DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA



Ventanilla de atención al Ciudadano

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. CAPITULO 1. INFORMACIÓN GENERAL 2

1.1. DATOS GENERALES 2

1.2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA DE DIAGNOSTICO 3

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORIA DE DIAGNOSTICO 4

1.4. NORMATIVA APLICABLE 4

2. CAPITULO 2. PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DOCUMENTAL 4

2.1. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD 5

2.2. REVISIÓN DE DOCUMENTOS EXISTENTES EN LA ALCALDIA SOBRE ADECUACIONES PREVIAS, ESTUDIOS O PLANES DE ACCESIBILIDAD 5

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CADA VENTANILLA Y SU RELACIÓN CON LA ACCESIBILIDAD 6

2.4. ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .. 6

3. CAPITULO 3. INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN TECNICA EN SITIO 7

3.1. VISITAS TECNICAS A LA VENTANILLA CENTRAL Y A LAS VENTANILLAS DE LAS TRES LOCALIDADES 6

3.2. APLICACIÓN DE LISTAS DE VERIFICACIÓN BASADAS EN LA NTC 6047 PARA EVALUAR CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FISICO Y ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO 8

4. CAPITULO 4. ANALISIS Y DIAGNOSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047 10

4.1. COMPARACIÓN DE HALLAZGOS CON LOS REQUISITOS DE LA NTC 6047 Y OTRAS NORMAS COMPLEMENTARIAS 10

4.1.1. TIPIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS 11

4.2. CLASIFICACIÓN DE LAS BRECHAS DE ACCESIBILIDAD ENCONTRADAS 11

4.3. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS DE LAS BARRERAS IDENTIFICADAS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA 18

4.4. ASPECTOS CLAVES EVALUCIONES DE LOS IMPACTOS DE LAS BARRERAS IDENTIFICADAS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA..... 18

4.5. IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRACTICAS EXISTENTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 21

4.5.1. DESCRIPCIÓN TECNICA DE LA PRIORIDADES 21

5. PROPUESTA DE ADECUACIÓN NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN 22

5.1. RECOMENDACIONES TÉCNICAS 22

6. CONCLUSIONES 44

Ver ANEXO1 Excel. Cronograma de trabajo - Diagnostico NTC 6047 Servicio al ciudadano alcaldía de Cartagena.....45

Ver ANEXO 2 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Plaza de la aduana.....45

Ver ANEXO 3 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Castellana Real. 45

Ver ANEXO 4 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Casa de la justicia country. 45

Ver ANEXO 5 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Casa de la justicia Chiquinquirá. 45

Ver ANEXO 6 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Biblioteca Jorge Artel. 45

Ver ANEXO 7 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano DATT Mall Plaza.....45

Ver ANEXO 8 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano DADIS sede Manga. 45

Ver ANEXO 9. Informes Ventanillas Atención al Ciudadano. 45

1. CAPITULO I. INFORMACION GENERAL

1.1 DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

1. Ventanillas de atención al ciudadano Plaza de la aduana
2. Ventanillas de atención al ciudadano Castellana Real
3. Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia Country
4. Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia Chiquinquirá
5. Ventanillas de atención al ciudadano Biblioteca Jorge Artel
6. Ventanillas de atención al ciudadano DATT Mall Plaza
7. Ventanillas de atención al ciudadano DADIS sede Manga

Fecha de inicio: 10 de noviembre de 2025

Fecha de finalización: Noviembre 29 de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

1.2 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

1.3 ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

1.4 NORMATIVIDAD APLICABLE

- El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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.

2. CAPITULO 2. PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DOCUMENTAL

2.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD.

Se tomo como base el siguiente marco normativo.

- Ley 1618 de 2013 (y no 2016) garantiza y asegura los derechos de las personas con discapacidad a través de medidas de inclusión y accesibilidad.
- El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047:2013 establece los requisitos de accesibilidad al medio físico para los espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Su objetivo es asegurar que estos espacios puedan ser utilizados por todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, de forma segura, autónoma y equitativa
- NTC 4144 establece requisitos para la señalización de accesibilidad en edificaciones
- Norma Técnica Colombiana (NTC) 4144 de 1997 se refiere a la accesibilidad de las personas al medio físico, específicamente en cuanto a la señalización en edificios, espacios urbanos y rurales.

2.2 REVISIÓN DE DOCUMENTOS EXISTENTES EN LA ALCALDÍA SOBRE ADECUACIONES PREVIAS, ESTUDIOS O PLANES DE ACCESIBILIDAD.

Para los fines pertinentes del proyecto, y tomando como base la solicitud diagnóstica de la falta de señalización en sedes ventanilla única de servicio al ciudadano del distrito de Cartagena de indias según el oficio AMC-OFI-OFI-0116118-2022- AMC- OFI-0117127-2022, se realizó el estudio de escritorio para ser tomado como línea basal y sea un marco de referencia del presente diagnóstico.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CADA VENTANILLA Y SU RELACIÓN CON LA ACCESIBILIDAD.

VENTANILLA	SERVICIOS OFRECIDOS	RELACION CON LA ACCESIBILIDAD

Ventanillas de atención al ciudadano Plaza de la aduana	Radicación de correspondencia y asesoría de tramites (Apoyo logístico, Planeación, Hacienda) - Super intendencia de industria y comercio, atención al consumidor.	Obligatoria de cumplimiento de la norma Técnica Colombiana (NTC) 6047:2013, cuyo objetivo es asegurar que estos espacios puedan ser utilizados por todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, de forma segura, autónoma y equitativa
Ventanillas de atención al ciudadano Castellana Real	Radicación de correspondencia y servicios de Hacienda (Recaudos y asesoría de tramites de hacienda)	
Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia country	Radicación de correspondencia.	
Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia Chiquinquirá,	Radicación de correspondencia	
Ventanillas de atención al ciudadano Biblioteca Jorge Artel.	Radicación de correspondencia y servicios de Hacienda (Recaudos y asesoría de tramites de hacienda).	
Ventanillas de atención al ciudadano DATT Mall Plaza.	Radicación de correspondencia.	
Ventanillas de atención al ciudadano DADIS sede Manga	Radicación de correspondencia.	

2.4 ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Se realiza el plan de trabajo teniendo en cuenta los aspectos contractuales establecidos, los aspectos relevantes derivados del estudio documental realizado y con base a los requisitos establecidos en la norma Técnica Colombiana (NTC) 6047:2013 que establece los requisitos de accesibilidad al medio físico para los espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Para más información detallada ver el cronograma de plan de trabajo del proyecto. ***Ver anexo 1 Excel.***

3. CAPITULO 3. INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA EN SITIO

3.1 VISITAS TÉCNICAS A LA VENTANILLA CENTRAL Y A LAS VENTANILLAS DE LAS TRES LOCALIDADES.

Se realizo un programa de visitas técnicas con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y señalización en espacios físicos de atención al ciudadano, que permita garantizar que estos espacios sean accesibles y utilizables de forma autónoma por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

Se inspeccionaron diferentes ventanillas y puntos de atención de la alcaldía mayor de Cartagena de Indias, ubicados en diferentes puntos estratégicos como se muestra a continuación:

VENTANILLA	UBICACIÓN	FECHA DE INSPECCION
Ventanillas de atención al ciudadano Plaza de la aduana	Centro diagonal 30 # 30 - 78, Plaza de la Aduana. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m	12-11-2025
Ventanillas de atención al ciudadano Castellana Real	Edificio Castellana Real 90A #59-1, barrio los Ángeles. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m	18-11-2025
Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia country	Br El Country, Mz 1 #Lt 1, Calamares. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m	19-11-2025
Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia Chiquinquirá,	Carretera Principal Olaya, Cra. 57 #31C-130, Villa Olímpica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m	19-11-2025

Ventanillas de atención al ciudadano Biblioteca Jorge Artel	Br El Socorro Sc, Cra. 71 #29 - 100, La Plazuela. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m	20-11-2025
Ventanillas de atención al ciudadano DATT Mall Plaza.	Kr. 14 #31A-15, diagonal a ese centro comercial Mall Plaza. El horario de atención es de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m	20-11-2025
Ventanillas de atención al ciudadano DADIS sede Manga	Calle 28 No. 27-23. Edificio Seaport 3. El horario de atención es de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	21-11-2025

3.2 APLICACIÓN DE LISTAS DE VERIFICACIÓN BASADAS EN LA NTC 6047 PARA EVALUAR CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO Y ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.
- **Criterios y aspectos claves:** Se evaluaron y midieron factores claves como:

- Rutas de acceso y circulación.
- Rampas y desniveles.
- Señalización podotáctil y visual.
- Mobiliario de atención accesible.
- Baños adaptados.
- Espacios de espera y comunicación inclusiva.
- Identificación de barreras físicas y operativas que dificultan la accesibilidad.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios (numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme

NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan las fases de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Espacios de espera
C	Comunicación inclusiva
D	Punto de Información
E	Circulaciones Verticales
F	Circulaciones Horizontales
G	Gestión y Mantenimiento
H	Baños
I	Sistema de Accionamiento
J	Rutas de acceso y circulación.
K	Rampas y desniveles.
L	Señalización podotáctil y visual.
M	Mobiliario de atención accesible.

4. CAPITULO 4. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047

4.1 COMPARACIÓN DE HALLAZGOS CON LOS REQUISITOS DE LA NTC 6047 Y OTRAS NORMAS COMPLEMENTARIAS.

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 2, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados por cada ventanilla evaluada.)

Tabla 1. Resultados generales del diagnóstico con ventanilla

VENTANILLA EVALUADA	***Tipo de hallazgo encontrado***			
	Cumple (C)	***No cumple (NC)***	***Observación (O)***	***No aplica (NA)***
Ventanillas de atención al ciudadano Plaza de la aduana	23%	45%	9%	23%
Ventanillas de atención al ciudadano Castellana Real	34%	41%	5%	20%
Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia country	11%	70%	2%	16%
Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia Chiquinquirá,	11%	68%	5%	16%
Ventanillas de atención al ciudadano Biblioteca Jorge Artel	18%	55%	7%	20%
Ventanillas de atención al ciudadano DATT Mall Plaza.	41%	41%	2%	16%
Ventanillas de atención al ciudadano DADIS sede Manga	25%	59%	0%	16%

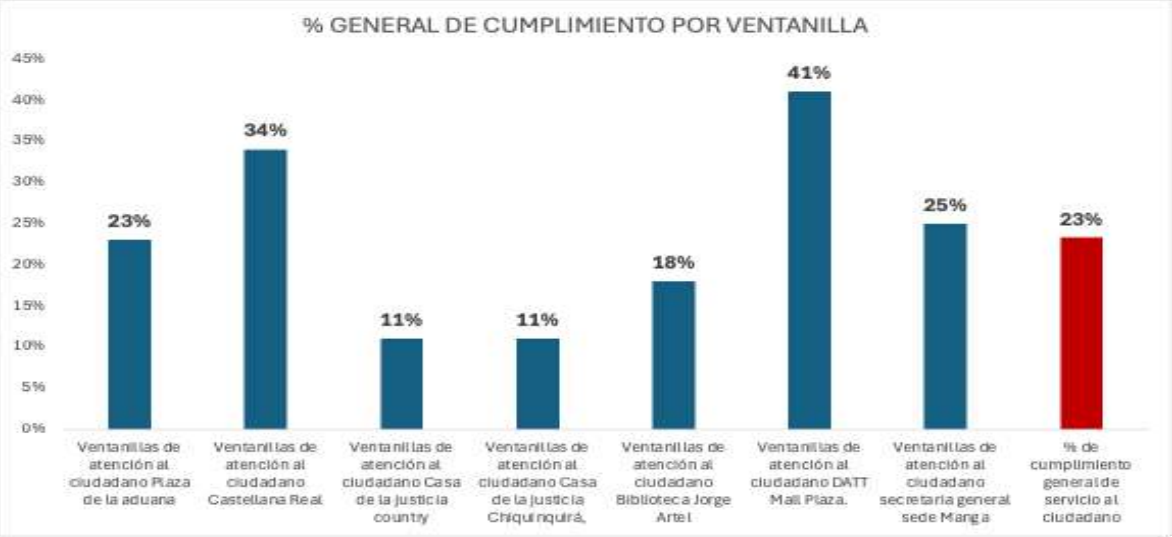
4.1.1 TIPIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS

Al comparar todos los diagnósticos realizados, se observa un cumplimiento general de las siete (7) 23%, lo cual está muy pero muy debajo de la implementación

deseada que debería ser mínimo un 90%. Las sedes inspeccionadas que tuvieron mejor desempeño fueron:

- DATT MALL PLAZA : ……..41%
- CASTELLANA REAL : ……..34%
- DADIS SEDE MANGA ……25%
- PLAZA DE LA ADUANA: ……..23%
- BIBLIOTECA JORGE ARTEL: 1…….8%
- CASA D ELA JUSTICIA COUNTRY: ……11%
- CASA D ELA JUSTICIA CHIQUINQUIRA:……11%

Grafico 1. % de cumplimiento general y por ventanilla

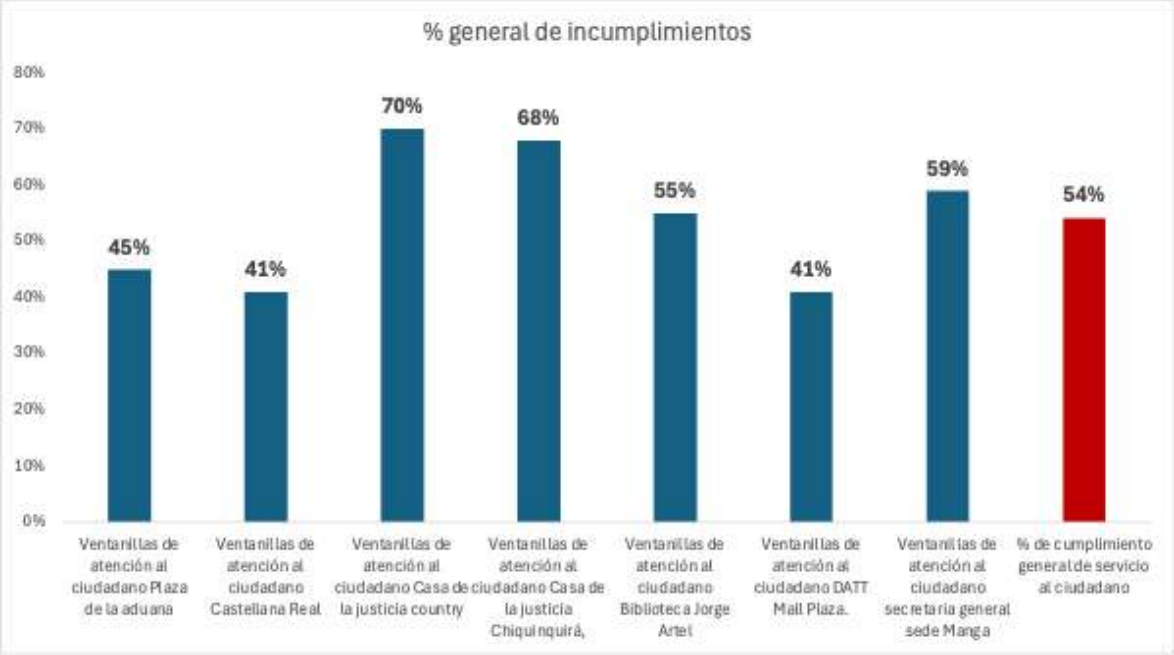


Se evidencia además un incumplimiento general del 54% y por cada sede como se muestra a continuación:

- CASA D ELA JUSTICIA COUNTRY: ……70%
- CASA D ELA JUSTICIA CHIQUINQUIRA:……68%

- DADIS SEDE MANGA……59%
- BIBLIOTECA JORGE ARTEL: 1……55%
- PLAZA DE LA ADUANA: ……45%
- DATT MALL PLAZA : ……..41%
- CASTELLANA REAL : ……..41%

4 Gráfico 2. % de Incumplimiento general y por ventanilla



4.2 CLASIFICACIÓN DE LAS BRECHAS DE ACCESIBILIDAD ENCONTRADAS.

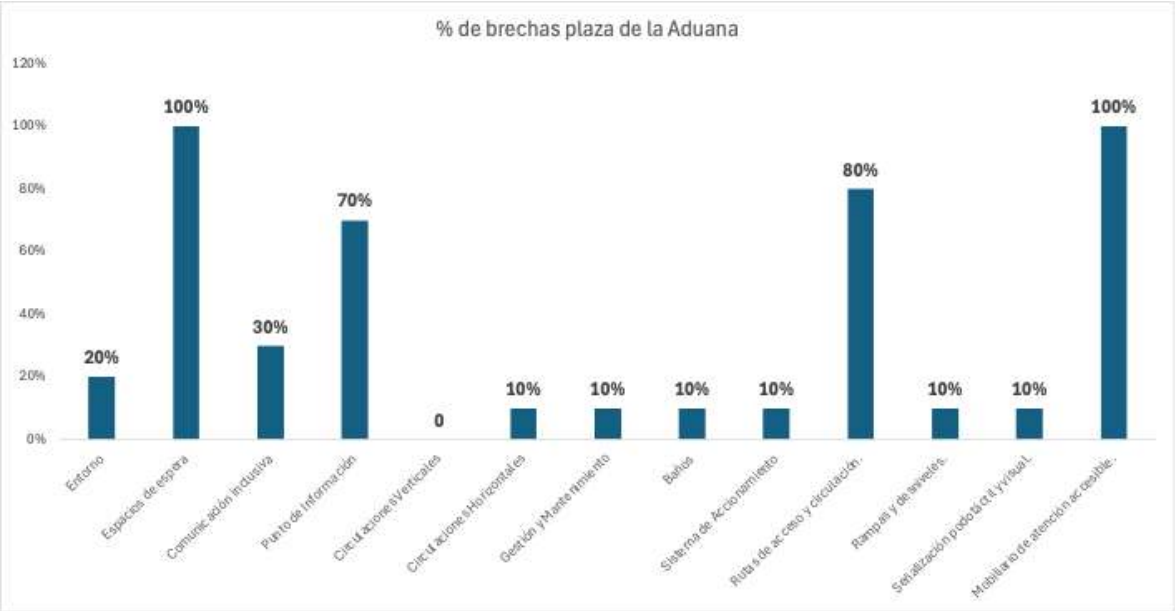
El grafico 2. Muestra el % de cumplimiento según los aspectos relevantes de accesibilidad evaluados, donde se presente una constante de una gran brecha en aspectos claves como señalización podotactil y visual, con la configuración de los baños, rampas y desniveles, con los sistemas de accionamiento y la gestión del mantenimiento y la señalización de cada una de las sedes.

