



MEMORANDO
1400

FECHA: Medellín, 15 de diciembre de 2022

PARA:
JUAN DAVID GOMEZ FLOREZ
RECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
RECTORÍA

DE:
JUAN DAVID CALLE TOBON
DIRECTOR(A) OPERATIVO

ASUNTO: Remisión informe definitivo auditoría accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, Norma Técnica Colombiana NTC 6047 en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, vigencia 2022.

Respetado doctor:

Con fundamento en Ley 87 de 1993, la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, y la Resolución No. 089 del 29 de abril de 2020, por medio de la cual se actualiza el Manual de Auditoría Interna para La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia y el plan general de auditoría, aprobado por el Consejo Directivo de la Institución, en sesión ordinaria del 09 de diciembre de 2021 y modificado y aprobado en sesión extraordinaria del 08 de julio de 2022, me permito hacer entrega del informe definitivo correspondiente a la auditoría de ley que se practicó por parte de la Oficina de Evaluación y Control de la Institución a la accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, Norma Técnica Colombiana NTC 6047.

La auditoría se llevó a cabo de acuerdo al proceso de control interno vigente actualmente para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, es decir, se comunicaron los resultados obtenidos con los responsables de la unidad auditable al interior de la Institución, por tanto, son conocedores de las oportunidades de mejora identificadas.





Finalmente, y en aras de la mejora continua de la Institución, de forma respetuosa, le informo que la Institución dispone de cinco (5) días hábiles para presentar el plan de mejoramiento, en el que se establezcan las acciones a que haya lugar a fin de subsanar las deficiencias evidenciadas.

Atentamente,

JUAN DAVID CALLE TOBON
DIRECTOR(A) OPERATIVO
OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Anexos: (46) folios



INFORME DE AUDITORÍA

CONTROL INTERNO



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

CÓDIGO: CI-FR-001
VERSIÓN: 010
FECHA: 06/09/2022

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DEFINITIVO
AUDITORÍA ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO, ESPACIOS DE SERVICIO AL
CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047 EN LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
VIGENCIA 2022

Equipo de trabajo

JUAN DAVID CALLE TOBÓN
Jefe de la Oficina de Evaluación y Control

CAROLINA DUARTE VALENCIA
Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

MARIA PAULINA RIOS ARCE
Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

MARYSOL VARELA RUEDA
Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL
Diciembre 15 de 2022

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Contenido

PRESENTACIÓN	6
1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	7
2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE	7
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	8
4. OBJETIVOS	8
4.1 OBJETIVO GENERAL	8
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
5. METODOLOGÍA.....	9
6. LIMITACIONES	9
7. MUESTRA	10
8. RESUMEN.....	10
9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	11
9.1 HALLAZGOS.....	26
10. CONCLUSIONES	36
11. RECOMENDACIONES	37
12. GLOSARIO	38
13. ANEXOS	41
14. BIBLIOGRAFÍA	42

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Lista de tablas

Tabla 1. Riesgos asociados a la unidad auditable.....	7
Tabla 2. Criterios de la auditoría.....	8
Tabla 3 Recepción – ingreso	15
Tabla 4 Recepción - radicación de documentos	20
Tabla 5 Zona II Permanencia.....	24
Tabla 6 Zona III Atención.....	25
Tabla 7 Zona II (Permanencia) y III (Atención).	25
Tabla 8 Cumplimiento Normativo.....	26
Tabla 9 Análisis y evaluación del control no identificado por la Institución para la unidad auditada	35

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Zonas de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia	15
Ilustración 2 Matriz de calor - nivel de severidad tipo de riesgos Incumplimiento normativo .	36

PRESENTACIÓN

Con fundamento en Ley 87 de 1993, la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, y la Resolución No. 089 del 29 de abril de 2020, por medio de la cual se actualiza el Manual de Auditoría Interna para La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia y el plan general de auditoría, aprobado por el Consejo Directivo de la Institución, en sesión ordinaria del 09 de diciembre de 2021 y modificado y aprobado en sesión extraordinaria del 08 de julio de 2022, la Oficina de Evaluación y Control, realizó auditoría legal de la Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos Norma Técnica Colombiana NTC 6047, vigencia 2022.

La actividad de auditoría de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia es una actividad independiente y objetiva, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad. Ayuda a la Institución a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, controles y gobierno, a través de servicios de aseguramiento y consultoría.

Para el desarrollo de esta auditoría, se aplicaron técnicas como consulta, inspección y rastreo de información que dispone la Entidad en la página web institucional. Se ejecutaron pruebas, que tuvieron como propósito fundamental, verificar el cumplimiento a lo que determina la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, para la vigencia actual.

Finalmente, a partir de esta auditoría es menester se establezcan las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, corrección, evaluación y de mejoramiento continuo del proceso, a que haya lugar, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales inherentes a la materia.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La verificación de los requisitos o criterios se realizó a los espacios destinados al servicio del ciudadano como:

Zona I Recepción: ingreso, información, radicación de documentos o correspondencia.

Zona II permanencia: sala de espera, hall de filas y servicios complementarios.

Zona III Atención: atención personalizada – módulo de atención.

Norma Técnica Colombiana NTC 6047, cuenta con otras zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano que no fueron incluidos en el alcance de esta primera auditoría, estas zonas y requisitos pueden ser objeto de auditoría en la siguiente vigencia.

2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE

A continuación, se relacionan los riesgos asociados a esta unidad auditable que fueron evaluados en el marco de la auditoría.

Tabla 1. Riesgos asociados a la unidad auditable.

Riesgo	Descripción	Observación
Incumplimiento	Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con "requisitos o criterios generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano y establecido en la NTC"	Cumplimiento de la NTC 6047, del numeral 4.1 (Zona I recepción: ingreso, información y radicación o correspondencia), numeral 4.2 (Zona II permanencia: sala de espera, hall de filas y servicios complementarios) y numeral 4.3 (zona III atención: atención personalizada) de la norma. Se materializó para el periodo evaluado.

Elaboró: Profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

“Se entiende por criterios de auditoría, el conjunto de políticas, prácticas, procedimientos o requisitos frente a los cuales el auditor, en ejecución de su trabajo, compara las evidencias obtenidas.”¹

Tabla 2. Criterios de la auditoría

Criterio	Descripción
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.
Norma Técnica Colombiana 6047	Establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido.

Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

Elaboró: Profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento requisitos o criterios generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano y establecidos en la NTC 6047 del numeral 4.1 (Zona I recepción: ingreso, información y radicación o correspondencia, (Zona II permanencia: sala de espera, hall de filas y servicios complementarios) y numeral 4.3 (zona III atención: atención personalizada), por parte Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia en la vigencia 2022.

¹ <https://www.auditool.org/blog/fraude/363-el-control-interno-en-los-riesgos-de-fraude>

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Evaluar el nivel implementación de la NTC 6047, numeral 4.1 (Zona I recepción: ingreso, información y radicación o correspondencia), (Zona II permanencia: sala de espera, hall de filas y servicios complementarios) y numeral 4.3 (zona III atención: atención personalizada), en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

5. METODOLOGÍA

A continuación, se describe la metodología empleada durante la auditoría y las pruebas de auditoría aplicadas:

- Se estudió de la Norma Técnica Colombiana 6047.
- Se verificó los requisitos para los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano.
- Se evaluó el riesgo.
- Se concluyó y se documentaron los resultados.

6. LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en la ejecución de la auditoría.

Sin embargo, se indagó en el proceso de Infraestructura Física y el proceso de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo *“si la Entidad revisa el número de personas discapacitadas que asisten a las instalaciones”*, obteniendo como respuesta que:

- *“Por medio en el perfil sociodemográfico que se está aplicando al personal docente, administrativo y contratista se está recopilando esta información; y en la herramienta de revisión de niveles de riesgo de los docentes se les consultó sobre las discapacidades”.*²
- *“La cantidad de personas en condición de movilidad reducida, en lo referido a estudiantes lo informa bienestar institucional luego de efectuar la caracterización por*

² Correo enviado por el proceso de Infraestructura Física y el proceso de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

medio del programa Colmayor Diverso con base en el reporte entregado por admisiones, registro y control (Información suministrada por parte de Bienestar institucional, área encargada de dicha información)".³

Con las respuestas anteriores, no se cuenta con el número de personas discapacitadas que asisten a la Entidad.

