**INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA  
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO  
NIA 2410**

Código:

SDS-ESC-FT-008

Versión:

6



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

<u>La implementación de la traducción de la información en Sistema Braille debe ser considerada con criterios de necesidad manifiesta y de prioridad informativa por contexto, situación o prestación de servicio, mediada por anfitriones en la entidad.</u>	<u>Contar con anfitriones que realicen acompañamiento a las personas en condición de discapacidad</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios - Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>Se recomienda contemplar en el diseño del programa señalético, las directrices de identidad e imagen institucional que solicite la Secretaría Distrital de Salud y la Alcaldía Mayor de Bogotá, de manera que, en un apropiado balance, coexistan con los requerimientos y estándares accesibles.</u>	<u>Revisar la señalética actual ya Actualizar de manera apropiada</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>El paso por el sistema de escáner y control es aceptable; el tapete atrapa mugre debe ser reemplazado por otro tipo de tapete que facilite la maniobra de las personas usuarias de silla con ruedas y que eviten los riesgos de accidente</u>	<u>Cambio del tapete de ingreso</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>La silla con ruedas de servicio, ubicada después del paso de control, debe ser reemplazada por una silla con ruedas de autopropulsión; la existente no permite que la persona usuaria sea autónoma en la movilidad.</u>	<u>Cambio de silla de ruedas</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Dirección de Talento Humano</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>El plano de la primera planta de la secretaría ubicado después del punto de control y acceso requiere de una revisión y cambio de diseño; el actual, si bien tiene una buena intención, no es eficiente. Es confuso y no aporta conexión entre la ubicación de los puntos, dispositivos o servicios. Su altura es inadecuada, al igual que su inclinación</u>	<u>Cambio de plano de entrada</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>Se recomienda la implementación de mapas hápticos (planos en tercera dimensión 3D con métodos alternos visuales, táctiles e incluso pueden ser sonoros), para el ingreso a la Secretaría Distrital de Salud en sus diversos puntos o componentes</u>	<u>Adquisición de mapas hápticos (planos en tercera dimensión 3D con métodos alternos visuales, táctiles e incluso pueden ser sonoros)</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>La prioridad del mapa háptico en el acceso del portal debe permitir la clara y precisa ubicación de la persona usuaria y las indicaciones para orientarse y dirigirse tanto al punto de servicio a la ciudadanía, como a las taquillas y los torniquetes de ingreso al sistema</u>	<u>Adquisición de mapas hápticos (planos en tercera dimensión 3D con métodos alternos visuales, táctiles e incluso pueden ser sonoros)</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>La identificación de zonas de acceso, circulación, espera y atención pueden representarse por colores discriminados y delimitadas por alto relieves.</u>	<u>Establecer y visualizar las zonas de acceso</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>Por su tamaño, los pictogramas deben notarse de manera real.</u>	<u>Mejora de los pictogramas</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>Los mapas que identifican las rutas de evacuación deben obedecer a los requerimientos básicos de los mapas hápticos, priorizando la información esencial, libre de datos accesorios que no aportan a la clara legibilidad.</u>	<u>Revisión y cambio de las rutas de evacuación según los requerimientos básicos de los mapas hápticos</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>			
<b>HALLAZGO</b>	<b>ACCIÓN A REALIZAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
<u>Se recomienda organizar los puntos de espera dentro del espacio de servicio de manera que permitan el tránsito cómodo y apropiado de todas las personas, sobre todo en los corredores donde</u>	<u>Organizar los puntos de espera</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA  
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO  
**NIA 2410**

Código:

SDS-ESC-FT-008

Versión:

6



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

<u>se ubican las sillas interlocutoras en los módulos de atención, particularmente para las personas usuarias de silla con ruedas.</u>			
<u>Se debe evitar la cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de señales fijas en las paredes, como carteles, tableros, carteleras, entre otros).</u>	<u>Organizar y priorizar el material visual</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>Revisar los puntos donde se ubican señales repetidas; hay duplicación de información como CORRESPONDENCIA, BAÑOS, BUZÓN, entre otros. Debe tomarse la decisión en la elección de la señal apropiada que responda a la directriz del programa señalético establecido</u>	<u>Organizar la información hay señales duplicadas</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>Facilitar que las señales y dispositivos informativos como las pantallas de los segmentadores o digiturnos sean legibles evitando el efecto contra luz, enmascaramiento lumínico o reflectancia</u>	<u>Ajustes a la luz en el punto de atención</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>El mapa debe ser ubicado en lugar accesible y visible sin que ningún objeto impida o restrinja su uso, como se aprecia en la actualidad con un tándem en medio de la interacción, máxime si hay personas sentadas en él.</u>	<u>Reubicación del mapa del punto de información</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>Es acertado indicar mediante señales o por el diseño adecuado del espacio que el punto ofrece "Atención Prioritaria" y no preferencial</u>	<u>Cambio de los términos en las señales</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>Si bien no hay requerimientos normativos para representar pictográficamente a las personas con discapacidad en los sistemas señaléticos, de ser absolutamente necesario, se recomienda emplear pictogramas diferentes al Símbolo Internacional de Accesibilidad (NTC 4139:2012) para evitar las falsas interpretaciones entre accesibilidad y discapacidad</u>	<u>Ajustes a los pictogramas existentes</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>Si bien se observa que al interior del punto de servicio se utiliza el Símbolo de Accesibilidad Universal O.N.U., 2015, para designar un espacio accesible, éste no está legalmente adoptado por la normativa internacional y colombiana. Puede promoverse como buena práctica dentro de una estrategia formativa al interior de la entidad, pero no debe usarse, por ahora, para identificar entornos accesibles.</u>	<u>Restringir el uso de los símbolos de accesibilidad, por no estar legalmente aprobado</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>Por ejemplo, la información de los horarios de atención en la puerta de entrada debe incluir pictogramas claros y precisos, caracteres alfanuméricos impresos, robustos y contrastados con el fondo, de tamaño legible, con su transcripción en Sistema Braille; debe ser accesible en altura para su visibilidad y alcance de los miembros superiores para las personas lectoescritoras en Braille, legible, bien ubicado y con información comprensible. Si la información de los horarios cambia con frecuencia, se pueden utilizar placas impresas reemplazables y deslizantes.</u>	<u>Inclusión de pictogramas en la publicación de la información</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<u>Se anima a la entidad a desarrollar una estrategia comunicativa eficiente que sea apoyada con la implementación de códigos QR identificables visual y táctilmente, de manera fácil y ubicable</u>	<u>Uso de códigos QR. Implementar una estrategia de comunicación eficiente</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

<u>Es recomendable, diseñar todas las piezas comunicativas con los estándares sensoriales establecidos por la NTC 6047 Cap. 45 Pág. 116.</u>	<u>Diseñar las piezas comunicativas con los estándares sensoriales</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Oficina de Comunicaciones</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>Se recomienda implementar las placas señaléticas sobre las superficies horizontales de apoyo de las ventanillas de atención de manera más razonable, con los caracteres alfanuméricos (letras y números) y sistema Braille. Las actuales están sobredimensionadas. la matriz Braille está desescalada, es de mayor tamaño a la oficial y esto dificulta la legibilidad y lectura.</u>	<u>Cambio de las placas señaléticas en el punto de atención</u>	<u>DSC y SBYS</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<b>USO MOBILIARIO</b>			
<b>HALLAZGO</b>	<b>ACCIÓN A REALIZAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
<u>Debe revisarse el diseño del segmentador a la entrada del punto de servicio; su configuración dificulta la aproximación y la operación de una persona en silla con ruedas.</u>	<u>Cambio del segmentador a la entrada</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
Tanto los tándems como las sillas interlocutoras, a potestad de la entidad, podrían facilitar las operaciones de sentado, apoyo y levante de personas con necesidades particulares de movilidad como las personas mayores, las personas gestantes, las personas de talla alta, baja y gruesa, las personas con discapacidad, empleando apoyabrazos como lo sugiere la NTC 6047:2013 Numeral 21 Mobiliario Salas de Espera.	Ajuste a las sillas interlocutoras	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	15 de noviembre de 2024
La interacción entre la persona servidora y la persona usuaria, la comunicación audiovisual es apenas aceptable, debido a los niveles de ruidosidad del punto, la comunicación entre las dos personas puede dificultarse y ambas adoptan posturas que generan incomodidad.	Mejorar el uso de la ventilla y aislar el ruido	Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
Los módulos no permiten la aproximación y acomodación apropiada de las personas, y en particular, de las personas usuarias de silla con ruedas, y sin ir más lejos de las personas sentadas en las sillas interlocutoras, que deben acomodar la silla de lado, optando por posturas incómodas para ser atendidas.	Ajuste a los módulos del punto de atención	Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
<u>Se debe garantizar que la comunicación entre la gestora de servicio y la persona ciudadana de pie sea más eficiente; la mampara debe tener el espacio abierto, a manera de círculo, banda abierta o perforaciones para que puedan escucharse de mejor manera.</u>	<u>Cambio de la mampara</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<u>El buzón de sugerencias debe unificarse con el sistema señalético y debe ser reubicado o adaptado para que las personas usuarias de silla con ruedas y las personas de talla baja, de manera prioritaria, puedan manipularlo.</u>	<u>Ajuste del buzón de sugerencias</u>	<u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u>	<u>15 de noviembre de 2024</u>
<b>BATERIAS SANITARIAS</b>			
<b>HALLAZGO</b>	<b>ACCIÓN A REALIZAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
<u>En los baños de damas y caballeros, el zócalo de los lavamanos impide o restringe la aproximación y acceso para las personas usuarias de silla con ruedas. Debe ajustarse. Ellas también pueden usar estos baños</u>	<u>Ajuste de zócalo de los lavamanos</u>	<u>Subdirección de Bienes y Servicios</u>	<u>31 de diciembre de 2024</u>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION          OFICINA DE CONTROL INTERNO          SISTEMA DE GESTIÓN          CONTROL DOCUMENTAL</b>			
	<b>INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA          SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO          NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