Tabla 2. Clasificación de las brechas identificadas.

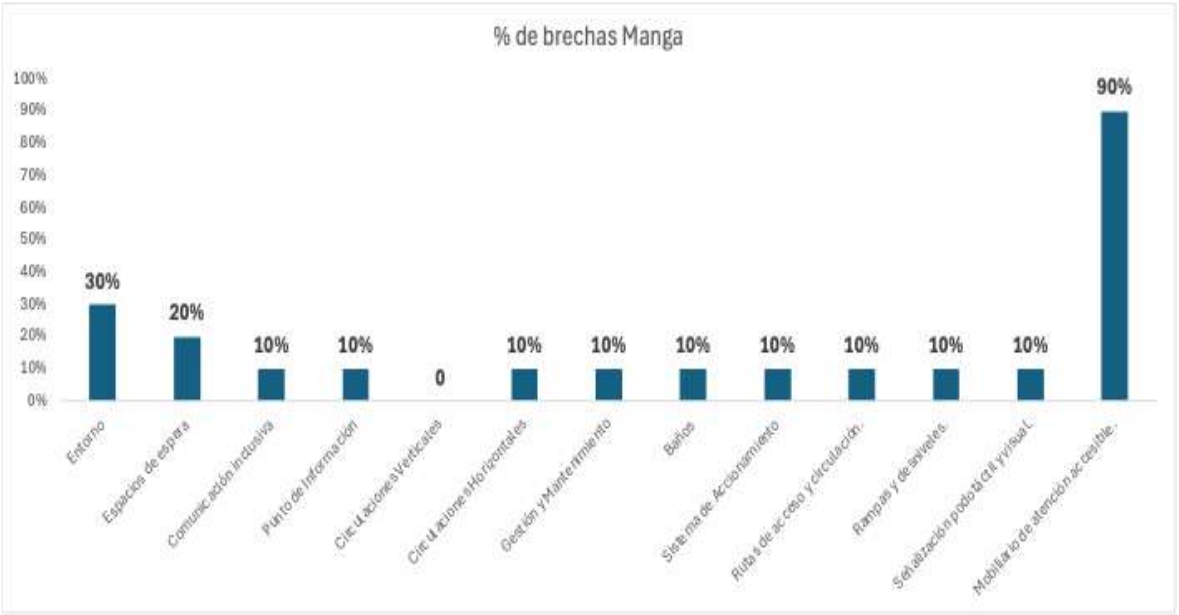
		% DE CUMPLIMIENTO

N.	ASPECTOS CLAVES DE ACCESIBILIDAD ENCONTRADOS	Aduana	DADIS	Mall Plaza	Country	Castellana	Chiquinquirá	Biblioteca
A	Entorno	20%	30%	30%	50%	50%	10%	10%
B	Espacios de espera	100%	20%	80%	80%	100%	50%	70%
C	Comunicación inclusiva	30%	10%	10%	30%	10%	10%	10%
D	Punto de Información	70%	10%	10%	30%	50%	10%	10%
E	Circulaciones Verticales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
F	Circulaciones Horizontales	10%	10%	10%	10%	30%	10%	10%
G	Gestión y Mantenimiento	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
H	Baños	10%	10%	70%	10%	30%	10%	70%
I	Sistema de Accionamiento	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
J	Rutas de acceso y circulación.	80%	10%	10%	30%	90%	10%	30%
K	Rampas y desniveles.	10%	10%	10%	10%	20%	40%	20%
L	Señalización podotáctil y visual.	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
M	Mobiliario de atención accesible.	100%	90%	100%	60%	100%	100%	100%

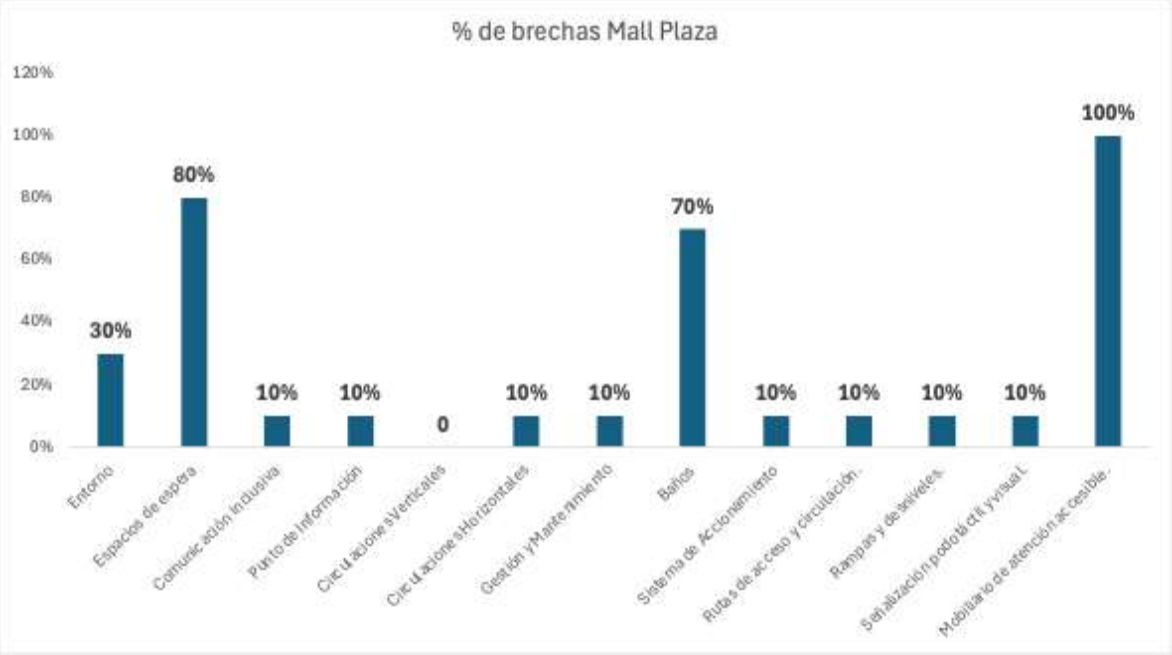
- Gráfico 3. % de brechas plaza de la aduana



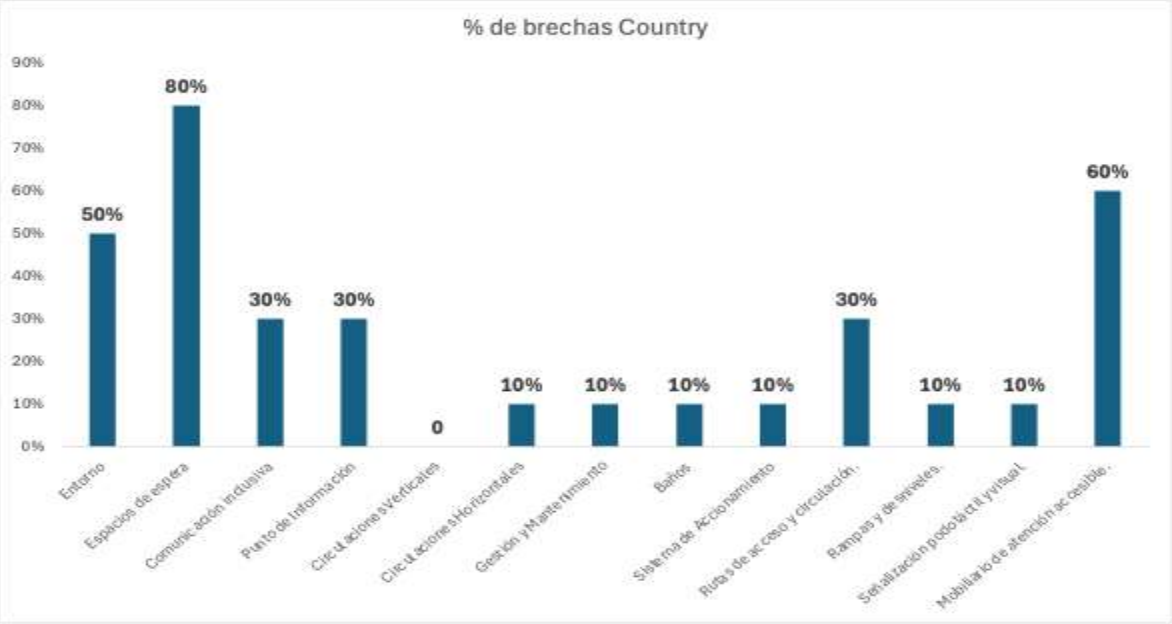
- Gráfico 4. % de brechas ventanilla DADIS sede Manga



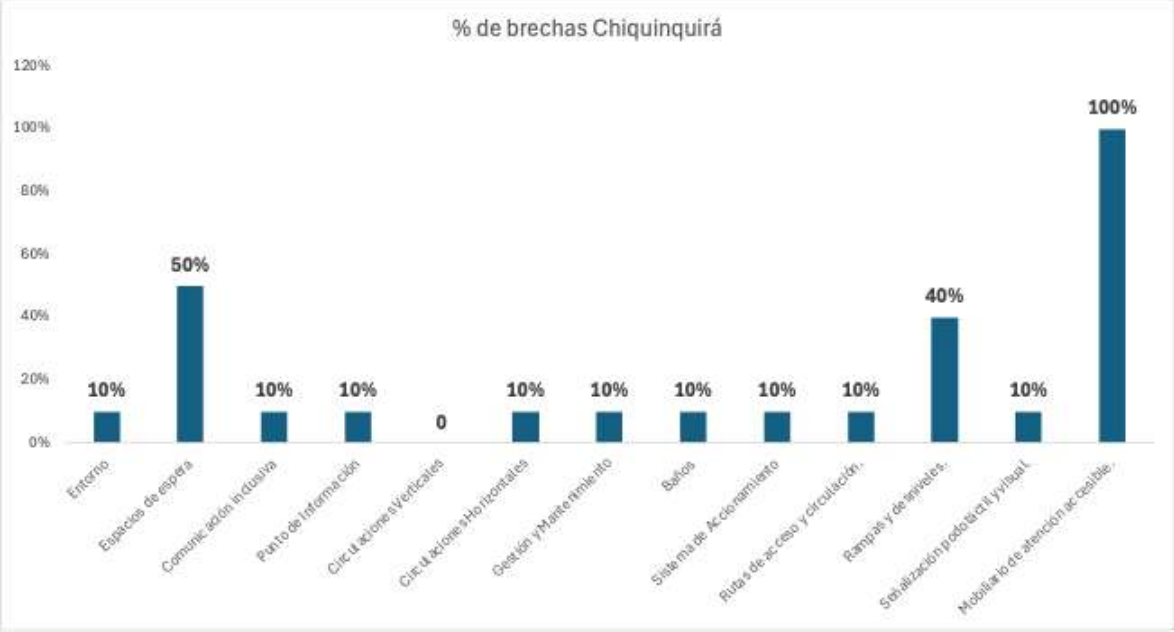
- Gráfico 5. % de brechas DATT- Mall plaza



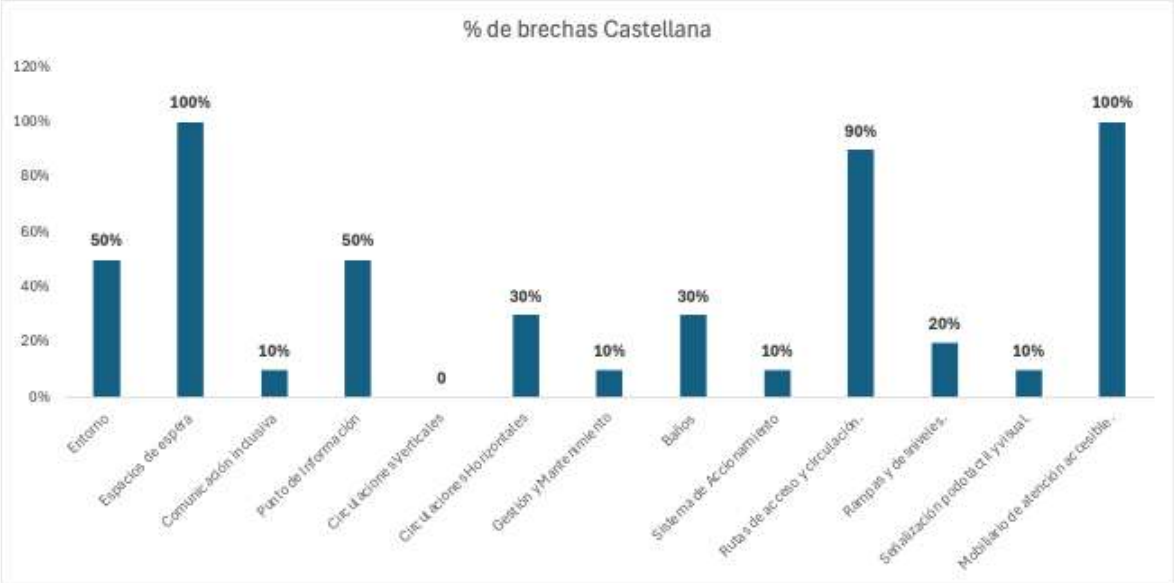
- Gráfico 6. % de brechas casa de justicia-Country



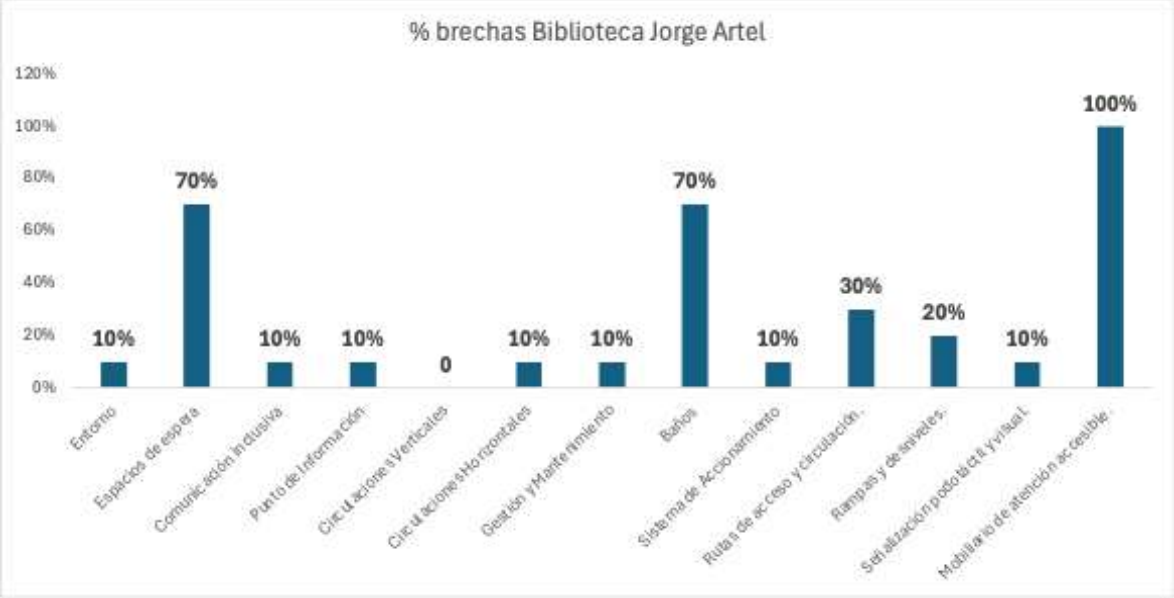
- Gráfico 7. % de brechas casa de justicia-Chiquinquirá



- Gráfico 8. % de brechas castellana



- Gráfico 9. % de brechas biblioteca Jorge Artel



4.3 EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS DE LAS BARRERAS IDENTIFICADAS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede cumple con un 23% general de todas las ventanillas, con respecto al grado de implementación de la norma técnica Colombiana NTC 6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

De los aspectos evaluados se excluyeron algunos como accesos y señalización vertical, debido a que por el tipo de infraestructura no son aplicables.

4.4 ASPECTOS CLAVES EVALUADOS DE LOS IMPACTOS DE LAS BARRERAS IDENTIFICADAS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

A. Entorno:

- Las instalaciones de las sedes de las ventanillas biblioteca Jorge Artel, Mall plaza, DADIS sede Manga, Country, Chiquinquirá y castellana real cuentan con parqueaderos, pero estos no están debidamente señalizados y con sistemas de demarcación adecuados.
- Los senderos no están demarcados, con sistema de señalización visual y braille para personal con discapacidad y ceguera.
- Los senderos de acceso no cuentan con franjas táctiles de alerta para advertir sobre los obstáculos que se encuentran en el trayecto para ingresar al punto de atención.
- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en el centro de atención al ciudadano.
- En caso de evaluación, no existe rutas de evacuación, punto de encuentro ni información de que hacer ante una emergencia.

B. Acceso, sistema de rampas:

- Se identificó que cuenta con sistema de rampas son Mall Plaza, Chiquinquirá con acceso dañado al final, Country que está en mal estado y Biblioteca Jorge Artel garantizan el acceso a los usuarios en silla de ruedas.
- Las diferentes ventanillas no suministran información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación.

C. Punto de información:

- No se cuenta con punto de información en ninguna de las sedes, solo la ventanilla de la aduana cuenta una persona que direcciona a los usuarios cuando piden información.
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas en ninguna de las ventanillas.
- En general el mobiliario es adecuado y brinda confort a los usuarios
- El mobiliario tiene las terminaciones redondeadas para evitar laceraciones
- No se efectúo verificación del funcionamiento del sistema de alarma contra incendios, dado que no se cuenta con este sistema.

D. Circulaciones verticales:

- No existen circulaciones verticales en ninguna ventanilla de atención, debido a que no aplica porque no hay ascensores.