7. MUESTRA

Para el desarrollo de esta auditoría se seleccionaron las siguientes zonas:

- Zona I Recepción: ingreso, información, radicación de documentos o correspondencia.
- Zona II permanencia: sala de espera, hall de filas y servicios complementarios.
- Zona III Atención: atención personalizada – módulo de atención.

En cada uno de las zonas auditadas se seleccionó la muestra de los criterio o requisitos generales que serían evaluados, para esto se utilizó el *“muestreo no estadístico: Se refiere al muestreo “indiscriminado”, donde auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible”*.⁴

8. RESUMEN

La auditoría legal a la Norma Técnica Colombiana 6047, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, se basó en realizar seguimiento a los lineamientos que establece dicho documento por medio de las técnicas de auditoría de consulta, observación, y confirmación por medio de un trabajo de campo fotográfico, se pudo observar el cumplimiento de lineamientos establecidos en la Norma Técnica colombiana y algunas oportunidades de mejora para la Entidad.

³ Ídem del anterior

⁴ <http://gmas.colmayor.edu.co:8080/gmas/VisualizacionDocumento.public?documento=0000003735>

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

A continuación se presenta el resultado de la auditoría realizada a los requisitos o criterios generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano y establecidos en la NTC 6047 del numeral 4.1 (Zona I recepción: ingreso, información y radicación o correspondencia, (Zona II permanencia: sala de espera, hall de filas y servicios complementarios) y numeral 4.3 (zona III atención: atención personalizada), por parte Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia en la vigencia 2022.

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De conformidad con la norma NTC 6047, uno de los fines esenciales es servir a la comunidad, por tanto, las acciones llevadas a cabo por las entidades de la Administración Pública deben tener como eje central a los ciudadanos, de modo que ellos accedan a servicios oportunos y de calidad, en condiciones de igualdad, con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de talla baja o en condición de discapacidad, entre otros).

Acorde con lo anterior la Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, establece las especificaciones para la construcción y la adecuación de espacios físicos de las entidades de la administración pública y entes privados con funciones públicas, y determina los ajustes razonables para garantizar que todos los ciudadanos accedan efectivamente a los trámites y los servicios de la Administración Pública.

Teniendo en cuenta lo establecido en la norma, La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia tiene las siguientes zonas conformada por:

Zona I RECEPCIÓN⁵:

Conforme al numeral 4.1:

⁵ <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

“Está conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. En esta zona se ubican las siguientes áreas:⁶

- **Ingreso⁷**

Numeral 4.1.1 ⁸

“Adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores).⁹

Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles.”¹⁰

- **Radicación o correspondencia¹¹**

Numeral 4.1.4¹²:

“Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Dependiendo los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.”

⁶ Ídem del anterior

⁷ Ídem del anterior

⁸ Ídem del anterior

⁹ Ídem del anterior

¹⁰ Ídem del anterior

¹¹ Ídem del anterior

¹² Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Zona II PERMANENCIA¹³

Conforme al numeral 4.2:

“Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas:”¹⁴

- **Sala de espera**

Numeral 4.2.1.¹⁵

“Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos. En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.”¹⁶

- **Servicios complementarios¹⁷**

Numeral 4.2.2.¹⁸

“Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, bibliotecas, zona de ventas de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, fotocopiadora, fotografía, internet, dispensadores, baños públicos, baños públicos para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios, entre otros.”¹⁹

¹³ Ídem del anterior

¹⁴ Ídem del anterior

¹⁵ Ídem del anterior

¹⁶ Ídem del anterior

¹⁷ Ídem del anterior

¹⁸ Ídem del anterior

¹⁹ Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Zona III ATENCIÓN²⁰

Conforme al numeral 4.2:²¹

“Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general. Se pueden incluir espacios para:”²²

- Módulos de atención – Información²³

Numeral 4.1.3.²⁴

“Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente. En algunas ocasiones, en este espacio se entrega el turno correspondiente al trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.”²⁵

Como se ilustra a continuación:

²⁰ Ídem del anterior

²¹ Ídem del anterior

²² Ídem del anterior

²³ Ídem del anterior

²⁴ Ídem del anterior

²⁵ Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



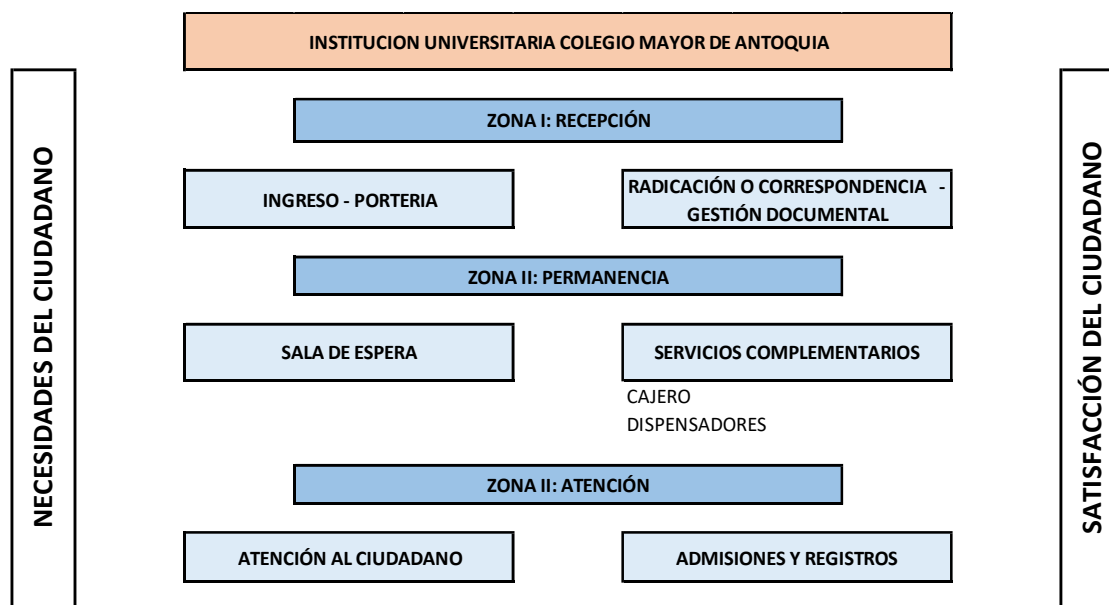
WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ilustración 1 Zonas de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia



Elaboró: Profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

Durante la ejecución de la auditoria se verifico el cumplimiento de los requisitos correspondientes a los numerales de la norma observándose lo siguiente:

Zona I RECEPCIÓN:

Ingreso:

Tabla 3 Recepción – ingreso

REQUISITO	OBSERVACIONES
Espacio reservado para estacionamiento accesible	En la Entidad se cuenta con espacios reservados de accesibilidad, los mismos se pueden evidenciar en el parqueadero No. 2 el que se encuentra ubicado cerca al restaurante Sin embargo, no se observa que estos espacios estén ubicados lo más cerca posible de la entrada principal.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
	La entidad cuenta con 64 celdas para carros, 140 celdas para motos y 49 ciclistas que están al servicio de los usuarios del Campus, de los cuales para carros se tienen 3 celdas exclusivas para personas con movilidad reducida, las cuales se encuentran en los parqueaderos descubiertos localizados en la parte posterior de entidad.
	En la Entidad se cuenta con espacios reservados de accesibilidad, los mismos se pueden evidenciar en el parqueadero No. 2 el que se encuentra ubicado cerca a la cafetería principal.
	El espacio accesible o reservado se encuentra en terreno firme y nivelado.
	Como los espacios de estacionamiento accesible se encuentran en la zona de la cafetería principal, los mismos cuentan con un corredor que está ubicado próximo al área reservada conectando el corredor accesible a la entrada principal.
	En la Entidad se cuenta con espacios reservados de accesibilidad, los mismos se pueden evidenciar en el parqueadero No. 2 el que se encuentra ubicado cerca a la cafetería principal, los cuales se encuentran señalizados.
Senderos a la edificación	No se observan escalones en las áreas de circulación horizontal, como se puede observar entre las áreas de atención al ciudadano y gestión documental (radicación), se cuenta además con ascensor para acceder al segundo piso del bloque patrimonial.
	Se observa un sendero peatonal que va desde el ingreso vehicular a la zona de la cafetería principal separado de las rutas usadas por los ciclistas, vehículos motorizados.
	Se observa un sendero peatonal que va desde el ingreso vehicular a la zona de la cafetería principal con protección al lado del sendero.
	Los senderos, las rampas y las escalas del bloque patrimonial cuentan con áreas de descanso y se encuentran libres de obstáculos.
	Se observa pasamanos para las rampas, escaleras, los mismos tienen un perfil redondeado, son lisos, pero brindan resistencia, los pasamanos son continuos, rígidos y están fijos.
Acceso desde parqueadero de servicio público	Las rampas y escaleras del bloque patrimonial cuentan con áreas de descanso en las escalas que se encuentran libres de obstáculos.
	Se observa pasamanos para las rampas, escaleras, los mismos tienen un perfil redondeado, son lisos, pero brindan resistencia, los pasamanos son continuos, rígidos y están fijos.
	Se observa que el cajero automático, y los dispensadores de bebidas y mecato, están despejados sin obstrucción.
Circulación vertical	En la portería de ingreso vehicular se cuenta con escaleras, ascensores y rampas, además de pasillo para el desplazamiento de las personas y materiales.
	En el ingreso vehicular se cuenta con una rampa que bordea el bloque patrimonial para acceder a los servicios de atención al ciudadano, admoniciones, oficinas y gestión documental.
	Se observa un sendero peatonal que va desde el ingreso vehicular a la zona de la cafetería principal con protección.
	Las rampas y escaleras del bloque patrimonial cuentan con áreas de descanso en las escalas que se encuentran libres de obstáculos.
	Se observa pasamanos para las rampas, escaleras, los mismos tienen un perfil redondeado, son lisos, pero brindan resistencia, los pasamanos son continuos, rígidos y están fijos.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
	Se observa en el ascensor del bloque patrimonial el pasamanos y el muro de espejo dentro de la cabina.
Sistemas de acceso de seguridad	En la entrada vehicular de la Entidad se puede observar torniquetes que están a nivel de una persona con limitaciones físicas, entre ellas la puerta de acceso para una silla de ruedas y el sensor de ingreso con la huella digital.
Superficies de pisos y paredes	En la entrada vehicular de la Entidad se puede observar que el piso es firme y antideslizante en condiciones secas como húmedas.
Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	En la entidad se cuenta con señalización braille, sin embargo, el ascensor no cuenta con una señal braille.
Equipos, controles e interruptores	Se observa que el cajero automático, y los dispensadores de bebidas y mecato, están despejados sin obstrucción
Aspectos de gestión y mantenimiento	Anexo D:
	ASPECTOS EXTERNOS: c) Asignar, en donde sea posible, espacios de estacionamiento designados a los empleados individuales, marcados por nombre o número. Las celdas del parqueadero del sótano en el Bloque Académico están asignadas a diferentes personas de la comunidad institucional, por número de celda y la institución recibe un ingreso económico por cada celda.
	ASPECTOS INTERNOS: d) Asegurar que las operaciones de limpieza y pulido del piso no ocasionen que la superficie sea deslizante. Los pisos se trapean con detergente líquido para que queden limpios y no resbalosos. No se aplica cera por ningún motivo.
	ASPECTOS DE MANTENIMIENTO: b) Hacer el mantenimiento de los sistemas de control de acceso. Cada año se contrata servicio de mantenimiento de los sistemas de control de acceso, el contratista actual es la empresa Solutronic con servicio de mantenimiento integral a los diferentes equipos de acceso peatonal y vehicular de la institución, optimizando su desempeño y teniéndolo en funcionamiento, en el cual se tiene el mantenimiento preventivo de torniquetes. Se tiene un servicio 24/7 por si hay algún evento fortuito.
	i) Llevar a cabo el mantenimiento y reparaciones de todo tipo de ascensores y montacargas La institución cuenta con un contrato vigente para el mantenimiento de los ascensores de las marcas Schindler y OTIS, donde se realizan las inspecciones y mantenimientos preventivos y en caso de requerirse reparaciones se realizan los correctivos pertinentes. El mantenimiento preventivo se hace en el cuarto de máquinas, foso del ascensor, Hall-puertas de piso, cabina.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
	j) Asegurar que instalaciones tales como ascensores, montacargas, entre otros, estén en buen estado de funcionamiento entre las revisiones programadas, y proporcionar medios alternativos en caso de que las instalaciones no estén en funcionamiento. Se realizan revisiones preventivas, si alguno de los equipos genera algún tipo de falla, se solicita a la empresa encargada del mantenimiento la visita inmediata para la revisión, estas empresas tienen una disponibilidad 24/7 en caso de alguna falla posterior a cada revisión preventiva y en caso tal del no funcionamiento de estos equipos se tienen los demás equipamientos de desplazamiento como la rampas, andenes y escaleras.
	k) Hacer el mantenimiento del equipo de ventilación y calefacción. La institución cuenta con un contrato vigente encargado del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de extracción de aire y de aire acondicionado, ya que no se posee calefacción, el cual tiene un personal con disponibilidad del 24/7 para las necesidades presentadas por los equipos y el desarrollo de la programación establecida.
	l) Reemplazar rápidamente las bombillas y tubos fluorescentes. Se realiza el cambio y mantenimiento de los tubos de las lámparas de iluminación, basados en las solicitudes mediante la plataforma PLANNEA o por notificación de las personas que laboran en el campus institucional, esta actividad está a cargo del personal de mantenimiento.
	m) Mantener las ventanas, lámparas y persianas limpias para maximizar la iluminación Se limpian todos los días internamente las ventanas y externamente cada 2 semanas. Lámparas y persianas: cada 2 semanas se limpian.
	ASPECTOS SOBRE POLÍTICAS a) Asignar y revisar los espacios de estacionamiento. Las celdas de estacionamiento descubiertas se reservan siempre y cuando se tenga con antelación una solicitud mediante el aplicativo PLANNEA para algún tipo de evento o actividad por parte de las facultades y estas se revisan para el control de ingreso de los vehículos a la institución, por el personal de la vigilancia física. el rondero se encarga de dar vuelta y revisar si hay personas mal parqueadas o si existen celdas disponibles para anunciar al guarda portero.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
	c) Revisar el número de personas discapacitadas que asisten a las instalaciones y las requieren. La cantidad de personas en condición de movilidad reducida, en lo referido a estudiantes lo informa bienestar institucional luego de efectuar la caracterización por medio del programa Colmayor Diverso con base en el reporte entregado por admisiones, registro y control (Información suministrada por parte de Bienestar institucional, área encargada de dicha información). En lo referido a empleados y contratistas SST en el perfil sociodemográfico que se está aplicando al personal docente, administrativo y contratista se está recopilando esta información; y en la herramienta de revisión de niveles de riesgo de los docentes se les consultó sobre las discapacidades. De otro lado el personal de la vigilancia cuando se le pregunta por teléfono informa sobre el uso de las celdas de paqueo para las personas en condición de movilidad reducida. En la actualidad solo ingresa en vehículo un estudiante de arquitectura que utiliza estas celdas cuando viene a clases.
Generalidades de orientación e información	Se cuenta con un sendero peatonal independiente a la vía vehicular, el cual tiene acceso para personas con movilidad reducida y los andenes perimetrales y externos cuentan con la franja en losetas podo táctiles para las personas con discapacidad visual. Desde SST, en cuanto a señalización: se viene ubicando la señalética de emergencias, advertencia y de uso de elementos de protección personal en las diferentes áreas y espacios de la institución, utilizando la medidas y colores que indica la normativa sobre señalización de emergencias. selección de colores: desde SST, se viene utilizando los siguientes referentes NTC 1416, Higiene y seguridad, colores y señales de seguridad, y NTC 1931: protección contra incendios, Señales de seguridad, así como las normas ISO 3864-1 parte 1: principios de diseño de señales de seguridad en lugares de trabajo y áreas públicas, ISO 16069: sistemas de señalización de rutas de evacuación, y ANSI Z535 señales y colores de seguridad. UNE23035/4:2003. para la señalización institucional. En lo referido a información visual, audible y táctil: desde SST, la entidad cuenta con sistema de alerta y alarma sonora y luces estrobo que dan indicación de evacuación y llamada de emergencia en baños de personas con movilidad reducida. Desde comunicaciones se tiene implementada señalización informativa con sistema Braille.
Señalización	1. La Entidad cuenta con la siguiente señalización: Señalización iluminada, R: la institución en algunos salones cuenta con señalización luminosa como lo es la señalización que indica la salida de emergencia. Símbolos gráficos, están en relieve y en Braille R: desde SST solo se cuenta solo con la señalización de emergencia rutas, flechas y puntos de encuentro. Se cuenta con señalización que atienda la población sorda, o que pueda recibir información en lenguaje de señas, esto en cuanto al Gestión Documental. R: desde SST no manejamos esta señalización de indicación e información en las diferentes áreas.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
Generalidades de orientación e información	Se cuenta con un sendero peatonal independiente a la vía vehicular, el cual tiene acceso para personas con movilidad reducida y los andenes perimetrales y externos cuentan con la franja en losetas podotáctiles para las personas con discapacidad visual. Desde SST, en cuanto a señalización: se viene ubicando la señalética de emergencias, advertencia y de uso de elementos de protección personal en las diferentes áreas y espacios de la institución, utilizando la medidas y colores que indica la normativa sobre señalización de emergencias. selección de colores: desde SST, se viene utilizando los siguientes referentes NTC 1416, Higiene y seguridad, colores y señales de seguridad, y NTC 1931: protección contra incendios, Señales de seguridad, así como las normas ISO 3864-1 parte 1: principios de diseño de señales de seguridad en lugares de trabajo y áreas públicas, ISO 16069: sistemas de señalización de rutas de evacuación, y ANSI Z535 señales y colores de seguridad. UNE23035/4:2003. para la señalización institucional. En lo referido a información visual, audible y táctil: desde SST, la entidad cuenta con sistema de alerta y alarma sonora y luces estrobo que dan indicación de evacuación y llamada de emergencia en baños de personas con movilidad reducida. Desde comunicaciones se tiene implementada señalización informativa con sistema Braille.