<p>Los orinales o mingitorios para caballeros podrían ubicarse un poco más bajo o implementar a futuro otros de mayor altura que permitan la realización de la micción tanto de pie como sentados en la silla con ruedas; hay personas que pueden realizar la operación de esta manera; debe ubicarse una barra lateral vertical para dar sostenimiento y soporte a las personas que requieren estabilizarse de pie durante la realización de la operación.</p>	Ajuste de los orinales	Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
<p><b><u>El SIA, Símbolo Internacional de Accesibilidad, debe ser visualizado desde el espacio proximal para llegar a los baños, en el mismo corredor de la entrada al PSC de la Secretaría Distrital de Salud.</u></b></p>	<b><u>Reubicación de las señales</u></b>	<b><u>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</u></b>	<b><u>15 de noviembre de 2024</u></b>
<p>Se sugiere actualizar el Símbolo Internacional de Accesibilidad, S.I.A. (NTC 4139:2012) en la puerta del baño accesible. Simplemente debe mantenerse el S.I.A. como símbolo, apoyado con el texto BAÑO UNIVERSAL, con transcripción en Sistema Braille y ubicado donde la persona pueda acceder a él.</p>	Actualizar la simbología de las señaléticas	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	15 de noviembre de 2024
<p>La manija (exterior e interior) de la puerta de acceso del Baño Universal, deben ser de tipo palanca; las pomas y perillas deben reemplazarse. También se pueden usar barras para mayor facilidad.</p>	Cambio de la manija de acceso al baño	Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
<p>Tanto los cerrojos de la puerta como las manijas (exterior e interior) deben permitir la manipulación de cualquier persona, incluso de aquella que carece de miembros superiores o manos. Los cerrojos actuales son de difícil manipulación, sobre todo para las personas con artritis o artrosis. La ubicación de la manija interior debe facilitar el cierre para las personas usuarias de silla con ruedas, pues ellas deben realizar un movimiento de brazos hacia atrás del cuerpo o de manera lateral cuando ingresan.</p>	Ajuste y cambio de los cerrojos de la puerta como las manijas	Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
<p>Los grifos con sensores de presencia y movimiento son apropiados pues evitan el contacto físico y cualquier persona puede usarlos</p>	Ajuste de los cambios de los grifos del baño	Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
<p>Los dispositivos dispensadores de jabón y de toallas desechables para el secado deben estar ubicados de manera accesible y cómoda, facilitando las operaciones de manera que la persona usuaria de silla con ruedas las realice sin necesidad de maniobrar y movilizarse en la silla hacia otro espacio.</p>	Reubicación de los dispensadores de jabón y de toallas	Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024
<p>Para complementar apropiadamente la realización de las actividades, se recomienda que el Baño Universal cuente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perchas en las paredes para colocar maletines, carteras, bolsos, pañaleras, ubicadas a una altura entre 120.0 cm y 140.0 cm.</li> <li>- Palanca flux para descargar el sanitario.</li> <li>- El aro de apoyo en la taza sanitaria.</li> <li>- La barra abatible al costado de la taza sanitaria.</li> <li>- Botón de emergencia con cordón al piso.</li> <li>- Superficie de apoyo al lado del lavamanos.</li> <li>- Cambiador inclusivo.</li> </ul>	Adquisición elementos necesarios para el baño con el fin de hacerlos accesibles	Subdirección de Bienes y Servicios	31 de diciembre de 2024

Fuente: Información aportada por los procesos de Gestión de Bienes y Servicios y Servicio a la Ciudadanía.