E. Circulaciones horizontales:

- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, no cuenta con botiquín. No se cuenta con personal con las competencias para prestar primeros auxilios y /o realizar el traslado en camillas.
- Las ventanillas no poseen mapas de orientación o planos de emergencias
- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo en ninguna de las sedes ni evidencias del cumplimiento de este.

G. Baños

- Solo las sedes de Mall plaza y Biblioteca Jorge Arel cuentan con baños de acceso al público configurados para usuarios con silla de ruedas, pero no cuenta con señalización podotactil ni audible.

H. Sistemas de accionamiento

- No posee sistema de alarma contra incendios ni mecanismo de accionamiento en ninguna de las sedes.
- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación, planos de evacuación, rutas de salidas. No existe señalización visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.

J. Rampas y desniveles

- No se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida ni barandas que permitan un acceso seguro en la mayoría de las sedes, solo se cuenta con sistema de rampas son Mall Plaza, Chiquinquirá con acceso dañado al final, Country que está en mal estado y Biblioteca Jorge Artel garantizan el acceso a los usuarios en silla de ruedas.
- Se encuentran desniveles que no permiten el acceso seguro a personas en silla de rueda ni personas ciegas, no cuenta con ningún tipo de señalización. Estos desniveles no cuentan con rampas para mejorar la accesibilidad.

K. Señalización podotactil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas.
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.
- No se encontró personas bilingües, personas que dominen el lenguaje de señas para personas con sordera y limitaciones auditivas. Solo la sede de la castellana se encontró persona que domina el lenguaje de señas.

L. Mobiliario de atención accesible

- En general el mobiliario es apropiado y cumple con la normatividad.

Nota: Para más información y detalle de los hallazgos y planes de acción para cada sede, por favor ver los informes individuales como anexos a este informe general.

4.5 IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EXISTENTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.

4.5.1 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS PRIORIDADES

Como se describe en las recomendaciones que se citan a continuación y según el resultado del diagnóstico realizado, para todas las sedes:

Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.

Recomendación: Implementar un programa de orden y aseo en cada sede, además un plan de señalización que cumpla con lo establecido en el punto 6.5 de la norma NTC 6047:2013.

- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (rampas, pasamanos, pictogramas o textos en braille).

Recomendación: establecer un plan de trabajo para realizar las adecuaciones identificadas (ver hallazgos de cada informe individual).

✓ **Accesibilidad:**

- Ausencia de rampas, rutas accesibles.
- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben horarios, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Gestión de PQRS:**

- No hay un punto formal para radicación, seguimiento o entrega de respuestas.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes o mal ubicadas.
- Rutas de evacuación no marcadas o inexistentes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

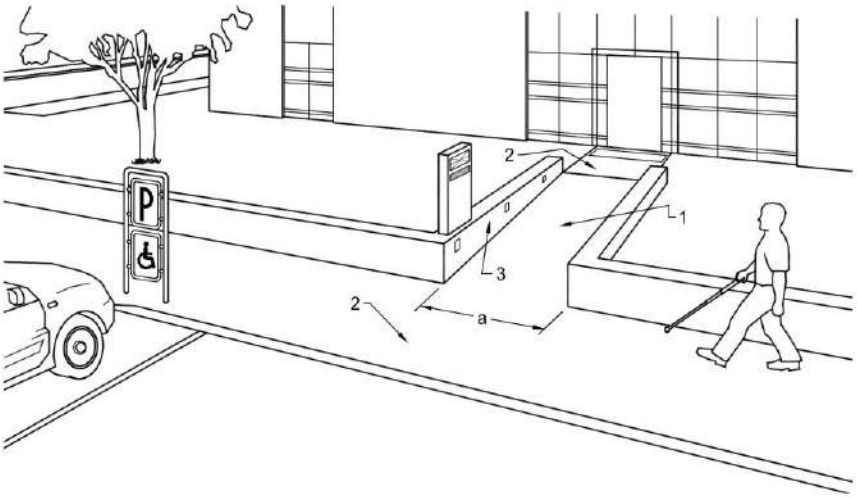
5 PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN.

5.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

- Instalar rampas, pasamanos y adecuar rutas accesibles.
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.

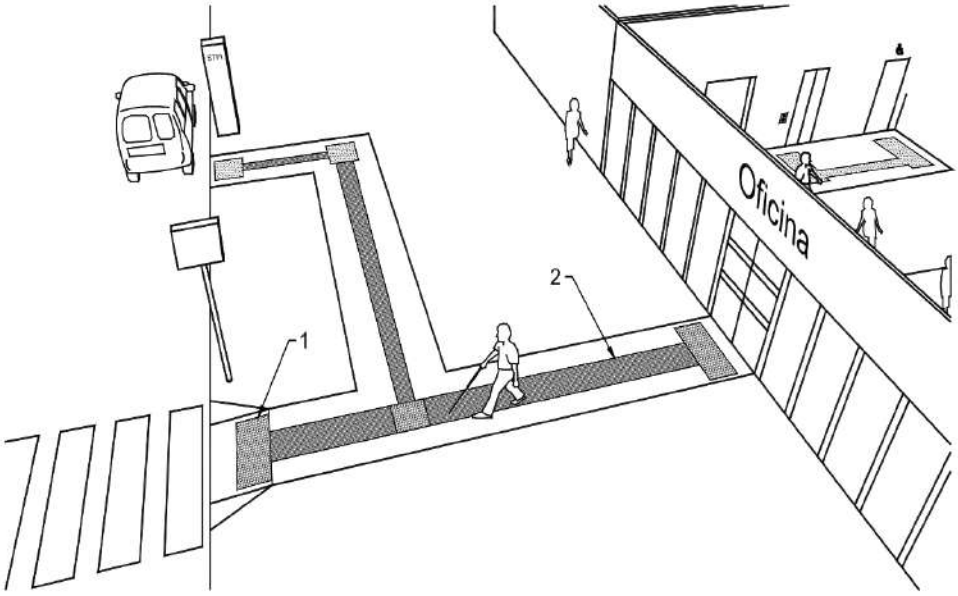
Acceso personas con ceguera



Convenciones

1 sendero en pendiente (cuando la pendiente tiene una inclinación superior a 1 en20 (5 %), el sendero debe estar construido como una rampa)
2 descanso horizontal en ambos extremos del sendero en pendiente, los descansos intermedios separados deben ir de acuerdo con las Tablas 2, 6, 7 y 9.
3 pared con pistas táctiles en relación con la dirección
a ancho del sendero en pendiente, min 1 200 mm

Se deben usar indicadores táctiles de la superficie peatonal (vease la Figura 5), para indicar específicamente la dirección cuando no hay más indicaciones, acerca del sendero a la edificación. A través de áreas grandes o abiertas, las personas ciegas necesitan una ruta táctil o línea guía para seguir (véase la NTC 5610).



Convenciones

1 indicador táctil de superficie peatonal como loceta de advertencia para puntos de decisión o peligros

2 indicador táctil de superficie peatonal como loceta de orientación

El ancho no obstruido del sendero (véase la Figura 6):

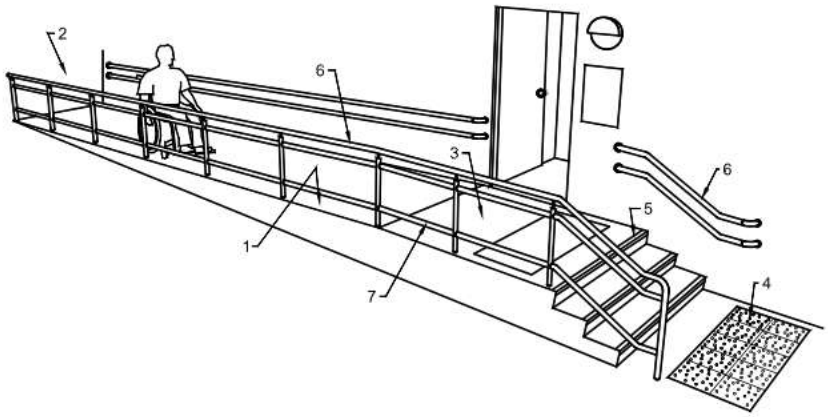
a) no debe ser inferior a 1 800 mm para tráfico constante en dos sentidos;

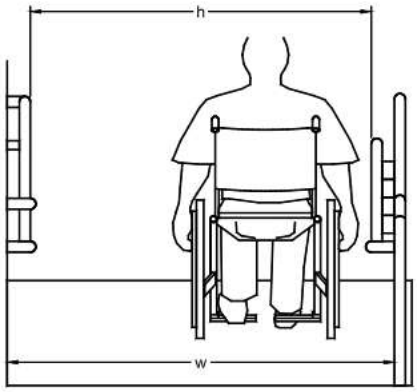
b) no debe ser inferior a 1 500 mm para tráfico frecuente en dos sentidos, siempre y cuando se incluyan lugares de paso a intervalos máximos de 25 m;

c) no debe ser inferior a 1 200 mm para tráfico no frecuente en dos sentidos; cada 25 m (véase el numeral 7.2.5) debe haber un espacio de paso y giro de al menos 1 800 mm x 2 000 mm.

d) no debe ser inferior a 900 mm cuando es poco probable que haya doble flujo de personas; cada 25 m (véase el numeral 7.2.6) debe haber un espacio de giro de al menos 1 800 mm x 2 000 mm.

- Especificaciones para rampa de acceso





Convenciones

1	superficie de la rampa (véase la Tabla 2, que presenta la pendiente y longitud máximas)
2	descanso horizontal
3	descanso horizontal
4	indicadores táctiles en la superficie peatonal al frente de los escalones
5	escaleras complementarias con marcas
6	pasamanos a ambos lados de la rampa y de la escalera
7	soporte, min 150 mm
h	ancho entre pasamanos
w	ancho de la superficie de la rampa

Figura 12. Ejemplo de rampa con una pendiente de 1 en 20 y descansos horizontales al inicio y al final

- Especificaciones técnicas de pendientes y longitudes de rampas

Tabla 2. Pendiente y longitud máximas de las rampas

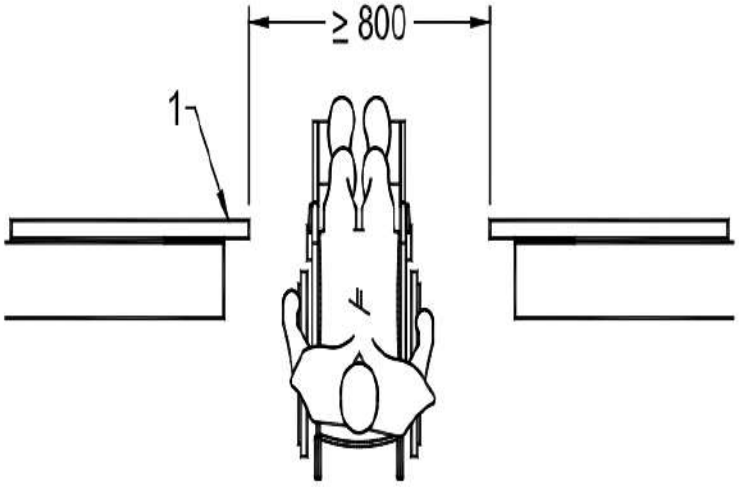
Elevación máxima, mm	Pendiente máxima	Pendiente máxima, mm/m	Longitud máxima entre descansos, mm	Uso en exteriores	Uso en interiores	Se requieren pasamanos
No hay límite	Menos de 1 en 20 (5,0 %)	<50	No hay límite	Sí	Sí	No
500	1 en 20 (5,0 %)	50	10 000	Sí	Sí	Véase 8.2.5
460	1 en 19 (5,3 %)	53	8 740	Sí	Sí	Véase 8.2.5
420	1 en 18 (5,6 %)	56	7 560	Sí	Sí	Véase 8.2.5
385	1 en 17 (5,9 %)	59	6 545	Sí	Sí	Véase 8.2.5
350	1 en 16 (6,3 %)	63	5 600	Sí	Sí	Véase 8.2.5
315	1 en 15 (6,7 %)	67	4 725	Sí	Sí	Véase 8.2.5
260	1 en 14 (7,1 %)	71	3 920	Sí	Sí	Véase 8.2.5
245	1 en 13 (7,7 %)	77	3 185	Sí	Sí	Véase 8.2.5
210	1 en 12 (8,3 %)	83	2 520	Sí	Sí	Véase 8.2.5
180	1 en 11 (9,1 %)	91	1 980	Rampas de andén solamente	No se recomienda	No
150	1 en 10 (10,0 %)	100	1 500	Rampas de andén solamente	No se recomienda	No
110	1 en 9 (11,1 %)	111	990	Rampas de andén solamente	No se recomienda	No
75	1 en 8 (12,5 %)	125	600	Rampas de andén solamente	Rampas de umbral solamente	No

NOTA Una rampa con un gradiente superior a 1 en 12 es difícil de usar y puede representar riesgo de accidente; por tanto, no se recomienda su uso independiente.

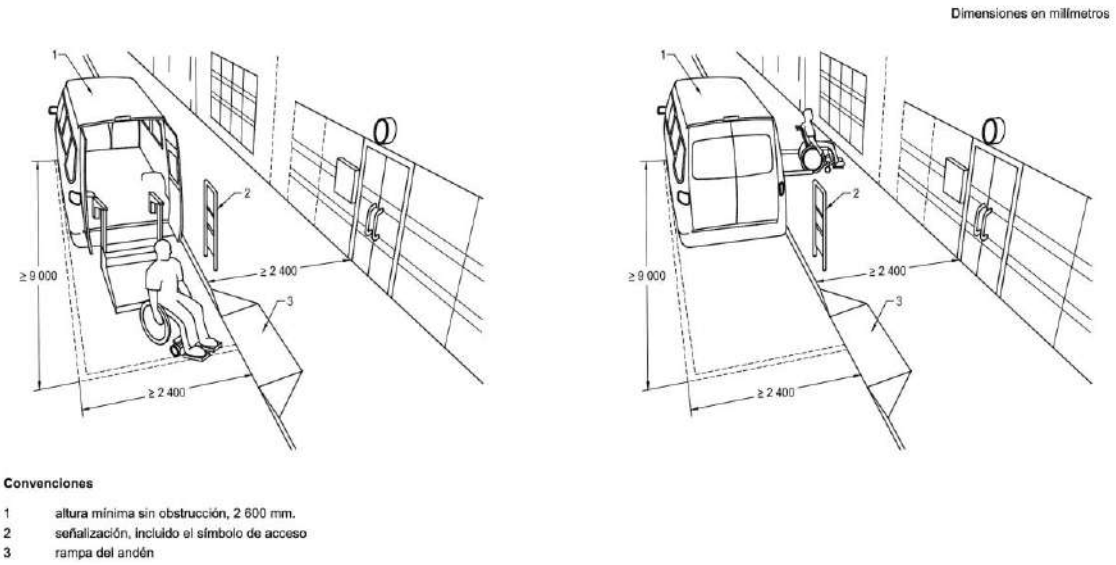
Tabla 3. Consideraciones excepcionales en la adaptación de áreas urbanas o a la entrada de edificaciones existentes

Elevación máxima, mm	Pendiente máxima	Pendiente máxima, mm/m	Longitud máxima entre descansos, mm	Solamente consideraciones excepcionales	Se requieren pasamanos
1 250	1 en 12 (8,3 %)	83	15 000	Sí	Véase 8.2.5
1 150	1 en 11 (91 %)	91	12 650	Sí	Véase 8.2.5
1 000	1 en 10 (10,0 %)	100	10 000	Sí	Véase 8.2.5
750	1 en 9 (11,1 %)	111	6 750	Sí	Véase 8.2.5
375	1 en 8 (12,5 %)	125	3 000	Sí	Véase 8.2.5
35	1 en 8 (12,5 %)	125	260	Rampas de umbral solamente	No

- Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa



- Zona de acceso en rampa en Ambulancia



Convenciones

1 altura mínima sin obstrucción, 2 600 mm.
2 señalización, incluido el símbolo de acceso
3 rampa del andén

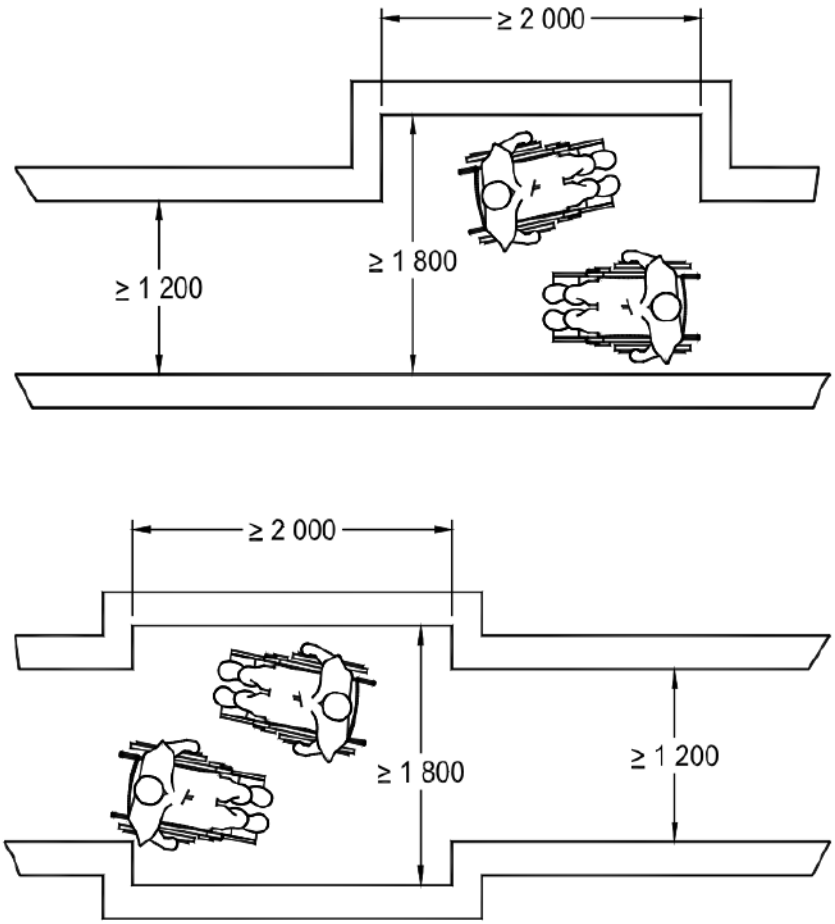
- Sendero para personas en silla de ruedas

Un sendero cuyo ancho de la superficie sea inferior a 1 800 mm (véase el numeral 7.2.4) y cuya longitud total sea superior a 50 000 mm, debe tener uno o más lugares de cruce. Los lugares de cruce deben estar separados un máximo de 25 000 mm entre sí. Esto no se aplica para una parte del descanso de un sendero en pendiente, una rampa, escalones o una escalera.