Fuente: Norma Técnica Colombiana 6047, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

Elaboró: profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

Radicación de documentos:

Tabla 4 Recepción - radicación de documentos

REQUISITO	OBSERVACIONES
Pasillos internos	No se observan escalones en las áreas de circulación horizontal, como se puede observar entre las áreas de atención al ciudadano y gestión documental (radicación), se cuenta además con ascensor para acceder al segundo piso del bloque patrimonial.
	Se observa un sendero peatonal que va desde el ingreso vehicular a la zona de la cafetería principal con protección.
	Para el espacio de gestión documental (radicación) se puede llegar por medio de la rampa que está al borde del bloque patrimonial.
	Las rampas y escaleras del bloque patrimonial cuentan con áreas de descanso en las escalas que se encuentran libres de obstáculos que permiten llegar a la oficina de Gestión Documental (radicación).
	Se observa pasamanos para las rampas, escaleras, los mismos tienen un perfil redondeado, son lisos, pero brindan resistencia, los pasamanos son continuos, rígidos y están fijados.
Circulación vertical	En el ingreso vehicular se cuenta con escaleras, ascensores y rampas, además de pasillo para el desplazamiento de las personas y materiales.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
	Se observa un sendero peatonal que va desde el ingreso vehicular a la zona de la cafetería principal con protección.
	Para el espacio de gestión documental (radicación) se puede llegar por medio de la rampa que está al borde del bloque patrimonial.
	Se observa pasamanos para las rampas, escaleras, los mismos tienen un perfil redondeado, son lisos, pero brindan resistencia, los pasamanos son continuos, rígidos y están fijos.
	Se observa en el ascensor del bloque patrimonial el pasamanos y el muro de espejo dentro de la cabina.
Organizadores de filas	No se presentan filas en la radicación de archivos dado que para el personal administrativo y docente se implementó el sistema de información G+, y para los estudiantes se brindó la posibilidad de enviar a través del correo electrónico sus solicitudes.
Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	Se cuenta en gestión documental - radicación de archivos con puestos de trabajo independientes que facilitan a las personas que laboran el cumplimiento de sus funciones.
Superficies de pisos y paredes	Se observan en gestión documental pisos firmes y paredes que no dan reflejo.
Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	En la entidad se cuenta con señalización braille, como se puede observar en las fotos 11, sin embargo, el ascensor no cuenta con una señal braille.
Iluminación	Se observan en gestión documental iluminación natural, y artificial.
Aspectos de gestión y mantenimiento	Anexo D: ASPECTOS EXTERNOS: c) Asignar, en donde sea posible, espacios de estacionamiento designados a los empleados individuales, marcados por nombre o número. Las celdas del parqueadero del sótano en el Bloque Académico están asignadas a diferentes personas de la comunidad institucional, por número de celda y la institución recibe un ingreso económico por cada celda. ASPECTOS INTERNOS: d) Asegurar que las operaciones de limpieza y pulido del piso no ocasionen que la superficie sea deslizante. Los pisos se trapean con detergente líquido para que queden limpios y no resbalosos. No se aplica cera por ningún motivo.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
	ASPECTOS DE MANTENIMIENTO: b) Hacer el mantenimiento de los sistemas de control de acceso. Cada año se contrata servicio de mantenimiento de los sistemas de control de acceso, el contratista actual es la empresa Solutronic con servicio de mantenimiento integral a los diferentes equipos de acceso peatonal y vehicular de la institución, optimizando su desempeño y teniéndolo en funcionamiento, en el cual se tiene el mantenimiento preventivo de torniquetes. Se tiene un servicio 24/7 por si hay algún evento fortuito.
	i) Llevar a cabo el mantenimiento y reparaciones de todo tipo de ascensores y montacargas La institución cuenta con un contrato vigente para el mantenimiento de los ascensores de las marcas Schindler y OTIS, donde se realizan las inspecciones y mantenimientos preventivos y en caso de requerirse reparaciones se realizan los correctivos pertinentes. El mantenimiento preventivo se hace en el cuarto de máquinas, foso del ascensor, Hall-puertas de piso, cabina.
	j) Asegurar que instalaciones tales como ascensores, montacargas, entre otros, estén en buen estado de funcionamiento entre las revisiones programadas, y proporcionar medios alternativos en caso de que las instalaciones no estén en funcionamiento. Se realizan revisiones preventivas, si alguno de los equipos genera algún tipo de falla, se solicita a la empresa encargada del mantenimiento la visita inmediata para la revisión, estas empresas tienen una disponibilidad 24/7 en caso de alguna falla posterior a cada revisión preventiva y en caso tal del no funcionamiento de estos equipos se tienen los demás equipamientos de desplazamiento como la rampas, andenes y escaleras.
	k) Hacer el mantenimiento del equipo de ventilación y calefacción. La institución cuenta con un contrato vigente encargado del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de extracción de aire y de aire acondicionado, ya que no se posee calefacción, el cual tiene un personal con disponibilidad del 24/7 para las necesidades presentadas por los equipos y el desarrollo de la programación establecida.
	l) Reemplazar rápidamente las bombillas y tubos fluorescentes. Se realiza el cambio y mantenimiento de los tubos de las lámparas de iluminación, basados en las solicitudes mediante la plataforma PLANNEA o por notificación de las personas que laboran en el campus institucional, esta actividad está a cargo del personal de mantenimiento.
	m) Mantener las ventanas, lámparas y persianas limpias para maximizar la iluminaciónSe limpian todos los días internamente las ventanas y externamente cada 2 semanas. Lámparas y persianas: cada 2 semanas se limpian.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
	ASPECTOS SOBRE POLÍTICAS a) Asignar y revisar los espacios de estacionamiento. Las celdas de estacionamiento descubiertas se reservan siempre y cuando se tenga con antelación una solicitud mediante el aplicativo PLANNEA para algún tipo de evento o actividad por parte de las facultades y estas se revisan para el control de ingreso de los vehículos a la institución, por el personal de la vigilancia física. el rondero se encarga de dar vuelta y revisar si hay personas mal parqueadas o si existen celdas disponibles para anunciar al guarda portero. c) Revisar el número de personas discapacitadas que asisten a las instalaciones y las requieren. La cantidad de personas en condición de movilidad reducida, en lo referido a estudiantes lo informa bienestar institucional luego de efectuar la caracterización por medio del programa Colmayor Diverso con base en el reporte entregado por admisiones, registro y control (Información suministrada por parte de Bienestar institucional, área encargada de dicha información). En lo referido a empleados y contratistas SST en el perfil sociodemográfico que se está aplicando al personal docente, administrativo y contratista se está recopilando esta información; y en la herramienta de revisión de niveles de riesgo de los docentes se les consultó sobre las discapacidades. De otro lado el personal de la vigilancia cuando se le pregunta por teléfono, informa sobre el uso de las celdas de paqueo para las personas en condición de movilidad reducida. En la actualidad solo ingresa en vehículo un estudiante de arquitectura que utiliza estas celdas cuando viene a clases.
Generalidades de orientación e información	Se cuenta con un sendero peatonal independiente a la vía vehicular, el cual tiene acceso para personas con movilidad reducida y los andenes perimetrales y externos cuentan con la franja en losetas podo táctiles para las personas con discapacidad visual. Desde SST, en cuanto a señalización: se viene ubicando la señalética de emergencias, advertencia y de uso de elementos de protección personal en las diferentes áreas y espacios de la institución, utilizando la medidas y colores que indica la normativa sobre señalización de emergencias. selección de colores: desde SST, se viene utilizando los siguientes referentes NTC 1416, Higiene y seguridad, colores y señales de seguridad, y NTC 1931: protección contra incendios, Señales de seguridad, así como las normas ISO 3864-1 parte 1: principios de diseño de señales de seguridad en lugares de trabajo y áreas públicas, ISO 16069: sistemas de señalización de rutas de evacuación, y ANSI Z535 señales y colores de seguridad. UNE23035/4:2003. para la señalización institucional. En lo referido a información visual, audible y táctil: desde SST, la entidad cuenta con sistema de alerta y alarma sonora y luces estrobo que dan indicación de evacuación y llamada de emergencia en baños de personas con movilidad reducida. Desde comunicaciones se tiene implementada señalización informativa con sistema Braille.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
Señalización	1. La Entidad cuenta con la siguiente señalización: Señalización iluminada, R: la institución en algunos salones cuenta con señalización luminosa como lo es la señalización que indica la salida de emergencia. Símbolos gráficos, están en relieve y en Braille R: desde SST solo se cuenta solo con la señalización de emergencia rutas, flechas y puntos de encuentro. Se cuenta con señalización que atienda la población sorda, o que pueda recibir información en lenguaje de señas, esto en cuanto al Gestión Documental. R: desde SST no manejamos esta señalización de indicación e información en las diferentes áreas.