Así las cosas y dado el bajo cumplimiento de ejecución en los ítems verificados por parte de la Oficina de Control Interno en la vigencia anterior, así como los analizados por la Veeduría Distrital,

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

se hace necesario dar estricto cumplimiento a las fechas establecidas en el referenciado cronograma; siendo importante precisar que en análisis realizado por el equipo auditor arrojó como **PRIORIDAD ALTA** la intervención de 29 actividades subrayadas en la matriz anterior, las cuales requieren de perentoria intervención con el fin de mitigar o eliminar la causa raíz del hallazgo, tal y como se muestra a continuación:

# Hallazgos	Prioridad
29	ALTA
19	MEDIA
3	BAJA

De otra parte, en cuanto a las actividades que no dependen directamente de la Entidad, se solicita gestionar los requerimientos oportunamente que den lugar, con el fin de dar celeridad a la ejecución de las actividades que permitan dar cumplimiento a la implementación de la NTC 6047 de 2013.

#### 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Documentar y realizar la trazabilidad de las acciones ejecutadas dentro de la entidad para el presente año, conforme a los compromisos establecidos dentro del cronograma en el marco de la NTC 6047 de 2013.
- De acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 507 de 2013, se hace necesario definir y acatar las líneas de defensa encargadas del desarrollo de las etapas de planeación, ejecución y sostenibilidad de la implementación de la NTC 6047 de 2013 dentro de la Entidad.
- En aras de continuar dando cumplimiento a la NTC 6047 de 2013 y de acuerdo con los elementos constructivos que componen la infraestructura de la S.D.S, se hace necesario profundizar otros numerales no contemplados en el presente seguimiento.

#### 7. RECOMENDACIONES:

- Una vez ejecutadas las actividades de adecuación en la Entidad, se hace necesario documentarlas incluyendo entre otra información las etapas de proyección de otras actividades en el marco de la NTC 6047 de 2013 así como la sostenibilidad de las iniciativas, recursos y responsables de su ejecución.
- Se sugiere involucrar a las dependencias responsables con el fin de dar cumplimiento a la implementación de estrategias de renovación cultural y los comportamientos de todas las personas ciudadanas para respetar la atención prioritaria conforme, a lo nombrado por la Veeduría Distrital.
- Concluida la ejecución del cronograma de actividades de infraestructura concerniente al tratamiento de los hallazgos, se sugiere informar los avances y necesidades a la alta dirección, así como a las partes interesadas en la implementación de la NTC.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO <b>NIA 2410</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

- Se debe analizar los riesgos derivados en caso de no ejecutar el 100% de las actividades programadas en el cronograma propuesto por parte de la Subdirección de Bienes y Servicios y Servicio a la Ciudadanía.

#### 8. CONCLUSIONES:

- A la fecha de cierre del presente seguimiento, se evidenció una baja ejecución en los ítems y/o numerales de la Norma NTC /2013, verificados por la Oficina de Control Interno en la vigencia anterior.
- De acuerdo con el Informe presentado por la Veeduría Distrital, en el mes de junio de 2024, la Entidad marco un nivel de desempeño DEFICIENTE y ACEPTABLE, de acuerdo con los momentos del itinerario (APROXIMACIÓN (42,2%) y el INGRESO (58,1%)), razón por la cual una vez ejecutadas las adecuaciones se hace necesario programar y ejecutar visita (s) por parte del ente de control, con el fin de verificar el cumplimiento de los ítems en el marco de la NTC 6047 de 2013.

#### 9. ANEXOS:

N/A

#### NOMBRES Y APELLIDOS DE AUDITORES ASIGNADOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

\_\_\_\_\_  
**LYDA ROCIO MANRIQUE GARZÓN**

\_\_\_\_\_  
**JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ**

\_\_\_\_\_  
**APROBACIÓN JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:  
 OLGA LUCIA VARGAS COBOS**

\_\_\_\_\_