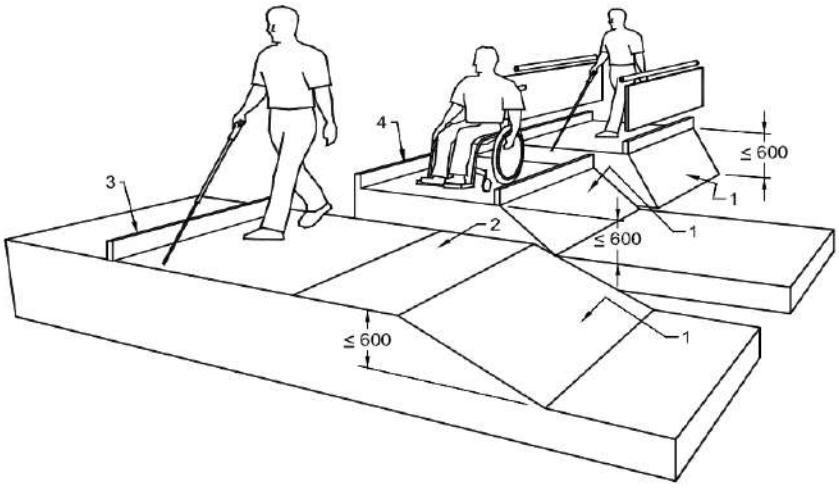
El lugar de cruce para dos personas que usan silla de ruedas debe ser de mínimo 1 800 mm para una longitud mínima de 2 000 mm (véanse ejemplos en la Figura 7).

NOTA El ensanchamiento del cruce puede estar asociado con intersecciones, giros y entradas, de manera que se presenten como características o mejoras integradas al diseño.

Dimensiones en milímetros



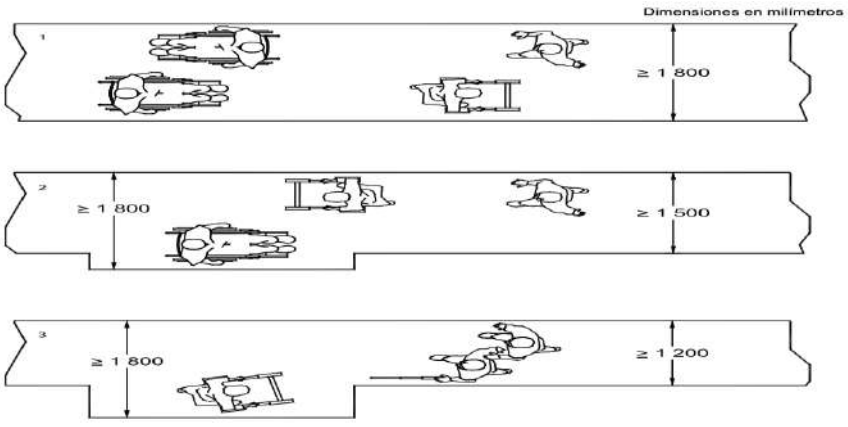
- Especificaciones para barandas y protección de caídas



Convenciones

1	pendiente inferior a 1 en 3 (333 mm/m)
2	margen a nivel min. 600 mm de ancho
3	soporte en donde la diferencia en el nivel es de 600 puntos o menos
4	soporte con una diferencia mínima en el VRL de 30 puntos en relación con el sendero o rampa
5	soporte con protección en donde la diferencia mínima en el nivel es superior a 600 mm

- Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida al interior de las ventanillas de atención



- Especificaciones de los pasillos internos

El ancho mínimo no obstruido de los corredores debe ser 1 200 mm, pero se recomienda un ancho de 1 800 mm.

Cuando un corredor mide menos de 1 800 mm de ancho, debe tener lugares de cruce de 1 800 mm de ancho y al menos 1 800 mm de longitud a intervalos razonables. Deben ser estas dimensiones, sin tener en cuenta los pasamanos y cualquier otro elemento que se proyecte, por ejemplo, extintores portátiles, carteleras, percheros, entre otros.

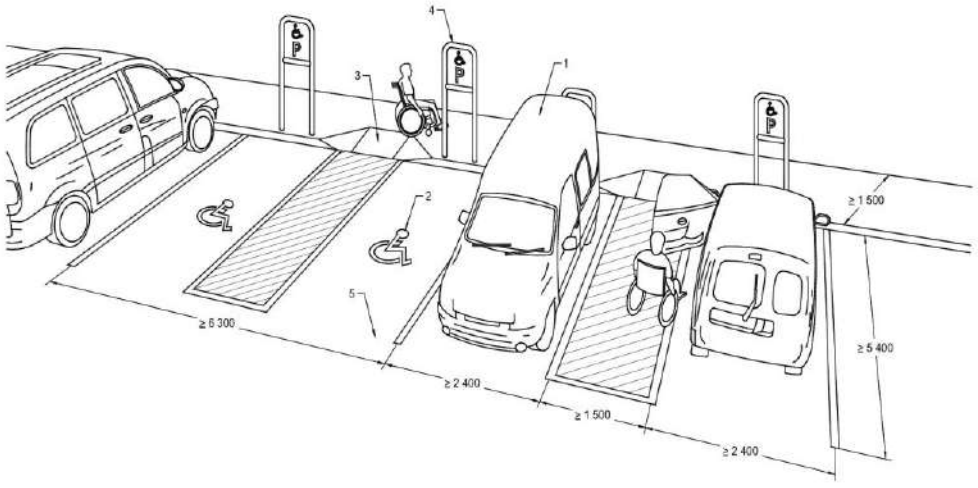
Los pasillos internos se pueden reducir a un ancho de 900 mm para pasillos rectos y cortos de máximo 2 000 mm de longitud. En donde sea posible, el ancho de este pasillo interno se debería incrementar a 1 200 mm.

La intensidad del uso del corredor debe ser un criterio cuando se establecen su ancho y longitud mínimos (véase la Figura 9).

Los cambios de dirección dentro de un corredor deberían tener una circunferencia de giro de 1 500 mm o más, libres de cualquier obstrucción (véase la Figura 10).

La altura libre mínima de los corredores debe ser 2 100 mm.

- Especificaciones para parqueaderos externos



Convenciones

1 altura mínima sin obstrucción para vans, 2 600 mm.
2 símbolo de acceso
3 rampa de andén
4 señalización, incluido el símbolo de acceso
5 suelo firme

Figura 2. Ejemplos de espacios reservados para estacionamiento

- Especificación para mesa de diligenciamiento

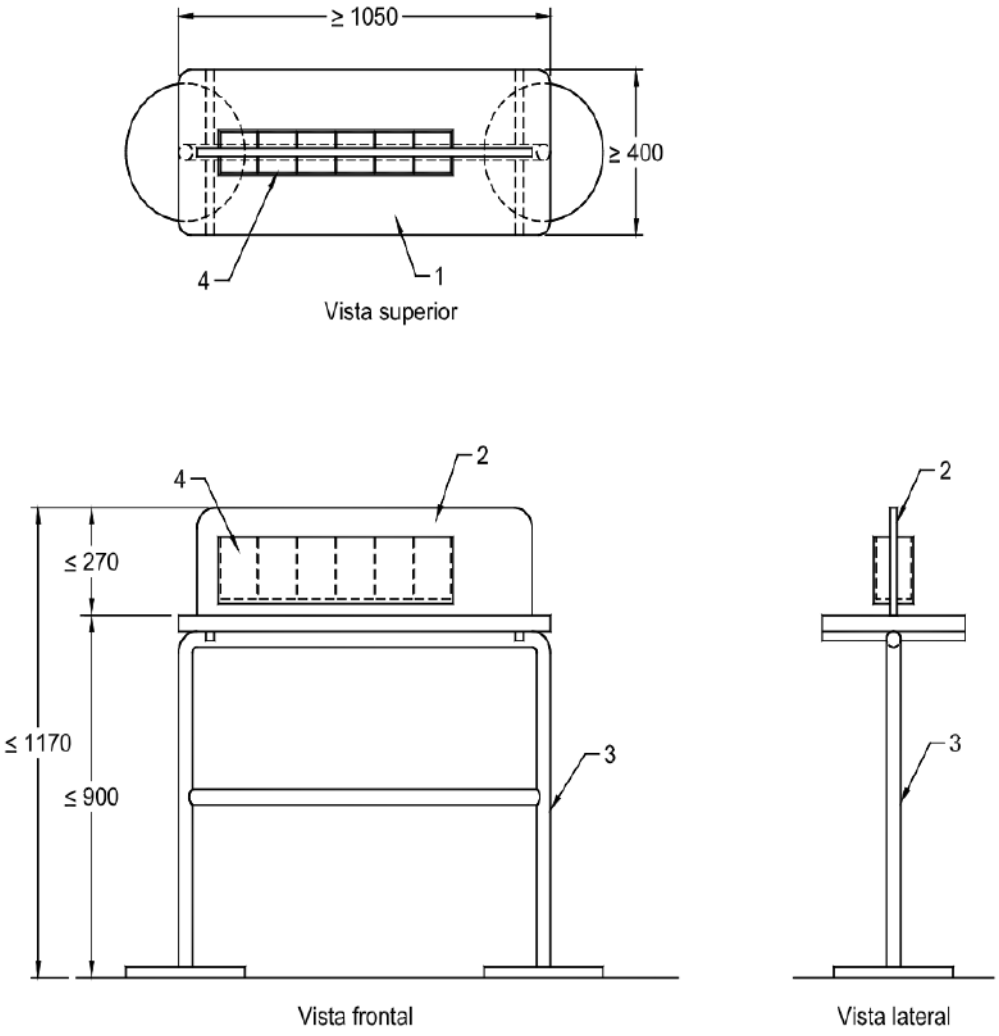
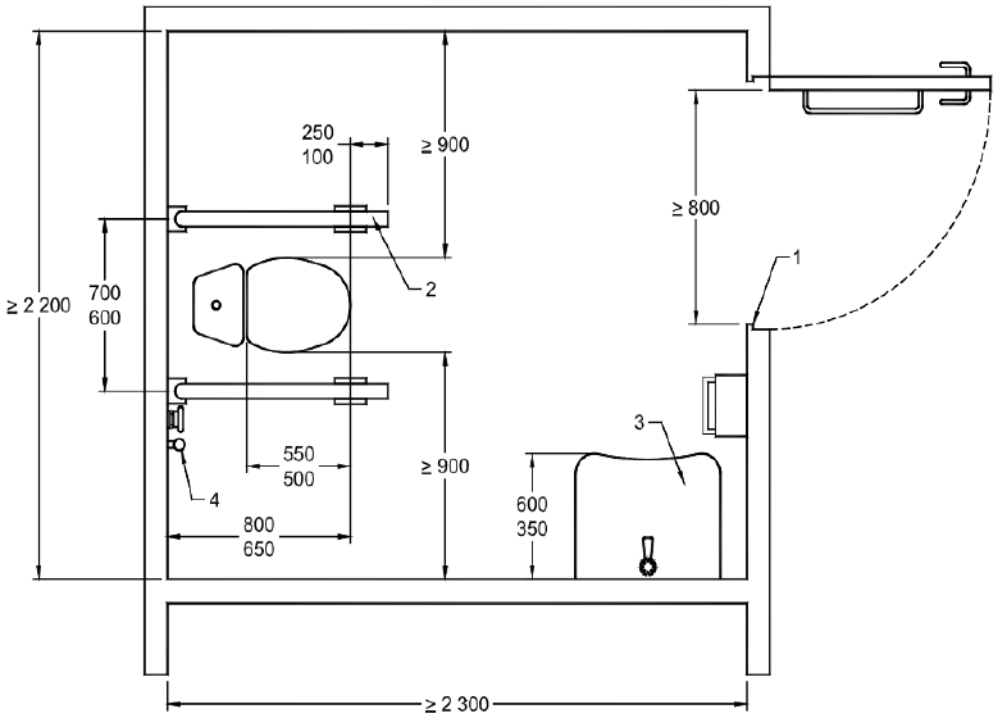


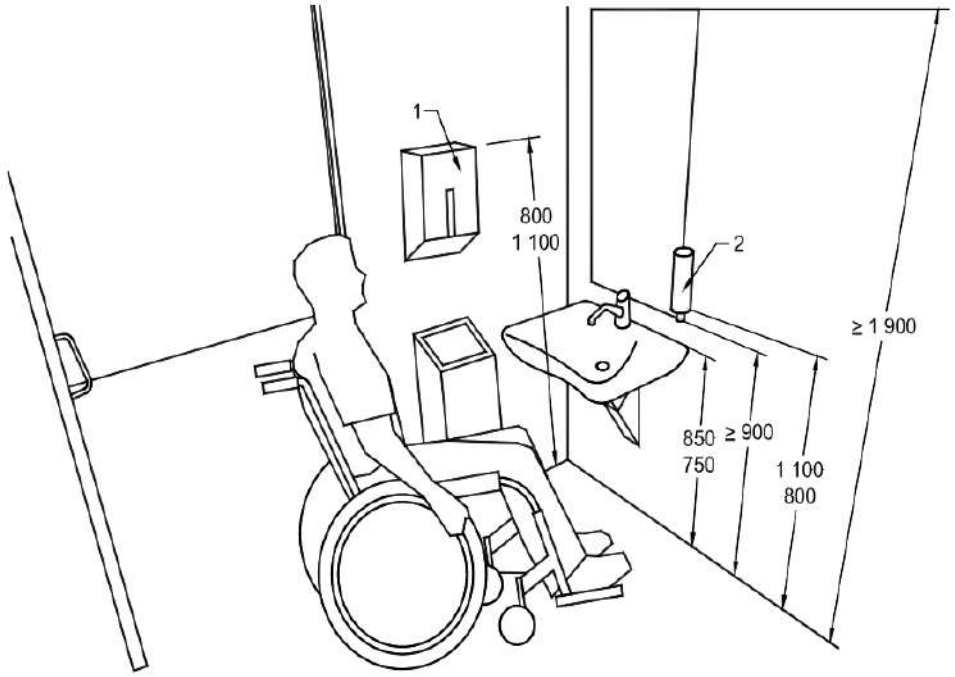
Figura F.2 Mesa para diligenciamiento de formatos en fila

- Conjuración de los baños



Convención

1 mínimo 800 mm (850 mm recomendado)
2 barras de agarre abatible, a ambos lados
3 lavamanos
4 suministro de agua independiente



Convenciones

1 Toallas de papel, 800 mm a 1 100 mm sobre el piso

2 Dispensador de jabón

Figura 45. Ubicación del lavamanos y el espejo por encima del lavamanos, con distancia del aparato sanitario

✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas
- Señalizar rutas de evacuación, baños, accesos principales y oficinas.
- Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").

- Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

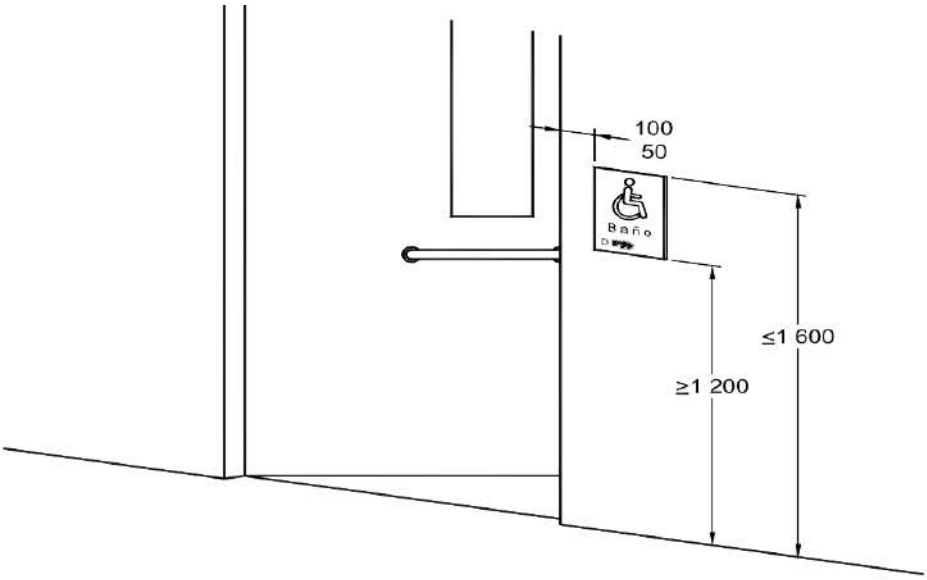
2. texto en Braille

3. localizador en Braille

- Conjuración de señalización Braille



Figura 58. Altura de las señales



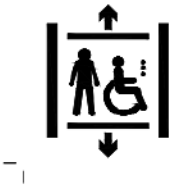
- Señalización direccional y contra incendios

		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

- Señalización emergencias y evacuación

E001		Salida de emergencia (a la izquierda)	E002		Salida de emergencia (a la DERECHA)
E003		Primeros auxilios	E004		Teléfono de emergencia
E007		Punto de encuentro de evacuación	E008		Romper para obtener acceso
E013		Camilla	E016		Ventana de emergencia con escalera de escape
E017		Ventana de rescate	E018		Gire hacia la izquierda para abrir
E019		Gire hacia la derecha para abrir			