Fuente: Norma Técnica Colombiana 6047, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
Requisitos

Elaboró: profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

Zona II PERMANENCIA

Tabla 5 Zona II Permanencia

REQUISITO	OBSERVACIONES
Mobiliarios salas de espera	Se observa que es amplia para manipular silla de ruedas, se encuentra cerca a los módulos de atención. Los asientos no cuentan con apoyabrazos para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie.
Mesas para diligenciamiento	Admisiones y registro cuenta se cuenta con espacio de diligenciamiento accesible, estable y resistente.
Acceso de tarjetas, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, etc.	Se cuenta con cajeros y dispensadores de alimentos accesibles.

Fuente: Norma Técnica Colombiana 6047, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
Requisitos

Elaboró: profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

Zona III ATENCIÓN

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 6 Zona III Atención

REQUISITO	OBSERVACIONES
Sistemas de asignación de turnos	La máquina que entrega los turnos cuenta con salida visual, audible y altura accesible para su alcance.

Fuente: Norma Técnica Colombiana 6047, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Requisitos

Elaboró: profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

Zona II Y III PERMANENCIA Y ATENCIÓN

En la Institución la zona de permanencia y atención, se encuentran ubicadas en la misma área, por lo anterior se realizó la verificación de los siguientes requisitos de manera conjunta:

Tabla 7 Zona II (Permanencia) y III (Atención).

REQUISITO	OBSERVACIONES
Pasillos internos	Son accesibles a todas las personas y de fácil desplazamiento para todas las personas.
Puertas y ventanas	Se identificaron en el área definida como hall de estudio que cuentan con marcación de indicadores visuales.
Organizadores de filas	No aplica pues las personas se ubican en sala de espera mientras llega su turno.
Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	Se cuenta con puestos de trabajo que facilitan el cumplimiento de sus labores en una postura adecuada. Atención al ciudadano y admisiones y registro se encuentra ubicados e identificados claramente de manera que se puede reconocer fácilmente desde la entrada, así mismo, se encuentra ubicada cerca de la entrada principal.
Superficies de pisos y paredes	Se cuenta con pisos y paredes firmes, se evidencia un reflejo en la superficie del piso, pero estas no causan confusión ya que se encuentra en un mismo nivel.
Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	Se observó esta señalización en admisiones y registros. Al ingreso a la sala de permanencia no se observa señalización informativa braille que dirija al ciudadano. Atención al ciudadano no se observó con señalización braille.
Iluminación	Se cuenta con iluminación natural y en horas de la tarde desde portería se realiza encendido de las luminarias para las zonas.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REQUISITO	OBSERVACIONES
Equipos, controles e interruptores	Se observó que permite a cualquier persona un manejo seguro e independiente.
Aspectos de gestión y mantenimiento	Se observa una instalación de fácil acceso y uso para personas con discapacidad. Se evidencio falta de mantenimiento en mobiliario en la sala de espera.
Generalidades de orientación e información	No se evidencio para la atención al ciudadano señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente. No se observó adecuada descripción de la ubicación en la edificación en la zona de permanencia y atención, que conduzca a una orientación adecuada por personas con discapacidad, cuando se ha llegado al destino.
Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	Se identifica que los asientos de manera que un perro guía o de asistencia pueda acompañar a su dueño frente al asiendo o debajo de este.
Señalización	Se observó señalización en relieve y braille y señalización de ruta de salida de emergencia. No se identificaron señales de orientación e informativas con símbolos gráficos para personas con discapacidad.

