

AUDITORÍA INTERNA AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA NTC 6047 “ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS” A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS Y DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Objetivo y Alcance

Evaluar y verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica NTC 6047:2013 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos” en el Centro de atención y de Relación Ciudadano del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



Revisado el mapa de riesgos del proceso Apo.4.2 Administración de Bienes y Servicios en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral – SMGI, se identificó el riesgo:

“Posibilidad de afectación económica por vulneración de la seguridad física del Ministerio de Hacienda y Crédito Público derivado de fallas de los sistemas de seguridad o del personal al servicio de seguridad de la entidad.”

El periodo por evaluar se encuentra comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2025.

Resultados



- Verificación razonable de los criterios establecidos en la NTC 6047:2013, en el Centro de atención y de Relación Ciudadano del MHCP.
- Verificación del riesgo.

Verificación razonable de los criterios establecidos en la NTC 6047:2013



Aspectos verificados



la Oficina de Control Interno realizó prueba de recorrido en el Centro de atención y de Relación Ciudadano del MHCP, el día 15 de octubre de 2025, en el marco de la auditoria interna a los criterios establecidos en la NTC 6047:2013, en la cual se verificaron los siguientes elementos:

- Puertas
- Interruptores
- Baños
- Baños accesibles
- Líneas de visión
- Módulos de atención
- Superficie, pisos y paredes
- Ventanas y herrajes
- Señalización
- Iluminación
- Pasillos
- Rampas

Aspectos por mejorar



Respecto al ítem baños accesibles para personas con discapacidad, se identificó una oportunidad de mejora respecto a que el baño ubicado en el sótano no cuenta con barras de apoyo instaladas en ambos lados del sanitario. Respecto al ítem baños accesibles para personas con discapacidad, se identificó una oportunidad de mejora respecto a que el baño ubicado en el sótano no cuenta con barras de apoyo instaladas en ambos lados del sanitario.



Verificada la señalización del Centro de Atención y Relación con el ciudadano, se evidenció una oportunidad de mejora en las señales de emergencia, ya que no cuentan con el sistema de lectura y escritura táctil Braille

Gestión del riesgo



En el marco de la Auditoría Interna, se verificó en el mapa de riesgo del proceso Apo.4.2, el riesgo:

“Posibilidad de afectación económica por vulneración de la seguridad física del Ministerio de Hacienda y Crédito Público derivado de fallas de los sistemas de seguridad o del personal al servicio de seguridad de la entidad..”

De acuerdo a la verificación realizada en la Auditoría Interna y lo documentado en el SMGI, a la fecha no se ha materializado el presente riesgo. Por lo que desde la OCI se puede concluir que los controles han sido efectivos para la mitigación del riesgo propuesto.



Observaciones y Acciones SMGI

Como resultado de la presente verificación, no surgieron observaciones que ameriten el registro de acciones en el SMGI.



Oportunidades de mejora

Se identificaron dos (2) oportunidades de mejora relacionadas con I) la accesibilidad de personas con discapacidad al baño ubicado en el sótano del MHCP y II) la Inclusión del Sistema Braille en las señales de emergencia del Centro de Atención y Relación con el ciudadano. Se recomienda a los responsables analizar la pertinencia de estas oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para su atención.



Conclusiones

De manera general, se evidenció cumplimiento por parte de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano, Grupo de Infraestructura del Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP respecto a los lineamientos establecidos en la norma técnica NTC 6047:2013.

Se verificó en el SMGI de la entidad, los soportes documentales y registros de monitoreo, de lo cual se evidenció que el riesgo, "Posibilidad de afectación económica por vulneración de la seguridad física del Ministerio de Hacienda y Crédito Público derivado de fallas de los sistemas de seguridad o del personal al servicio de seguridad de la entidad.", no se ha materializado, toda vez que, el proceso tiene establecidos controles efectivos que contribuyen a la mitigación del riesgo evaluado.

Como resultado de la auditoría no surgieron observaciones que ameriten el registro de acciones en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral-SMGI, por parte del auditado (Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano). No obstante, durante la verificación se detectaron dos (2) oportunidades de mejora relacionadas con i) la accesibilidad de personas con discapacidad al baño ubicado en el sótano del MHCP y ii) la Inclusión del Sistema Braille en las señales de emergencia del Centro de Atención y Relación con el ciudadano.



Incumplimiento muy grave normativo y/o operacional: puede generar sanciones o multas para la entidad o fallos judiciales en contra, desprestigio a nivel nacional.
Observaciones y/o recomendaciones: pueden ameritar acciones de mejora en el SMGI.
Conformidad: Sin observaciones

Listado de Siglas

MHCP: Ministerio de Hacienda y Crédito Público
SMGI: Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral
NTC: Normas Técnicas Colombianas
OCI: Oficina de Control Interno