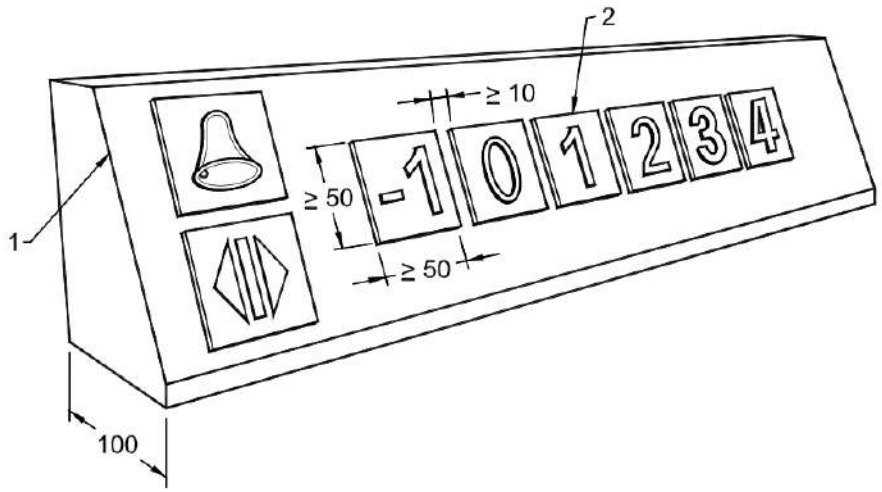
- Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

- Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
  - Horarios
  - Servicios ofertados
  - Tiempos de respuesta
  - Procedimiento PQRS
  - Responsable de atención
  - Derechos y deberes del usuario
  - Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

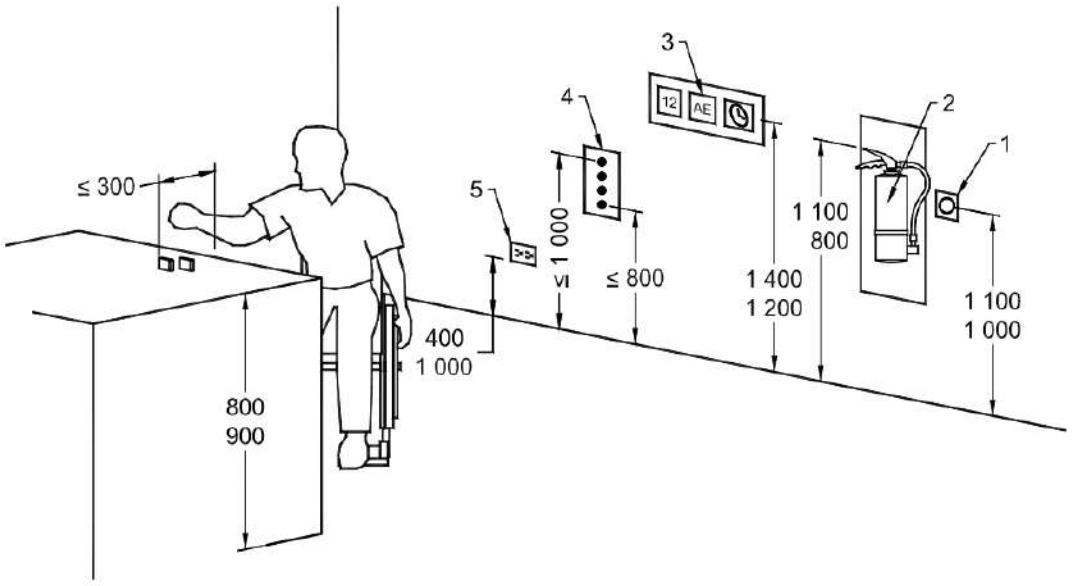
✓ **Gestión de PQRS:**

- Habilitar un módulo exclusivo para radicación.
- Definir un procedimiento visible.
- Implementar formatos físicos y digitales.

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Adecuar pisos y desniveles al ingreso que permitan el acceso en personas con movilidad reducida, así como la instalación de barandas y sistemas de control del aforo.

Dimensiones en milímetros



Convenciones

1	Alarma de incendios, caja de alarma
2	Extintor de fuego
3	Indicadores de medidor
4	Dispositivos de control
5	Tomacorrientes

✓ **Gestión de la Atención**

- Implementar sistema de turnos (manual o digital).
- Capacitar al personal en protocolo de atención.
- Crear formatos o encuestas para medir satisfacción.





✓ **Gestión documental y seguimiento:**

- Estandarizar registros de radicación, tiempos de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.

✓ **Plan de Mejora Continua:**

- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

- Configuración de plan de emergencias



6 CONCLUSIONES

Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en todas las sedes es **bajo solo con un cumplimiento del 23%**, cumpliendo en aspectos de operación y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.
- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.
- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047

Ver ANEXO1 Excel. Cronograma de trabajo - Diagnostico NTC 6047 Servicio al ciudadano alcaldía de Cartagena.

Ver ANEXO 2 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Plaza de la aduana.

Ver ANEXO 3 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Castellana Real.

Ver ANEXO 4 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Casa de la justicia country.

Ver ANEXO 5 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Casa de la justicia Chiquinquirá.

Ver ANEXO 6 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano Biblioteca Jorge Artel.

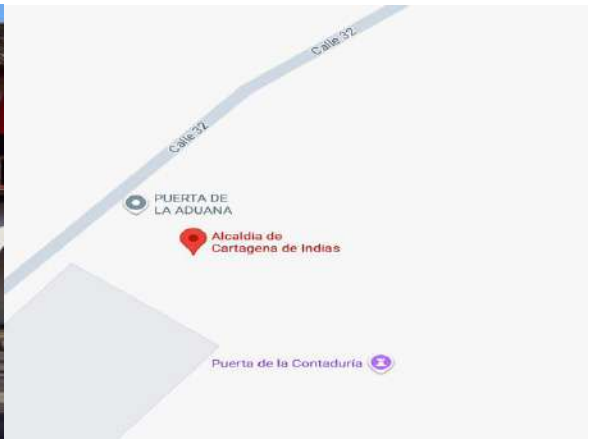
Ver ANEXO 7 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano DATT Mall Plaza.

Ver ANEXO 8 Excel. Lista de Chequeo NTC 6047 – Ventanilla Atención al Ciudadano DADIS sede Manga.

Ver ANEXO 9. Informes Ventanillas Atención al Ciudadano.

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA





Equipo de Secretaría General - Atención al Ciudadano – Sede Plaza de la Aduana

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES 3

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO 3

5. METODOLOGÍA 4

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO 6

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS 7

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES 10

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS 15

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓNN SIN DISCRIMINACIÓN 17

11. CONCLUSIONES 27

1. DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

Ventanillas de atención al ciudadano Plaza de la aduana

Fecha de Aplicación: 12 de noviembre de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano en la sede **Plaza de la Aduana**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de

discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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.

5. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios(numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme
NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4								

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan las fase de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento

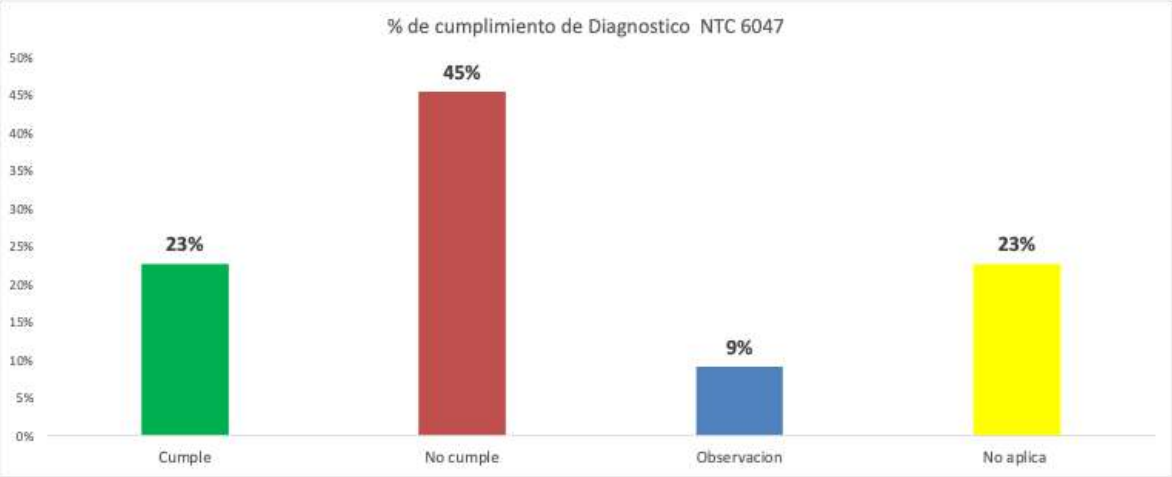
I	Rutas de acceso y circulación.
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención accesible.

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 1, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados.)

Total Ítems Evaluados	***Tipo de hallazgo encontrado***			
	Conforme o Cumple (C)	***No Conforme o No cumple (NC)***	***Conservación (O)***	***No aplica (NA)***
44	***10***	***20***	***4***	***10***

Gráfico 1. Tipificación de los hallazgos encontrados



Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede cumple con un 23% de implementación de la norma técnica Colombiana NTC 6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

De los aspectos evaluados se excluyeron algunos como accesos y señalización vertical, debido a que por el tipo de infraestructura no son aplicables.

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

A. Entorno:

- Las instalaciones no cuentan con parqueadero propio para los usuarios ni para funcionarios, por estar dentro del casco amurallado no se cuenta con dicha zona.
- Los senderos con respecto al ingreso de puerta principal son e encuentran a nivel y no se cuenta con rampa de acceso o pendiente suavizada que permita el acceso de personal en silla de ruedas.
- Los senderos de acceso no cuentan con franjas táctiles de alerta para advertir sobre los obstáculos que se encuentran en el trayecto para ingresar al punto de atención.
- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en la centro de atención al ciudadano.
- En caso de evaluación, no existe rutas de evacuación, punto de encuentro ni información de que hacer ante una emergencia.

B. Acceso:

- Se identificó que hay 3 puestas que garantizan el acceso a los usuarios, que el ancho de ingreso es ideal para personas discapacitadas en silla de ruedas.

- La sede no suministra información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación suministra
- El acceso principal no se reconoce fácilmente, ya que no cuenta con un avisos y/o señalización adecuada que permita reconocer los servicios que presta.
- No se cuenta con barandas ni rampas que garanticen un acceso seguro a personas en silla de ruedas o movilidad reducida.
- El acceso cuenta con una iluminación artificial de menos 100 watios
- Las puertas de vidrio no están claramente marcadas con indicadores visuales (para el caso de oficina de casa del consumidor)

C. Punto de información:

- No se cuenta con punto de información, se tiene una persona que direcciona a los usuarios cuando piden información.
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas
- Posterior y frente a la ventanilla de atención existe un espacio de maniobra de 150 cm de diámetro, lo cual es adecuado
- La parte superior de la ventanilla cuenta con una altura mínima de 110 cm
- El mobiliario es adecuado y brinda confort a los usuarios
- El mobiliario tiene las terminaciones redondeadas para evitar laceraciones
- No se efectúo verificación del funcionamiento del sistema de alarma contra incendios, dado que no se cuenta con este sistema.

D. Circulaciones verticales:

- No existen circulaciones verticales en la sede de servicio al ciudadano de la plaza de la aduana, debido a que no aplica porque no hay ascensores.

E. Circulaciones horizontales:

- El área de circulación horizontal principal está a nivel del suelo, sin escalones lo cual garantiza un mejor flujo y movilidad de las usuarios
- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.

- Existen obstáculos para el ingreso como piso desnivel de 3 cm al alto al ingreso, mal formaciones o pisos ásperos que impiden el acceso en silla de ruedas de manera segura, generando afectación a las personas con discapacidad.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, no cuenta con botiquín. Se cuenta con camilla pero no se evidencio personal con las competencias para realizar el traslado en camillas.
- Tiene área de almacenamiento.
- Se cuentan con cocina y área para tomar los alimentos para los servidores
- No posee cuartos de basuras, no se tiene puntos ecológicos para manejar adecuadamente los residuos
- El uso de equipos, controles e interruptores están debidamente marcados
- No Posee mapas de orientación o planos de emergencias
- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo y del cumplimiento de este.

G. Baños

- La sede tiene un baño de acceso al público que no esta habilitado para usuarios con silla de ruedas.
- El lavamanos cuenta no tiene mesón
- La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 126 cm de altura, no está habilitado para personas en sillas de ruedas
- No existe un espejo
- No existe baranda ni configuración del sanitario para ser usado por personal en silla de ruedas

H. Sistemas de accionamiento

- No posee sistema de alarma contra incendios
- No se indica punto de encuentro, lo cual sería un riesgo para los usuarios y/o funcionarios ya que en caso de alguna emergencia no sabrían dónde ubicarse para estar seguros
- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación. No existe señalización es visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.
- No cuenta con acceso apropiado para personal en silla de ruedas, personas ciegas o con disminución auditiva.

J. Rampas y desniveles

- No se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida ni barandas que permitan un acceso seguro.
- Se encuentran desniveles que no permiten el acceso seguro a personas en silla de rueda ni personas ciegas, no cuenta con ningún tipo de señalización. Estos desniveles no cuentan con rampas para mejorar la accesibilidad.

K. Señalización podotactil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.

L. Mobiliario de atención accesible

- Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano
- Tiene sala de espera con mobiliario apropiado para los usuarios
- El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por encima del escritorio
- Para el caso de la oficina de casa del consumidor, el mobiliario no cuenta con divisiones y se debe mejorar la distribución de planta.

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

8.1 Descripción técnica de las prioridades

Como se describe en el grafico uno y según el resultado del diagnóstico realizado, la sede no cumple con el 45% de los requisitos citados en la NTC 6047, lo cual indica

un desempeño bajo con respecto a los estándares establecidos en la norma. Se presenta un 9% de observaciones, que sin bien no son incumplimiento totales, son un riesgo potencial de convertirse en un incumplimiento si no se toman medidas al respecto. A continuación se describe los principales incumplimientos encontrados:

- Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.
- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (rampas, pasamanos, pictogramas o textos en braille).
- El flujo de ingreso y orientación al ciudadano no está claramente delimitado, lo que puede generar confusión en momentos de alta afluencia.
- El **punto de información y radicación** funciona correctamente, pero requiere mejor visibilidad para el ciudadano.
- No se evidencian **registros sistemáticos de seguimiento o medición de satisfacción** en el punto evaluado.

✓ **Accesibilidad:**

- Ausencia de rampas, rutas accesibles.
- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben horarios, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Gestión de PQRS:**

- No hay un punto formal para radicación, seguimiento o entrega de respuestas.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes o mal ubicadas.
- Rutas de evacuación no marcadas o inexistentes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

8.2 Descripción visual de los hallazgos

 *Ilustración 1*	Sistema de escritura y lectura táctil basado en puntos en relieve para personas ciegas o con discapacidad visual que le permite comunicarse leyendo y escribiendo a través del tacto, está mal ubicado, no está accesible a personal con esta discapacidad.
 *Ilustración 2*	Avisos de atención preferencial mal ubicados, no son visibles para tes tipo de personas.
 *Ilustración 3*	El acceso al baño no está habilitado para personas en silla de ruedas, no existe una pendiente suavizada que permita su acceso

 *Ilustración 4*	El piso de la sede esta corrugado al ingreso, presenta daño que no permite la movilidad segura en personas en silla de rueda o con ceguera. No existen barandas ni rampa de acceso.
 *Ilustración 5*	Existe una mala distribución de planta en oficina de casa del consumidor, los espacios no permiten la movilidad segura de personal en silla de ruedas y personas ciegas. No existe señalización e emergencias, punto de encuentro, planos. No hay avisos visibles para atención preferencial. Sistema de escritura y lectura táctil basado en puntos en relieve para personas ciegas o con discapacidad visual
 *Ilustración 6*	Cuarto de tecnología desordenado, con cables afuera, no existe orden.

 *Ilustración 7*	La altura y ancho de los módulos es la apropia. No existe zona definida para personal en silla de ruedas, no se cuenta con aviso de atención preferencial. No hay Sistema de escritura y lectura táctil basado en puntos en relieve para personas ciegas o con discapacidad visual. No hay personal bilingüe disponible. No hay personal que domine el lenguaje de señas. No estas definidas rutas de evacuación, planos de emergencias. Se debe realizar un estudio de iluminación que permita conocer si la luz actual es suficiente y apropiada.
 *Ilustración 8*	Extintores mal ubicados.
 *Ilustración 9*	Baño no configurado para personas en silla de ruedas. No existen barandas ni rampa de acceso. No hay avisos escritura y lectura táctil para personas ciegas.
 *Ilustración 10*	No existen barandas ni rampa de acceso. Las condiciones de la entrada son inseguras para personas con movilidad reducida. No hay avisos al ingreso.

 *Ilustración 11*	Falta de distribución de planta adecuada. no hay señalización para atención preferencial. Camilla y extintor mal ubicados.

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

9.1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN NTC 6047

- **Nivel crítico (alta prioridad):** Afecta seguridad, accesibilidad, transparencia, oportunidad, derechos del usuario o procesos obligatorios (PQRS, información mínima, gestión documental).
- **Nivel medio (prioridad moderada):** Afecta experiencia, comodidad, orientación, tiempos de atención, mobiliario y flujo de atención.
- **Nivel bajo (menor prioridad):** Afecta estética, detalles de señalética no esenciales, confort complementario.