Fuente: Norma Técnica Colombiana 6047, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Requisitos

Elaboró: profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

9.1 HALLAZGOS

Durante el desarrollo de la auditoria se evidencio lo siguiente:

9.1.1. Cumplimiento requisitos

Se procedió con la verificación de los siguientes requisitos de la norma:

Tabla 8 Cumplimiento Normativo

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ZONA DE RECEPCIÓN		
CATEGORÍA	REQUISITO	NUMERAL/ NORMA
INGRESO	Senderos a la edificación	7-7.1-7.2-9-11-12-14
	Acceso desde paradero de servicio público	7.3-7.4-11-12-14-26
	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-11-12-13-14
	Sistemas de acceso de seguridad	27
	Superficies de pisos y paredes	38.1
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	45.6.3
	Equipos, controles e interruptores	26-41
	Aspectos de gestión y mantenimiento	42
	Generalidades de orientación e información	44
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Pasillos internos	7.1-7.4-9-11-12
	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-10-11-12-13-14
	Organizadores de filas	19
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25
	Superficies de pisos y paredes	38.1
	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	45.6.3
	Iluminación	40
	Aspectos de gestión y mantenimiento	42
	Generalidades de orientación e información	44
ZONA DE PERMANENCIA		
CATEGORÍA	REQUISITO	NUMERAL/ NORMA
SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS	Mesas para diligenciamiento	Anexo F
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Acceso de tarjetas, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, etc.	26
ZONA DE ATENCIÓN		
CATEGORÍA	REQUISITO	VER NUMERAL/ NORMA
INFORMACIÓN	Sistemas de asignación de turnos	18

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ZONA DE ATENCIÓN - RECEPCIÓN - PERMANENCIA		
CATEGORÍA	REQUISITO	NUMERAL/ NORMA
MÓDULOS DE ATENCIÓN - INFORMACIÓN - SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Pasillos internos	7.1-7.4-9-10-11-12-14
	Puertas y ventanas	16-17
	Organizadores de filas	19
	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25
	Superficies de pisos y paredes	38.1
	Iluminación	40
	Equipos, controles e interruptores	41
	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	15

Fuente: Norma Técnica Colombiana 6047, accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

Elaboró: profesionales de la Oficina de Evaluación y Control

Con lo anterior, se da cumplimiento a los requisitos anteriores establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, la cual indica:

“Se refuerza la obligatoriedad que tiene la Administración Pública en facilitar el acceso a los espacios físicos, teniendo en cuenta que el 80 % de las personas mayores de 59 años considera como mejor opción acercarse a los puntos presenciales de las entidades para realizar sus trámites y servicios 3 y que 6,3 de cada 100 ciudadanos se encuentra en condición de discapacidad”²⁶

Seguidamente se da cumplimiento a lo siguiente:

“OBJETO”²⁷

La presente Norma Técnica establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención

²⁶ Ídem del anterior

²⁷ Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública, y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones”.²⁸

Lo antes expuesto, permite determinar que con estas actuaciones la Institución dio cumplimiento a la normativa vigente, y evitó o minimizó la posibilidad de que se materializaran riesgos que pudiesen afectar a la Institución.

9.1.2. Incumplimiento requisitos

Zona I: zona de recepción categoría Ingreso requisito “Espacio reservado para estacionamiento accesible”.

Considerando lo que indica la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública:

“6. ESPACIO RESERVADO PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE”²⁹

“6.2 NÚMERO DE ESPACIOS RESERVADOS PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE”³⁰

“Se deben aplicar los siguientes requisitos mínimos concernientes al número de espacios de estacionamiento.”³¹

“- En cada área de estacionamiento debe haber mínimo un espacio reservado para estacionamiento accesible”.³²

“Hasta 100 espacios de estacionamiento; debe haber cuatro espacios reservados para estacionamiento accesible”.³³

²⁸ Ídem del anterior

²⁹ Ídem del anterior

³⁰ Ídem del anterior

³¹ Ídem del anterior

³² Ídem del anterior

³³ Ídem del anterior

Lo anterior considerando que analizado la información enviada y realizando el trabajo de campo fotográfico se observó lo siguiente:

- La información suministrada por la Entidad indica que *“cuenta con 64 celdas para carros, (...) que están al servicio de los usuarios del Campus, de los cuales para carros se tienen 3 celdas exclusivas para personas con movilidad reducida”*³⁴

Zona II: zona de permanencia categoría “Mobiliarios salas de espera”.

Considerando lo que indica la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública:

*“21. MOBILIARIO SALAS DE ESPERA”*³⁵

*“21.1 GENERALIDADES”*³⁶

*“Los asientos deberían contar con apoyabrazos, para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie. Los asientos también deberían tener respaldo.”*³⁷

Realizando el trabajo de campo se observó que:

- Los asientos ubicados en la sala de espera, no cuentan con apoya brazos.
- Falta de mantenimiento en el mobiliario de la sala de espera, ya que se evidencia deterioro. (Ver anexo fotográfico 1)

Zona I (Recepción), II (Permanencia) y III (Atención) requisito “Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille.”

³⁴ Correo electrónico enviado por el líder de infraestructura física el 01 de noviembre de 2022.

³⁵ Ídem del anterior

³⁶ Ídem del anterior

³⁷ Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Considerando lo que indica la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública:

“45. Señalización”³⁸

“45.6.3 suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille”³⁹

“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 (...)”⁴⁰

Realizando el trabajo de campo, se observó:

- Si bien la Entidad se cuenta con señalización braille en la entrada de los baños y las oficinas, se observó que el ascensor no cuenta con una señal braille. (Ver anexo fotográfico 2)
- Al ingreso de la entrada de permanencia no se observó señalización braille que direcciona a Atención al ciudadano.
- Atención al ciudadano no cuenta con marcación braille.

Zona II (Permanencia) y III (Atención) categoría “Señalización”.

“44. GENERALIDADES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN”⁴¹

“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”.⁴²

“45 SEÑALIZACIÓN”⁴³

³⁸ Ídem del anterior

³⁹ Ídem del anterior

⁴⁰ Ídem del anterior

⁴¹ Ídem del anterior

⁴² Ídem del anterior

⁴³ Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

“45.1 GENERALIDADES PARA LA SEÑALIZACIÓN”⁴⁴

“(…) 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.”⁴⁵

“45.8 SÍMBOLOS GRÁFICOS”⁴⁶

“Los espacios o los elementos accesibles para personas con discapacidad, deben señalizarse con el símbolo gráfico de accesibilidad dispuesto en la NTC 4139 y símbolos gráficos. (Véase Tabla 9 para condiciones de discapacidad y atención preferencial).”⁴⁷

“45.8.3 Símbolos”

“Se presentan algunos símbolos que pueden ser utilizados en los puntos destinados para la atención al ciudadano.”⁴⁸

“45.9.2 Ubicación en la edificación”⁴⁹

“Las señales direccionales deben dirigir claramente las personas a las instalaciones. Deben estar ubicadas en los lugares en los que se toman decisiones en cuanto a una dirección, y constituyen una secuencia de orientación lógica desde el punto inicial a los diferentes puntos de destino. Se deben repetir, aunque no con demasiada frecuencia, sino cada vez que haya posibilidad de alteración en la dirección del tráfico.”⁵⁰

Una vez verificada las zonas, se evidencia:

- No se evidenció para la atención al ciudadano señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana, de acuerdo con la legislación vigente.

⁴⁴ Ídem del anterior

⁴⁵ Ídem del anterior

⁴⁶ Ídem del anterior

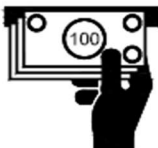
⁴⁷ Ídem del anterior

⁴⁸ Ídem del anterior

⁴⁹ Ídem del anterior

⁵⁰ Ídem del anterior

- No se observó adecuada descripción de la ubicación en la edificación que conduzca a una orientación adecuada cuando se ha llegado al destino.
- La señalización informativa de los “tableros azules”, no cuenta con direccionamiento a los sitios o áreas de destino. (Ver anexo fotográfico 3)
- La señalización del módulo de atención prioritaria no cuenta material adecuado. (Ver anexo fotográfico 4)
- No se identificaron señales de orientación e informativas con símbolos gráficos para personas con discapacidad como:

	Información		Cajero automático ATM dispensador de efectivo
	Instalación entrada accesible		Acceso en pendiente o con rampa. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005.
	Accesibilidad a perros de asistencia		

Como posibles causas de las observaciones anteriores, se identificaron:

- Ausencia de controles y/o deficiencias en la aplicación de los existentes.
- Deficiencias en la aplicación de los principios de autocontrol y autogestión que determina el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Con lo anterior se puede establecer la materialización de un riesgo como el de incumplimiento normativo, el cual podría derivar en, sobrecostos insuficiencias administrativas e incluso investigaciones por parte de los órganos de control.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Soportes	
No. 1	Trabajo de campo fotográfico.