NIVEL DE CRITICIDAD	CRITERIO DEL HALLAZGO	NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO SEGÚN NTC 6047
CRÍTICO	**Accesibilidad**	No hay rampas, barandas ni rutas accesibles para personas con movilidad reducida	La NTC exige accesibilidad física y comunicacional para todas las personas, incluyendo población con discapacidad. **Sustento: numeral 4.1.1 – Ingreso. *Ver ilustración 10.***

	Seguridad y orientación	Falta de señalización de rutas de evacuación y puntos de encuentro	Se deben garantizar condiciones adecuadas de seguridad, rutas señalizadas, e información clara al usuario. **Sustento: numeral 4.1.2 – Vestíbulo. *Ver ilustración 5.***
	Información mínima obligatoria	No se exhiben horarios, servicios disponibles, tarifas, responsables o procedimientos para la atención del usuario	La información debe ser visible, actualizada y fácilmente identificable por el usuario. **Sustento: numeral 4.1.3 – Información.**
	Gestión de PQRS	No existe un punto físico o virtual visible o publicado para la radicación y gestión de PQRS	Debe existir un mecanismo formal, visible, accesible y eficiente para presentar y tramitar PQRS. **Sustento: numeral 4.1.4 – Radicación o Correspondencia.**
	Atención prioritaria	No hay mecanismos visibles para atención preferencial	La atención a grupos vulnerables es un requisito obligatorio en el enfoque del usuario. **Sustento: numeral 4.2.1 – Sala de espera o hall de filas. *Ver ilustración 2.***
	Protocolos de servicio	No existe un protocolo de atención al ciudadano visible o socializado	Los procesos de atención deben estar documentados, divulgados y disponibles. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información.**
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de asignación de turnos.**
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente o confusa	La señalización debe permitir identificar servicios y desplazarse correctamente. **Sustento: numeral 19 –**

			Organizadores de filas. ***Ver ilustración 5.***
	Información complementaria	No hay panel informativo de trámites o procedimientos	Se requiere publicar requisitos, pasos, tiempos y orientaciones para trámites. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información.** ***Ver ilustración 5.***
	Evaluación del servicio	No existe un mecanismo para medir satisfacción del usuario	Deben existir mecanismos para evaluar satisfacción y medir calidad de la atención. **Sustento: numeral 4.1.4 – Radicación o correspondencia.**
BAJO	**Aspectos visuales y estéticos**	Señalética deteriorada o estética deficiente	La señalización debe ser legible y adecuada, aunque el aspecto estético no es obligatorio. **Sustento: numeral 45 – Señalización.** ***Ver ilustración 7.***
	Material de apoyo	Falta de material informativo complementario	La norma recomienda, pero no exige, disponer de material informativo adicional. **Sustento: numeral 45 – Señalización.** ***Ver ilustración 11.***

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN.

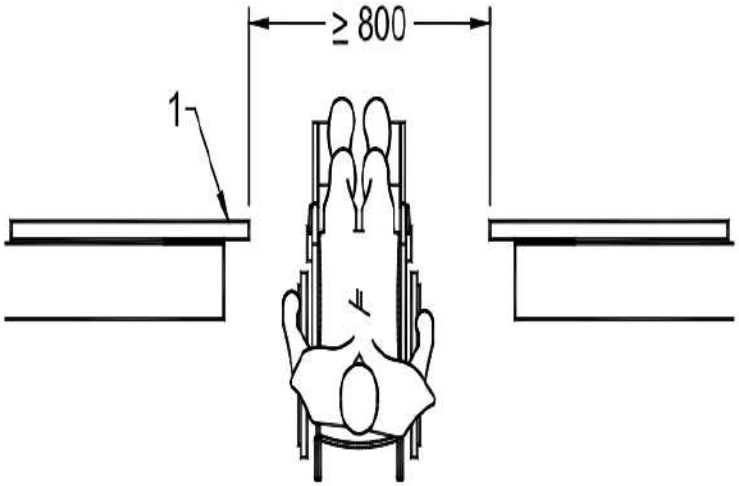
10.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

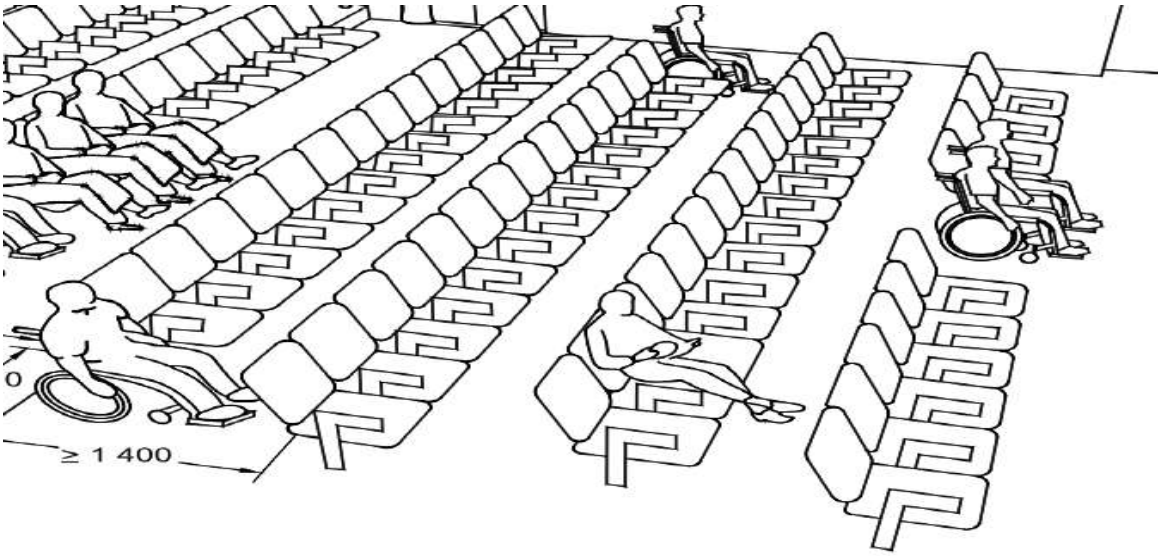
- Instalar rampas, pasamanos y adecuar rutas accesibles.
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.

• Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.

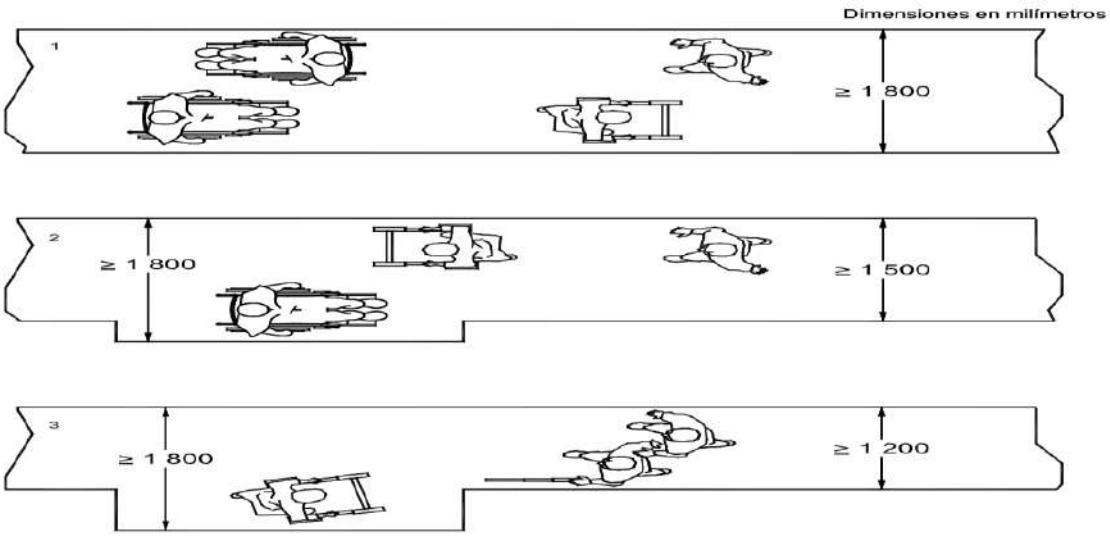
• Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa



• Zona para personas en silla de ruedas y atención preferencial



• Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.



✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

• Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas

• Señalizar rutas de evacuación, baños, accesos principales y oficinas.

• Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").

• Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

2. texto en Braille

3. localizador en Braille

- Señalización direccional y contra incendios

		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

- Señalización emergencias y evacuación

E001		Salida de emergencia (a la izquierda)	E002		Salida de emergencia (a la DERECHA)
E003		Primeros auxilios	E004		Teléfono de emergencia
E007		Punto de encuentro de evacuación	E008		Romper para obtener acceso
E013		Camilla	E016		Ventana de emergencia con escalera de escape
E017		Ventana de rescate	E018		Gire hacia la izquierda para abrir
E019		Gire hacia la derecha para abrir			

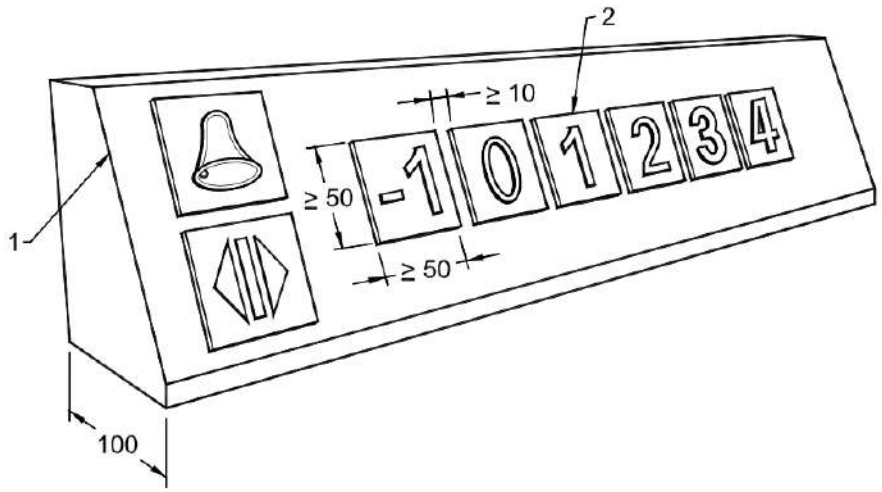
• Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

• Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
- Horarios
- Servicios ofertados
- Tiempos de respuesta
- Procedimiento PQRS
- Responsable de atención
- Derechos y deberes del usuario
- Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

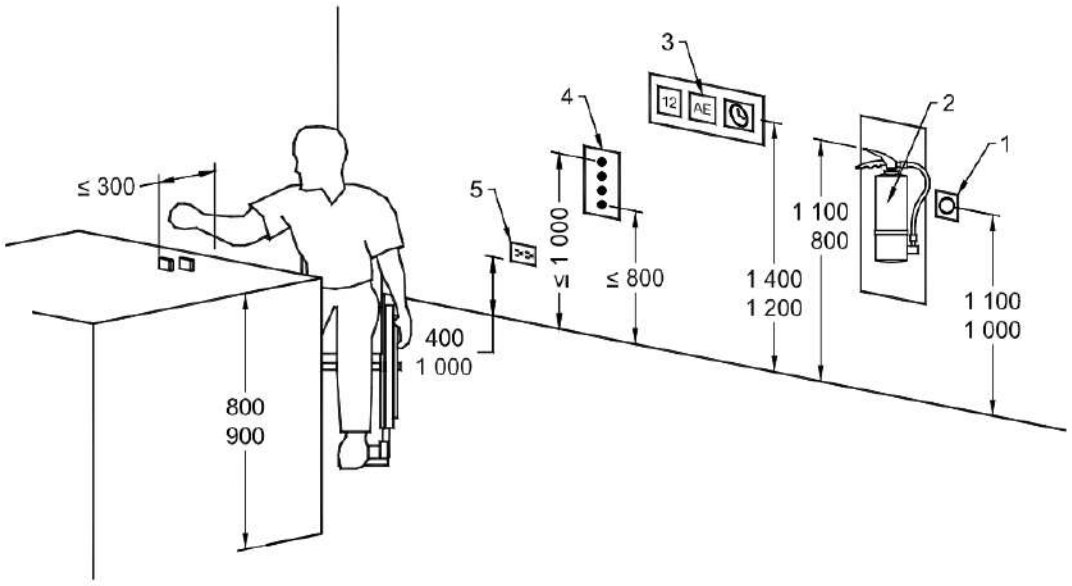
✓ **Gestión de PQRS:**

- Habilitar un módulo exclusivo para radicación.
- Definir un procedimiento visible.
- Implementar formatos físicos y digitales.

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Adecuar pisos y desniveles al ingreso que permitan el acceso en personas con movilidad reducida, así como las instalación de barandas y sistemas de control del aforo.

Dimensiones en milímetros



Convenciones

1	Alarma de incendios, caja de alarma
2	Extintor de fuego
3	Indicadores de medidor
4	Dispositivos de control
5	Tomacorrientes

✓ **Gestión de la Atención**

- Implementar sistema de turnos (manual o digital).
- Capacitar al personal en protocolo de atención.
- Crear formatos o encuestas para medir satisfacción.





✓ **Gestión documental y seguimiento:**

- Estandarizar registros de radicación, tiempos de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.

✓ **Plan de Mejora Continua:**

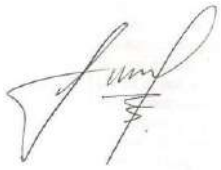
- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

11. CONCLUSIONES

Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en la sede Plaza de la Aduana es **bajo solo con un cumplimiento del 23%**, cumpliendo en aspectos de operación y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.
- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.
- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA





Equipo de Secretaría General - Atención al Ciudadano – Sede Castellana Real

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

5. METODOLOGIA

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN

11. CONCLUSIONES

1. DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

Ventanillas de atención al ciudadano Castellana Real

Fecha de Aplicación: 18 de noviembre de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano en la sede **Castellana Real**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos

generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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.

4. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios (numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme

NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4								

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan la fase de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

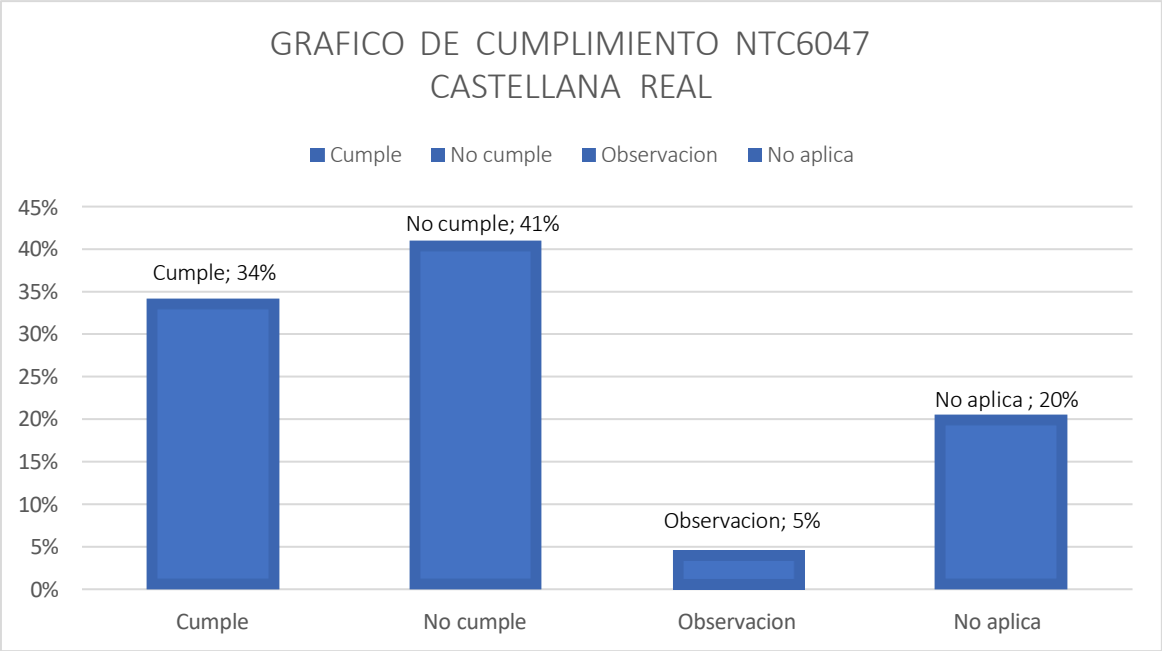
N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento
I	Rutas de acceso y circulación.
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención accesible.

5. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 1, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados.)

Total, Ítems Evaluados	*Tipo de hallazgo encontrado*			
	Conforme o Cumple (C)	*No Conforme o No cumple (NC)*	*Conservación (O)*	*No aplica (NA)*
44	***15***	**18**	**2**	**9**

Gráfico 1. Tipificación de los hallazgos encontrados



Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede

cumple con un 34% de implementación de la norma técnica Colombiana NTC 6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

De los aspectos evaluados se excluyeron algunos como accesos y señalización vertical, debido a que por el tipo de infraestructura no son aplicables.

6. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

A. Entorno:

- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en el centro de atención al ciudadano.
- En caso de evacuación, No se cuenta con plan de emergencias ni ruta de evacuación, ni punto de encuentro ni personal brigadista identificado, con información de qué hacer ante una emergencia.

B. Acceso:

- La sede Castellana Real, cuenta con una recepción amplia, con suficientes espacios de movilidad y se facilita el ingreso al ciudadano.
- Cuenta con una puerta de ingreso única para servicio al ciudadano, que permite independizar la recepción del sitio de ingreso al ciudadano.
- La sede no suministra información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación suministra

C. Punto de información:

- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas
- No se cuentan con pantallas que den información institucional.
- No cuenta con un sistema de turno.
- No se efectúo verificación del funcionamiento del sistema de alarma contra incendios, dado que no se cuenta con este sistema.

D. Circulaciones verticales:

- No cumple con las circulaciones verticales en la sede de servicio al ciudadano de Casa de la justicia Country; no hay ascensores.

E. Circulaciones horizontales:

- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual
- El área de circulación horizontal principal está a nivel del suelo, sin escalones lo cual garantiza un mejor flujo y movilidad de los usuarios
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, cuenta con botiquín. Se cuenta con camilla, pero no se evidencio personal con las competencias para realizar el traslado en camillas.
- El uso de equipos, controles e interruptores están debidamente marcados

- No Posee mapas de orientación o planos de emergencias
- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo y del cumplimiento de este.

G. Baños

- La sede tiene un baño de acceso al público que no está habilitada para usuarios con silla de ruedas.
- No existe baranda ni configuración del sanitario para ser usado por personal en silla de ruedas

H. Sistemas de accionamiento

- No posee sistema de alarma contra incendios
- No se indica punto de encuentro, lo cual sería un riesgo para los usuarios y/o funcionarios ya que en caso de alguna emergencia no sabrían dónde ubicarse para estar seguros
- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación. No existe señalización es visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.

J. Rampas y desniveles

- Se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida y barandas que permiten un acceso seguro.