9.1.3 Evaluación punto de control

Establece la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5, de diciembre de 2020, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, lo siguiente:

“La estructura para la descripción del control en pro de entender su tipología y atributos para su valoración”⁵¹, así:

*“**Responsable de ejecutar el control:** identifica el cargo del servidor que ejecuta el control, en caso de que sean controles automáticos se identificará el sistema que realiza la actividad”⁵².*

*“**Acción:** se determina mediante verbos que indican la acción que deben realizar como parte del control.”⁵³*

*“**Complemento:** corresponde a los detalles que permiten identificar claramente el objeto del control”.⁵⁴*

En el análisis realizado se identificó como punto de control Incumplimiento normativo, así:

Evaluación punto del control establecido para la unidad auditable en la ejecución de la auditoría:

Tipo de riesgo: Incumplimiento normativo.

Control: El riesgo no ha sido identificado por la institución para esta unidad auditada, por lo tanto, no se dispone de controles formalmente establecidos.

⁵¹ https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34316499

⁵² Ídem del anterior

⁵³ Ídem del anterior.

⁵⁴ Ídem del anterior.

Tabla 9 Análisis y evaluación del control no identificado por la Institución para la unidad auditada

Control	Características				Peso
Incumplimiento normativo	Atributos de Eficiencia	Tipo	Preventivo		0%
			Detectivo		0%
			Correctivo		10%
		Implementación	Automático		0%
			Manual		0%
	*Atributos de Formalización	Documentación	Documentado		
			Sin Documentar	X	No
		Frecuencia	Continua		
			Aleatoria		
		Evidencia	Con Registro		
			Sin Registro	X	No
Total, valoración del control					10%

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - diciembre de 2020.
Elaboró: Profesional Control Interno

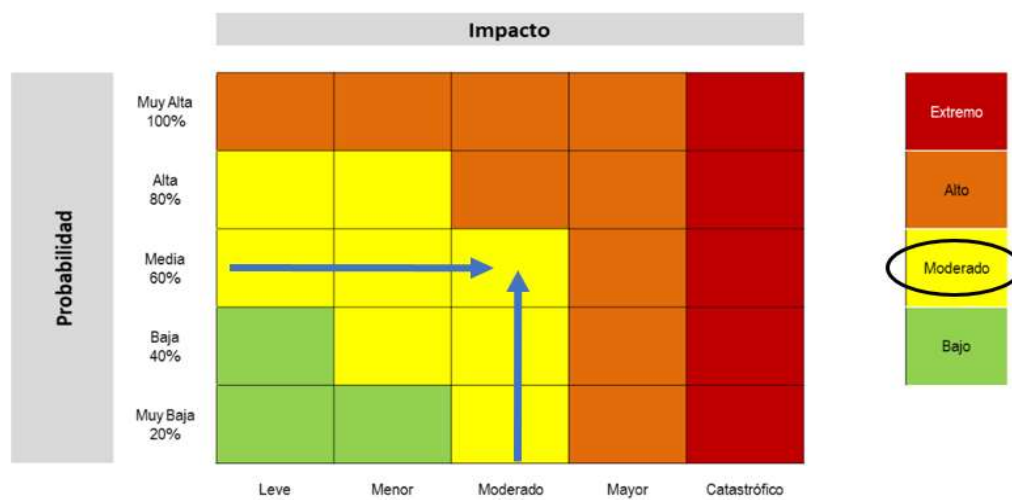
La evaluación realizada al punto de control permitió determinar:

- El control es de carácter correctivo, es decir, el “control accionado en la salida del proceso y después de que se materializa el riesgo. Estos controles tienen costos implícitos”⁵⁵
- Se identifica que el control no se encuentra implementado ni de forma automática ni manual.
- El control no está documentado.
- El control no establece una frecuencia.
- No se tiene evidencia de la ejecución del control.

La matriz de calor para este control es la siguiente:

⁵⁵ https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34316499

Ilustración 2 Matriz de calor - nivel de severidad tipo de riesgos Incumplimiento normativo



Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - diciembre de 2020.
Elaboró: Profesionales Oficina de Evaluación y Control.

La probabilidad de ocurrencia es media y el impacto moderado, lo ubica en la matriz de calor de severidad moderado, como se detalla en la ilustración No. 2.

10. CONCLUSIONES

- Como resultado de la auditoría en la vigencia 2022, se tiene que si bien la Entidad está cumpliendo con estipulado en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 (2013-12-11) accesibilidad al medio físico. Espacios de servicios al ciudadano en la administración pública. Requisitos, se identificó en el desarrollo de la auditoría oportunidades de mejora en la implementación de los criterios y los requisitos establecidos en la norma.
- No se han identificado riesgos y controles que garanticen la aplicabilidad de Norma Técnica Colombiana NTC 6047, los cuales ayuden a evitar la materialización de eventos que podrían afectar el normal funcionamiento de la Entidad.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

11. RECOMENDACIONES

- Es importante se fortalecer las acciones que permitan la ejecución de los criterios y los requisitos establecidos en la norma, a fin de tener como eje central a los ciudadanos, de modo que ellos accedan a servicios oportunos y de calidad, en condiciones de igualdad, con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de talla baja o en condición de discapacidad, entre otros).
- Analizar la viabilidad del cambio del mobiliario en la sala de espera.
- Fortalecer la señalización de: orientación, informativa y de evacuación para la población con discapacidad.
- Estudiar la viabilidad de implementar accesibilidad a la atención para población sorda de acuerdo a la legislación vigente.
- Identificar riesgos y controles por la Institución a fin de que estén dispuestos y que sean revisados periódicamente a fin de establecer mejoras considerando que, las organizaciones, los procesos, los riesgos y demás, son dinámicos y se ven afectados por variables tanto internas como externas.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

12. GLOSARIO

- *“Accesibilidad (edificaciones o partes de edificaciones). (Accessibility) Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.”⁵⁶*

“NOTA La accesibilidad incluye la facilidad para aproximación, entrada, evacuación y/o uso de la edificación y sus servicios e instalaciones, en forma independiente, por parte de todos los usuarios potenciales de la edificación, con seguridad para la salud, protección y bienestar individual durante el curso de estas actividades.”⁵⁷

- *“Adecuado. (Ambiente construido) Diseño, construcción, instalación o ubicación apropiados que satisfacen las necesidades del usuario previsto.”⁵⁸*
- *“Ajustes razonables Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con condición de discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.”⁵⁹*
- *“Ambiente construido. Ambientes externos e internos y cualquier elemento, componente o accesorio que se encargue, diseñe, construya y gestione para uso por las personas”⁶⁰.*

“NOTA Se excluyen los elementos sueltos, ya que las decisiones con respecto a su ubicación dentro del ambiente construido es más probable que estén bajo el control diario de los gerentes de las instalaciones, no de quienes encargan, diseñan o construyen el ambiente construido”⁶¹.

⁵⁶ <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

⁵⁷ Ídem del anterior

⁵⁸ Ídem del anterior

⁵⁹ Ídem del anterior

⁶⁰ Ídem del anterior

⁶¹ Ídem del anterior

- *“Capacidad. Facultad y atributo humano identificable, que incluye, entre otros, caminar, hablar, oír, ver, palpar, gustar, comprender y reconocer”⁶².*
- *“Circulación horizontal. Espacio destinado a la interrelación entre distintos ambientes de una edificación, por donde la persona se desplaza sin cambiar de nivel, tanto en edificios de uso público como en los de uso privado. Se puede dar a través de sistemas mecanizados de comunicación y de transporte como cintas transportadoras para personas o para la movilización de carga o equipos”⁶³.*
- *“Circulación vertical. Espacio destinado al desplazamiento de personas, materiales entre diferentes niveles de una edificación. Se puede dar a través de escaleras, rampas, ascensores, escaleras mecánicas, rampas mecánicas y montacargas, entre otros.”⁶⁴*
- *“Contraflujo. Acceso de emergencia por parte de los equipos de rescate a la edificación y para acceder al siniestro, mientras las personas continúan alejándose del riesgo, evacuando la edificación.”⁶⁵*
- *“Contraste visual. Percepción visual entre un elemento de una edificación y otro.”⁶⁶*
- *“NOTA Se puede producir por una diferencia en el VRL o luminancia, y también se denomina contraste de luminancia”.⁶⁷*
- *“Desorientación. Incapacidad permanente o temporal de una persona para orientarse en relación con el espacio, tiempo y contexto en el ambiente construido o en el ambiente virtual.”⁶⁸*
- *“Diferencias en el VRL. Valores usados para evaluar el grado de contraste visual entre superficies tales como pisos, paredes, puertas y cielo rasos, y entre accesorios/dispositivos clave y las superficies circundantes.”⁶⁹*

⁶² Ídem del anterior

⁶³ Ídem del anterior

⁶⁴ Ídem del anterior

⁶⁵ Ídem del anterior

⁶⁶ Ídem del anterior

⁶⁷ Ídem del anterior

⁶⁸ Ídem del anterior

⁶⁹ Ídem del anterior

- *“Descanso. Plataforma o parte de una estructura del piso al final de una escalera o una rampa, o al intermedio de estas, o a la entrada de la cabina de un ascensor”⁷⁰.*
- *“Discapacidad. Limitación en la función o estructura corporal, como por ejemplo una desviación o pérdida significativa que puede ser temporal, y que se puede deber, por ejemplo, a una lesión permanente, leve o severa y puede fluctuar con el tiempo, y en particular, el deterioro debido al envejecimiento.”⁷¹*
- *“Discapacidad cognitiva. Deficiencia de la función neuropsicológica que puede estar relacionada con una lesión o degeneración en un(as) áreas específicas del cerebro.”⁷²*
- *“Discapacidad mental. Tasa inferior a la normal, en la madurez del desarrollo cognitivo de una persona o donde los propios procesos cognitivos parecen ser más lentos de lo normal, con una implicación asociada de potencial mental general reducido”⁷³.*
- *“Edificaciones de patrimonio arquitectónico. Edificios o sectores de la ciudad, que por su mérito y condición merecen ser preservados y son la base de construcciones futuras de la sociedad”⁷⁴.*
- *“Espacio de circulación. Espacio no obstruido necesario para acceder, desplazarse y salir de cualquier parte del ambiente construido”⁷⁵.*
- *“Pasamanos. Componente de una escalera o de una rampa u otros componentes de la edificación que brinda orientación, equilibrio y apoyo.”⁷⁶*
- *“Piso de la entrada principal. Piso de la edificación en el que se encuentra(n) la(s) entrada(s) principal(es) a la edificación.”⁷⁷*

⁷⁰ Ídem del anterior

⁷¹ Ídem del anterior

⁷² Ídem del anterior

⁷³ Ídem del anterior

⁷⁴ Ídem del anterior

⁷⁵ Ídem del anterior

⁷⁶ Ídem del anterior

⁷⁷ Ídem del anterior

- *“Rampa. Construcción en forma de un plano con una inclinación igual a 1 en 20 (5 %) o igual a este valor, en relación con la horizontal, junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro”⁷⁸.*
- *“Señalización para ubicación. Sistema mediante el cual se suministra información adecuada, para ayudar a las personas a transitar por un ambiente construido, hacia un destino específico.”⁷⁹*

“NOTA Un sistema de orientación para llegar a un destino específico incluye la orientación propia, saber a dónde se quiere llegar, tomar la mejor ruta, reconocer cuando se ha llegado al destino y encontrar el camino de regreso. La información táctil es muy útil para facilitar que las personas que tengan discapacidad visual puedan ubicarse”⁸⁰.
- *“Usabilidad. Característica del ambiente construido, que puede ser usada por cualquier persona en forma conveniente y segura”⁸¹.*

13. ANEXOS

Trabajo de campo fotográfico.

78

79

80

81

14. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 87. (1993). Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Norma Técnica Colombiana 6047. Establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido.

Elaboró:



Marysol Varela Rueda

Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

Noviembre 09 de 2022



Carolina Duarte Valencia

Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

Noviembre 09 de 2022

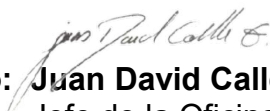


María Paulina Ríos Arce

Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

Noviembre 09 de 2022

Revisó y Aprobó:



Juan David Calle Tobón

Jefe de la Oficina de Evaluación y Control

Noviembre 22 de 2022

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

SOPORTE No.1

Anexos Fotográficos

Anexo fotográfico 1
Zona II: zona de permanencia categoría
“Mobiliarios salas de espera”.

- Los asientos ubicados en la sala de espera, no cuentan con apoya brazos. Falta de mantenimiento en el mobiliario de la sala de espera, ya que se evidencia deterioro.



Anexo fotográfico 2

**Zona I (Recepción), II (Permanencia) y III (Atención) requisito
“Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille.”**

- Ascensor no cuenta con marcación braille.



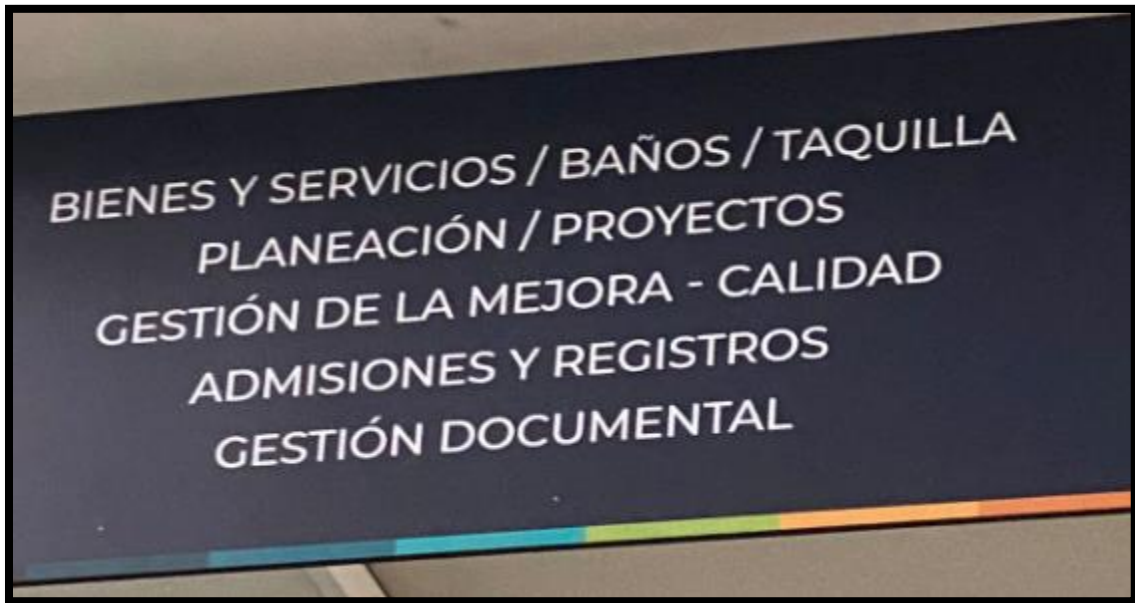
- Atención al ciudadano no cuenta con marcación braille



Anexo fotográfico 3

Zona II (Permanencia) y III (Atención) categoría “Señalización”.

- La señalización informativa de los “tableros azules”, no cuenta con direccionamiento a los sitios o áreas de destino.



- La señalización del módulo de atención prioritaria no cuenta material adecuado.