K. Señalización podotáctil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.

L. Mobiliario de atención accesible

- Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano
- Se cuenta con antesala con silla de espera confortables para la espera de atención al ciudadano.
- En sala de espera no se cuenta con sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.
- El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por encima del escritorio, aunque no están identificados correctamente

7. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

7.1. Descripción Técnica de las Prioridades

Como se describe en el grafico uno y según el resultado del diagnóstico realizado, la sede no cumple con el 41% de los requisitos citados en la NTC 6047, lo cual indica un desempeño bajo con respecto a los estándares establecidos en la norma. Se presenta un 5% de observaciones, que sin bien no son incumplimientos totales, son un riesgo potencial de convertirse en un incumplimiento si no se toman medidas al respecto. A continuación, se describe los principales incumplimientos encontrados:

- Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.
- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (rampas, pasamanos, pictogramas o textos en braille).
- El flujo de ingreso y orientación al ciudadano no está claramente delimitado, lo que puede generar confusión en momentos de alta afluencia.
- El **punto de información y radicación** funciona correctamente, pero requiere mejor visibilidad para el ciudadano.
- No se evidencian **registros sistemáticos de seguimiento o medición de satisfacción** en el punto evaluado.

✓ **Accesibilidad:**

- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben horarios, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes o mal ubicadas.
- Rutas de evacuación no marcadas o inexistentes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

7.2. *Descripción Visual de las Hallazgos*

 *Ilustración 1*	Solo debería una silla para la atención, por el espacio reducido quita movilidad. No existe Sistema de escritura y lectura táctil basado en puntos en relieve para personas ciegas o con discapacidad visual que le permite comunicarse leyendo y escribiendo a través del tacto, no hay accesibilidad a personas con esta discapacidad. No hay avisos de atención preferencial.
 *Ilustración 2*	realizar un estudio de iluminación que permita conocer si la luz actual es suficiente y apropiada
 *Ilustración 3*	No existen barandas ni rampa de acceso. No hay avisos al ingreso. Falta de señalización

 *Ilustración 4*	Baño no configurado para personas en silla de ruedas. No hay avisos escritura y lectura táctil para personas ciegas.
 *Ilustración 5*	ruedas. No hay avisos escritura y lectura táctil para personas ciegas

8. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN NTC 6047

- **Nivel crítico (alta prioridad):** Afecta seguridad, accesibilidad, transparencia, oportunidad, derechos del usuario o procesos obligatorios (PQRS, información mínima, gestión documental).
- **Nivel medio (prioridad moderada):** Afecta experiencia, comodidad, orientación, tiempos de atención, mobiliario y flujo de atención.

- **Nivel bajo (menor prioridad):** Afecta estética, detalles de señalética no esenciales, confort complementario.

NIVEL DE CRITICIDAD	CRITERIO DEL HALLAZGO	NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO SEGÚN NTC 6047
	Seguridad y orientación	Falta de señalización de rutas de evacuación y puntos de encuentro	Se deben garantizar condiciones adecuadas de seguridad, rutas señalizadas, e información clara al usuario. **Sustento: numeral 4.1.2 – Vestíbulo. *Ver ilustración 1.***
	Información mínima obligatoria	No se exhiben horarios, servicios disponibles, tarifas, responsables o procedimientos para la atención del usuario	La información debe ser visible, actualizada y fácilmente identificable por el usuario. **Sustento: numerales 4.1.3 – Información. *Ver ilustración 1.***
	Atención prioritaria	No hay mecanismos visibles para atención preferencial	La atención a grupos vulnerables es un requisito obligatorio en el enfoque del usuario. **Sustento: numeral 4.2.1 – Sala de Espera o Hall de Filas. *Ver ilustración 1.***
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de Asignación de Turnos.**
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente o confusa	La señalización debe permitir identificar servicios y desplazarse correctamente. **Sustento: numeral 19 – Organizadores de Filas. *Ver ilustración 3.***
	Información complementaria	Las condiciones de orientación no son adecuadas. No existen ayudas de orientación al interior de la entidad. No hay señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo con la legislación vigente.	Se requiere publicar condiciones de orientación satisfactorias para encontrar la ruta de evacuación, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino. Información visual, audible y táctil. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información. *Ver ilustración 2.***

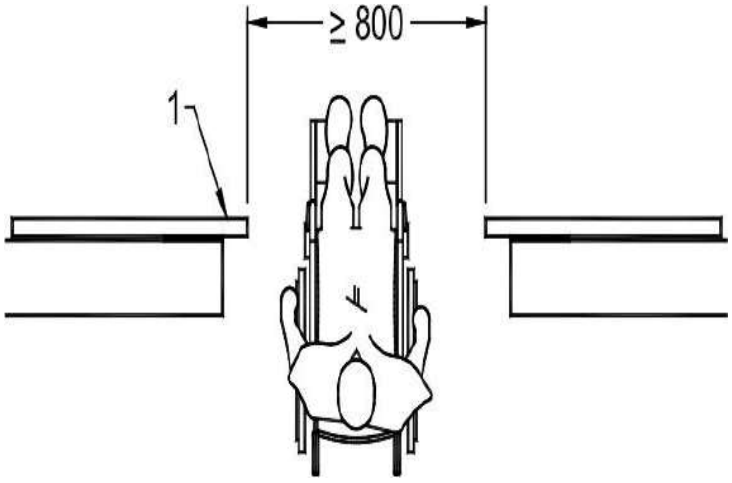
BAJO	**Material de apoyo**	Falta de material informativo complementario	La norma recomienda, pero no exige, disponer de material informativo adicional. **Sustento: numeral 45 – Señalización**

9. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN.

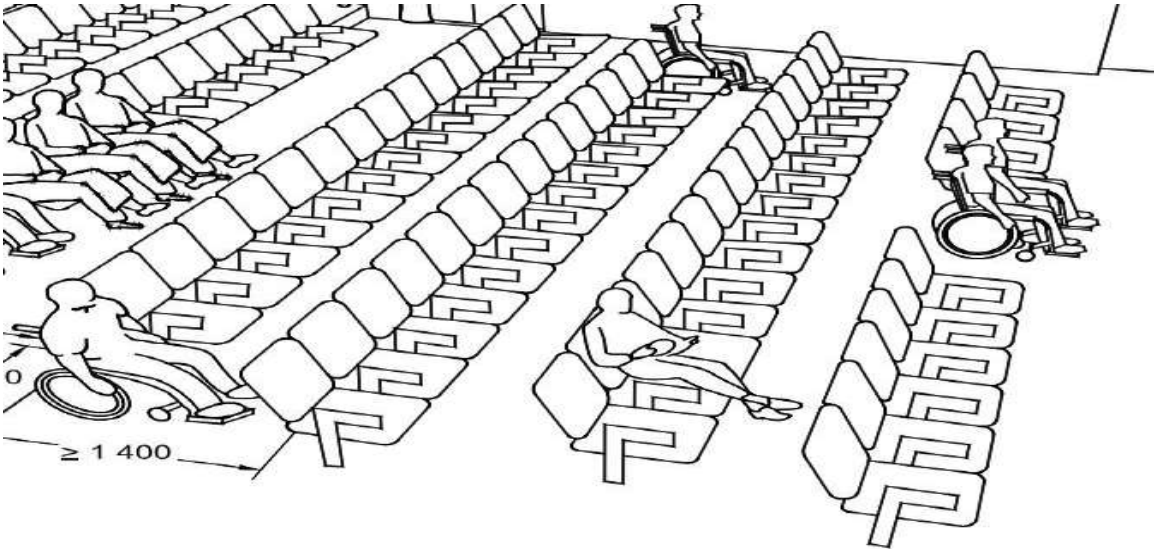
a. RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

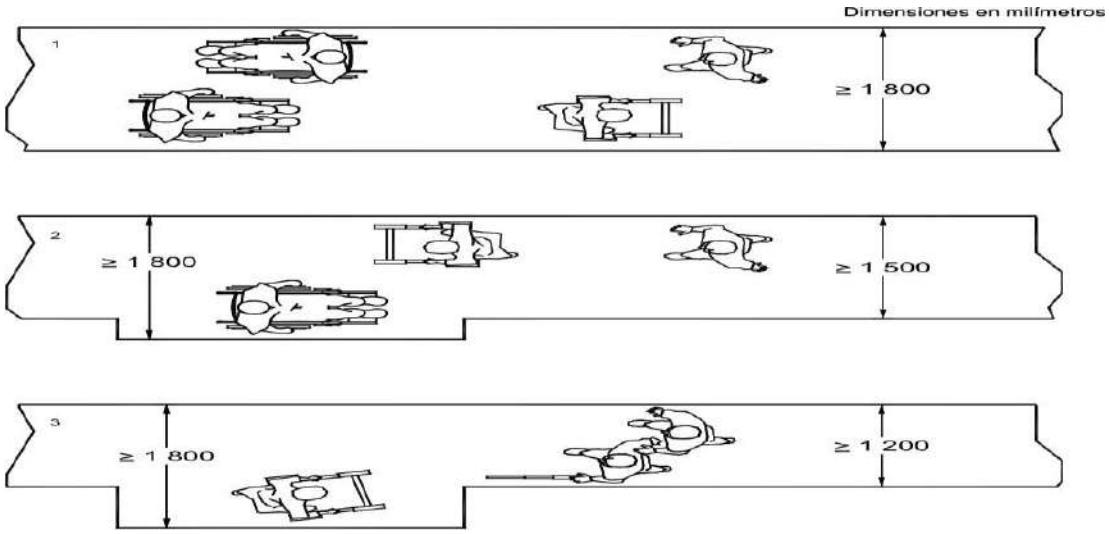
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.
- Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa



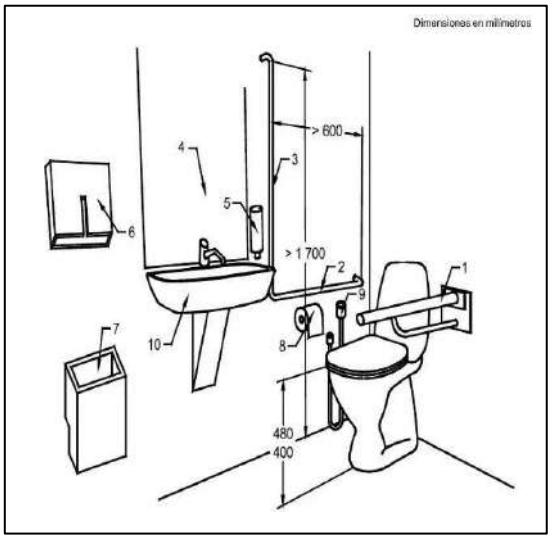
- Zona para personas en silla de ruedas y atención preferencial

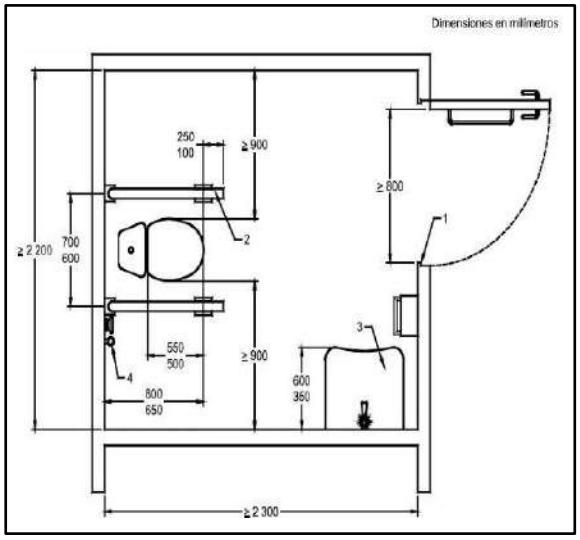


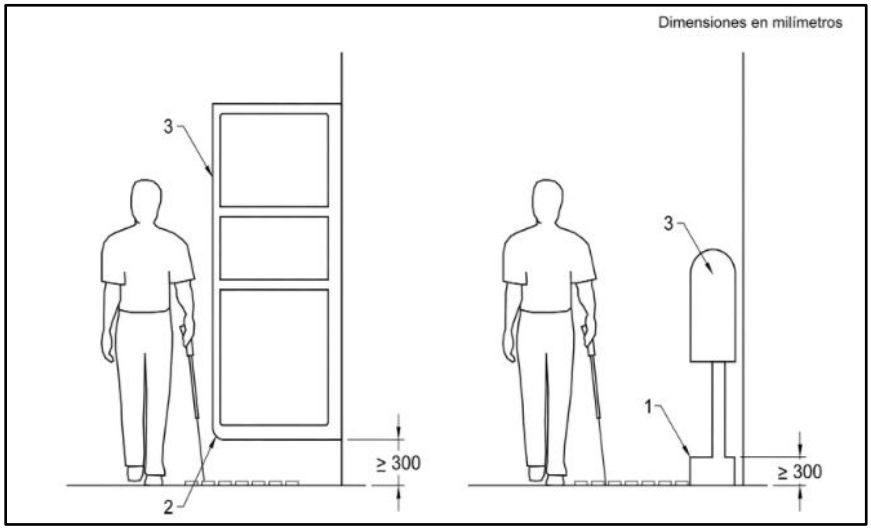
- Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.



• Adecuar el baño para accesibilidad, garantizando un ancho libre de puerta mínimo según la normatividad e instalar barras de apoyo laterales y posteriores conforme a la normativa de accesibilidad. Instalar rampa en baño







✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas
- Señalizar rutas de evacuación, baños, accesos principales y oficinas.
- Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").

- Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



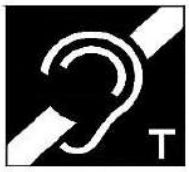
Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

2. texto en Braille

3. localizador en Braille

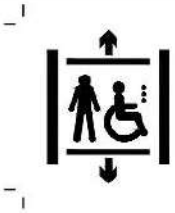
- Señalización direccional y contra incendios

		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

- Señalización emergencias y evacuación

E001		Salida de emergencia (a la izquierda)	E002		Salida de emergencia (a la DERECHA)
E003		Primeros auxilios	E004		Teléfono de emergencia
E007		Punto de encuentro de evacuación	E008		Romper para obtener acceso
E013		Camilla	E016		Ventana de emergencia con escalera de escape
E017		Ventana de rescate	E018		Gire hacia la izquierda para abrir
E019		Gire hacia la derecha para abrir			

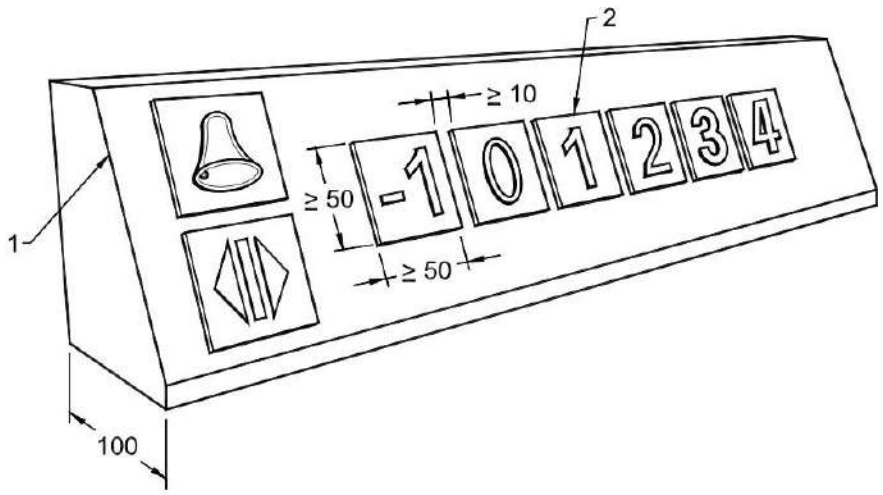
• Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

• Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
- Horarios
- Servicios ofertados
- Tiempos de respuesta
- Procedimiento PQRS
- Responsable de atención
- Derechos y deberes del usuario
- Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

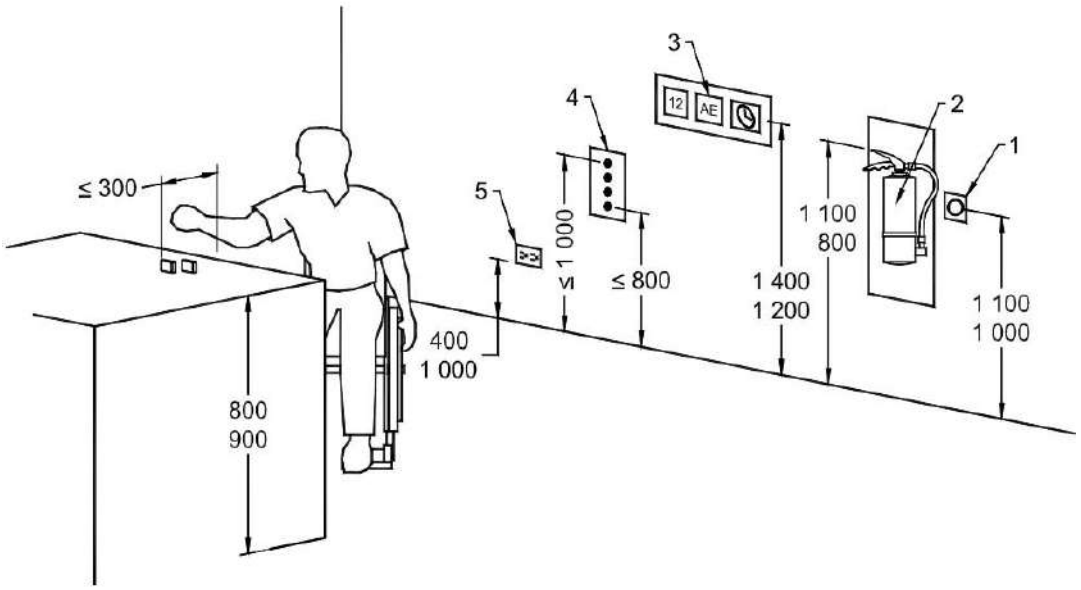
2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.

Dimensiones en milímetros



Convenciones

1	Alarma de incendios, caja de alarma
2	Extintor de fuego
3	Indicadores de medidor
4	Dispositivos de control
5	Tomacorrientes

✓ **Gestión de la Atención**

- Implementar sistema de turnos (manual o digital).
- Capacitar al personal en protocolo de atención.
- Crear formatos o encuestas para medir satisfacción.





✓ **Gestión documental y seguimiento:**

- Estandarizar registros de radicación, tiempos de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.

✓ **Plan de Mejora Continua:**

- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

10. CONCLUSIONES

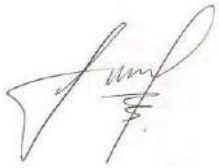
Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en la sede Plaza de la Aduana es **bajo solo con un cumplimiento del 34%**, cumpliendo en aspectos de operación

y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.

- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.
- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA





Equipo de Secretaría General - Atención al Ciudadano – Sede Casa de Justicia Country

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

5. METODOLOGIA

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN

11. CONCLUSIONES

1. DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

1. Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia country

Fecha de Aplicación: 20 de noviembre de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano en la sede **Casa de la Justicia Country,** con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de

discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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

5. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios (numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme
NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4								

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan la fase de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

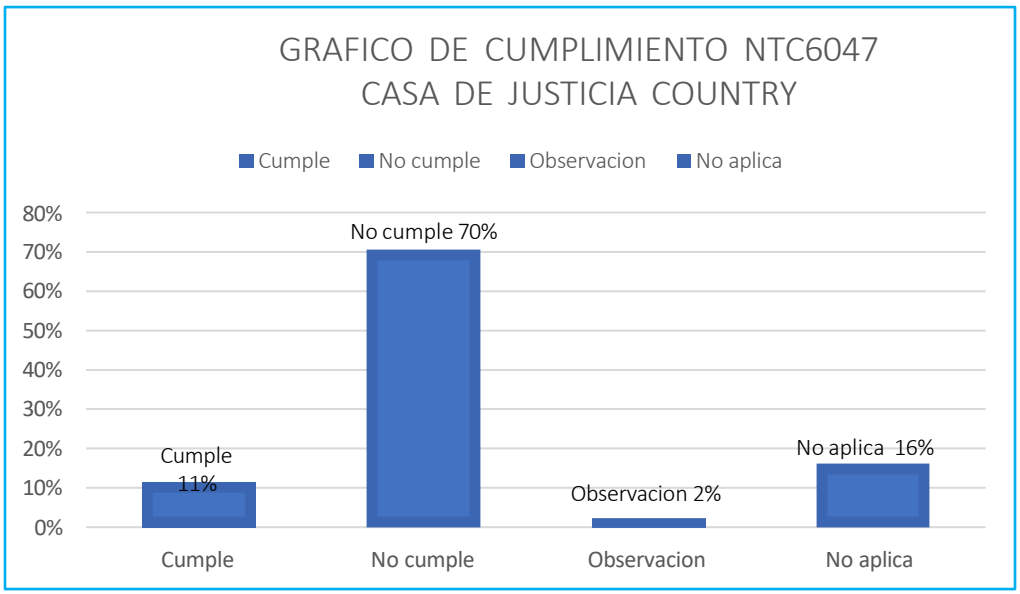
N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento
I	Rutas de acceso y circulación.
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención accesible.

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 1, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados.)

Total, Ítems Evaluados	***Tipo de hallazgo encontrado***			
	Conforme o Cumple (C)	***No Conforme o No cumple (NC)***	***Conservación (O)***	***No aplica (NA)***
44	***5***	**31**	**1**	**7**

Gráfico 1. Tipificación de los hallazgos encontrados



Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede cumple con un 11% de implementación de la norma técnica Colombiana NTC

6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

A. Entorno:

- El parqueadero no está señalizado con las zonas para personas discapacitadas, tampoco demarcación de piso.
- No Se cuenta con sendero peatonales para el ciudadano ni con rampa de acceso.
- Los senderos de acceso no cuentan con franjas táctiles de alerta para advertir sobre los obstáculos que se encuentran en el trayecto para ingresar al punto de atención.
- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en el centro de atención al ciudadano.
- En caso de evacuación, No se cuenta con plan de emergencias ni ruta de evacuación, ni punto de encuentro ni personal brigadista identificado, con información de qué hacer ante una emergencia.

B. Acceso:

- No cuenta con una recepción amplia, con suficientes espacios de movilidad y no se facilita el ingreso al ciudadano.
- La sede no suministra información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación suministra
- No se tiene filtro para evitar la congestión.

- No se cuenta con rampa para ingresar al puesto de atención de radicación o correspondencia para facilitar el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas o movilidad reducida.
- Existen obstáculos para el ingreso lozas imperfectas al ingreso, mal formaciones o pisos ásperos que impiden el acceso en silla de ruedas de manera segura, generando afectación a las personas con discapacidad.

C. Punto de información:

- se evidencia que este si está en un espacio amplio esta detrás del escritorio, cómodo, si accesible y con la posibilidad de tener un contacto presencial entre el funcionario y el ciudadano.
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas.
- No se cuentan con pantallas que den información institucional.
- No cuenta con un sistema de turno.
- No se efectúo verificación del funcionamiento del sistema de alarma contra incendios, dado que no se cuenta con este sistema.

D. Circulaciones verticales:

- No cumple con las circulaciones verticales en la sede de servicio al ciudadano de Casa de la justicia Country; no hay ascensores.

E. Circulaciones horizontales:

- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.
- Existen obstáculos para el ingreso como piso desnivel de 3 cm al alto al ingreso, mal formaciones o pisos ásperos que impiden el acceso en silla de ruedas de manera segura, generando afectación a las personas con discapacidad.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, no cuenta con botiquín. Se cuenta con camilla, pero no se evidencio personal con las competencias para realizar el traslado en camillas.
- Tiene área de almacenamiento.
- La cocina y área para tomar los alimentos para los servidores, se encuentra en mal estado; El lavaplatos no está en condiciones para ser usado.
- La sede no cumple con los requisitos de orden y aseo establecidos, específicamente en lo referente a las condiciones de limpieza, organización y mantenimiento del espacio físico en el área de Servicios generales internos.
- Se evidencia mal uso del punto ecológico, dado que presenta desorden y disposición inadecuada de residuos e implementos de aseo, afectando las condiciones de orden y limpieza exigidas para la correcta operación de la sede.
- El uso de equipos, controles e interruptores están debidamente marcados
- No Posee mapas de orientación o planos de emergencias

- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo y del cumplimiento de este.

G. Baños

- La sede tiene un baño de acceso al público que no está habilitada para usuarios con silla de ruedas.
- No existe baranda ni configuración del sanitario para ser usado por personal en silla de ruedas

H. Sistemas de accionamiento

- No posee sistema de alarma contra incendios
- No se indica punto de encuentro, lo cual sería un riesgo para los usuarios y/o funcionarios ya que en caso de alguna emergencia no sabrían dónde ubicarse para estar seguros
- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación. No existe señalización es visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.
- No cuenta con acceso apropiado para personal en silla de ruedas, personas ciegas o con disminución auditiva.

J. Rampas y desniveles

- No se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida ni barandas que permitan un acceso seguro.
- Se encuentran desniveles que no permiten el acceso seguro a personas en silla de rueda ni personas ciegas, no cuenta con ningún tipo de señalización. Estos desniveles no cuentan con rampas para mejorar la accesibilidad.

K. Señalización podotáctil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.

L. Mobiliario de atención accesible

- Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano
- Se cuenta con antesala con silla de espera confortables para la espera de atención a ciudadano, aunque no se cuenta con un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.
- En sala de espera no se cuenta con sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.
- El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por encima del escritorio, aunque no están identificados correctamente

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

8.1. Descripción Técnica de las Prioridades

Como se describe en el grafico uno y según el resultado del diagnóstico realizado, la sede no cumple con el 70% de los requisitos citados en la NTC 6047, lo cual indica un desempeño bajo con respecto a los estándares establecidos en la norma. Se presenta un 2% de observaciones, que sin bien no son incumplimientos totales, son un riesgo potencial de convertirse en un incumplimiento si no se toman medidas al respecto. A continuación, se describe los principales incumplimientos encontrados:

- Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.
- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (rampas, pasamanos, pictogramas o textos en braille).
- El flujo de ingreso y orientación al ciudadano no está claramente delimitado, lo que puede generar confusión en momentos de alta afluencia.
- El **punto de información y radicación** funciona correctamente, pero requiere mejor visibilidad para el ciudadano.
- No se evidencian **registros sistemáticos de seguimiento o medición de satisfacción** en el punto evaluado.

✓ **Accesibilidad:**

- Ausencia de rampas, rutas accesibles.
- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben horarios, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Gestión de PQRS:**

- No hay un punto formal para radicación, seguimiento o entrega de respuestas.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes o mal ubicadas.
- Rutas de evacuación no marcadas o inexistentes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

8.2. Descripción Visual de las Hallazgos

<table>
<tr><td>
Ilustración 1</td><td rowspan="2">El cuarto de baño no es apto para acceso con sillas de ruedas, no cuenta con rampa y tiene una altura de 2.5cm</td></tr>
<tr><td>
Ilustración 2</td></tr>
</table>



Ilustración 3



Ilustración 4



Ilustración 5

El cuarto de baño no es apto para acceso con sillas de ruedas, no cuenta con rampa y tiene una altura de 2.5cm



Ilustración 6



Ilustración 7



Ilustración 8

Cuenta con botiquín, los productos están vencidos

 *Ilustración 9*	No hay avisos de atención preferencial. No existe Sistema de escritura y lectura táctil basado en puntos en relieve para personas ciegas o con discapacidad visual que le permite comunicarse leyendo y escribiendo a través del tacto, no hay accesibilidad a personas con esta discapacidad
 *Ilustración 10*	El cableado eléctrico (de la nevera y el calentador) el aire acondicionado que invade el espacio de circulación del piso. Esto es un riesgo de tropiezo directo para cualquier persona, siendo una barrera grave para personas con discapacidad visual o problemas de equilibrio. El uso de tomas múltiples o la sobrecarga de enchufes en un solo punto no solo es peligroso para la seguridad eléctrica (riesgo de incendio). El área muestra un deterioro visible en las paredes (posiblemente humedad o suciedad crónica), utensilios sucios en el lavaplatos, y acumulación desordenada de objetos sobre el archivador y la mesa. Esto incumple los estándares de higiene exigidos a una entidad pública.
 *Ilustración 11*	La rampa tiene un borde expuesto, sin un bordillo vertical adecuado. Esto representa un grave riesgo de caída lateral, especialmente para usuarios de sillas de ruedas o personas con dificultad para mantener la trayectoria. El sistema de pasamanos instalado en la rampa carece de la barra inferior a 75 cm. Los pasamanos terminan abruptamente al final de



Ilustración 12



Ilustración 13



Ilustración 14

la rampa, lo que impide que el usuario se estabilice antes de dejar el apoyo. Estos desniveles y fisuras son un riesgo de tropiezo para cualquier persona. Para un usuario de silla de ruedas, los huecos y grietas pueden causar que la rueda quede atrapada, y
el desnivel puede provocar la caída o el vuelco de la silla. Para personas con bastón, el instrumento puede introducirse en las grietas, causando la caída del usuario

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN NTC 6047

- **Nivel crítico (alta prioridad):** Afecta seguridad, accesibilidad, transparencia, oportunidad, derechos del usuario o procesos obligatorios (PQRS, información mínima, gestión documental).
- **Nivel medio (prioridad moderada):** Afecta experiencia, comodidad, orientación, tiempos de atención, mobiliario y flujo de atención.
- **Nivel bajo (menor prioridad):** Afecta estética, detalles de señalética no esenciales, confort complementario.

NIVEL DE CRITICIDAD	CRITERIO DEL HALLAZGO	NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO SEGÚN NTC 6047
CRÍTICO	**Accesibilidad**	No hay rampas, barandas ni rutas accesibles para personas con movilidad reducida	La NTC exige accesibilidad física y comunicacional para todas las personas, incluyendo población con discapacidad. **Sustento: numeral 4.1.1 – Ingreso. *Ver ilustración 13.***
	Seguridad y orientación	Falta de señalización de rutas de evacuación y puntos de encuentro	Se deben garantizar condiciones adecuadas de seguridad, rutas señalizadas, e información clara al usuario. **Sustento: numeral 4.1.2 – Vestíbulo. *Ver ilustración* 9.**
	Información mínima obligatoria	No se exhiben horarios, servicios disponibles, tarifas, responsables o procedimientos para la atención del usuario	La información debe ser visible, actualizada y fácilmente identificable por el usuario. **Sustento: numerales 4.1.3 – Información. *Ver ilustración* 9.**
	Gestión de PQRS	No existe un punto físico o virtual visible o publicado para la radicación y gestión de PQRS	Debe existir un mecanismo formal, visible, accesible y eficiente para presentar y tramitar PQRS. **Sustento: numeral 4.1.4 – Radicación o Correspondencia.**
	Atención prioritaria	No hay mecanismos visibles para atención preferencial	La atención a grupos vulnerables es un requisito obligatorio en el enfoque del usuario. **Sustento: numeral 4.2.1 – Sala de Espera o Hall de Filas.**

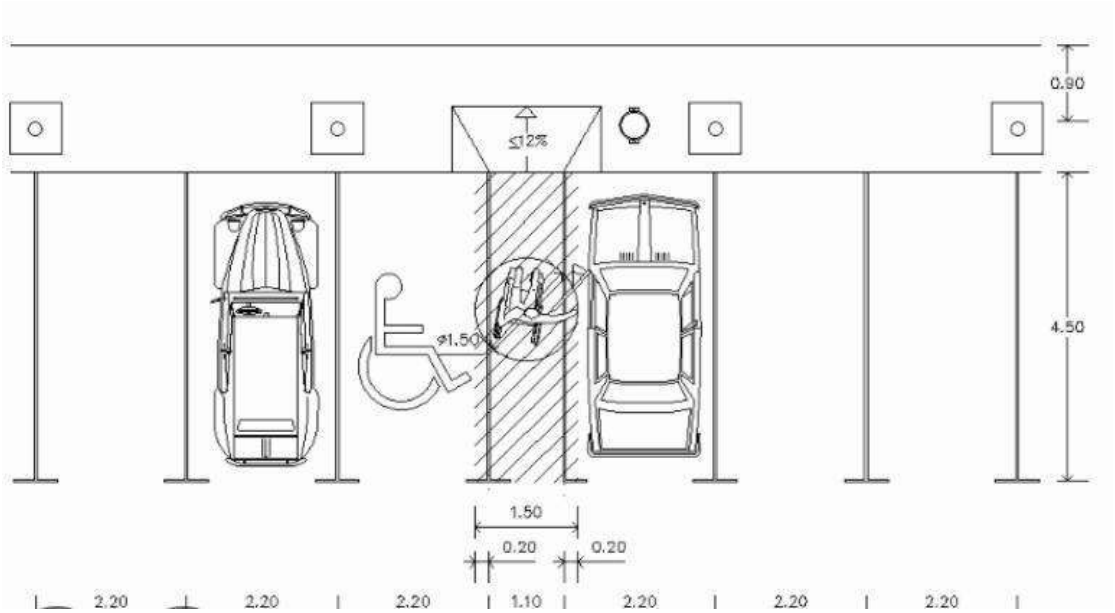
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de Asignación de Turnos.**
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente o confusa	La señalización debe permitir identificar servicios y desplazarse correctamente. **Sustento: numeral 19 – Organizadores de Filas.**
	Información complementaria	Las condiciones de orientación no son adecuadas. No existen ayudas de orientación al interior de la entidad. No hay señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo con la legislación vigente.	Se requiere publicar condiciones de orientación satisfactorias para encontrar la ruta de evacuación, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino. Información visual, audible y táctil. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información.**
BAJO	**Aspectos visuales y estéticos**	Señalética deteriorada o estética deficiente	La señalización debe ser legible y adecuada, aunque el aspecto estético no es obligatorio. **Sustento: numeral 45 – Señalización. *Ver ilustración 9.***
	Material de apoyo	Falta de material informativo complementario	La norma recomienda, pero no exige, disponer de material informativo adicional. **Sustento: numeral 45 – Señalización**

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN

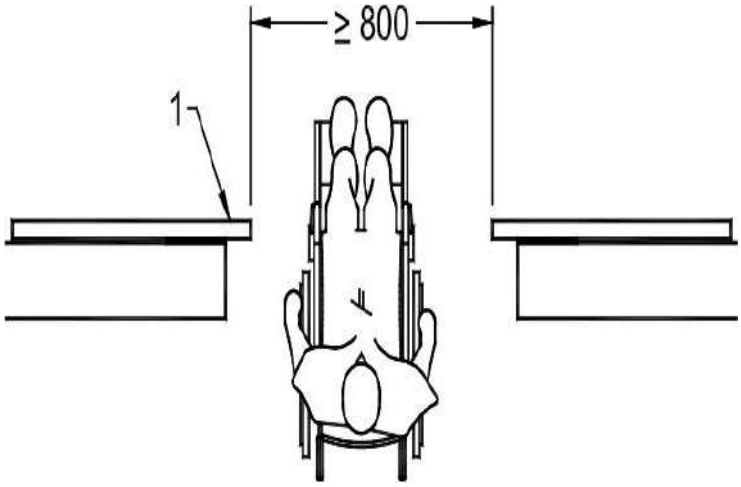
10.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

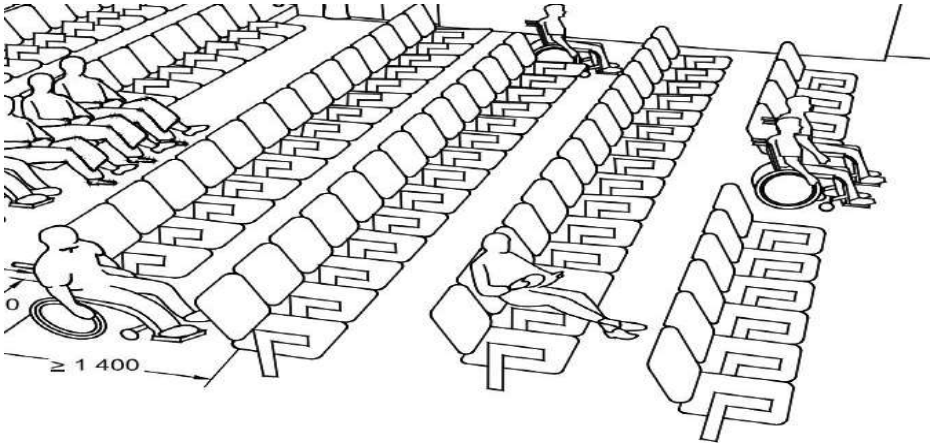
- Instalar rampas, pasamanos y adecuar rutas accesibles.
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.
- Demarcar y señalizar al menos un (1) parqueadero y la rampa de acceso
- Diseñar e implementar senderos peatonales accesibles.



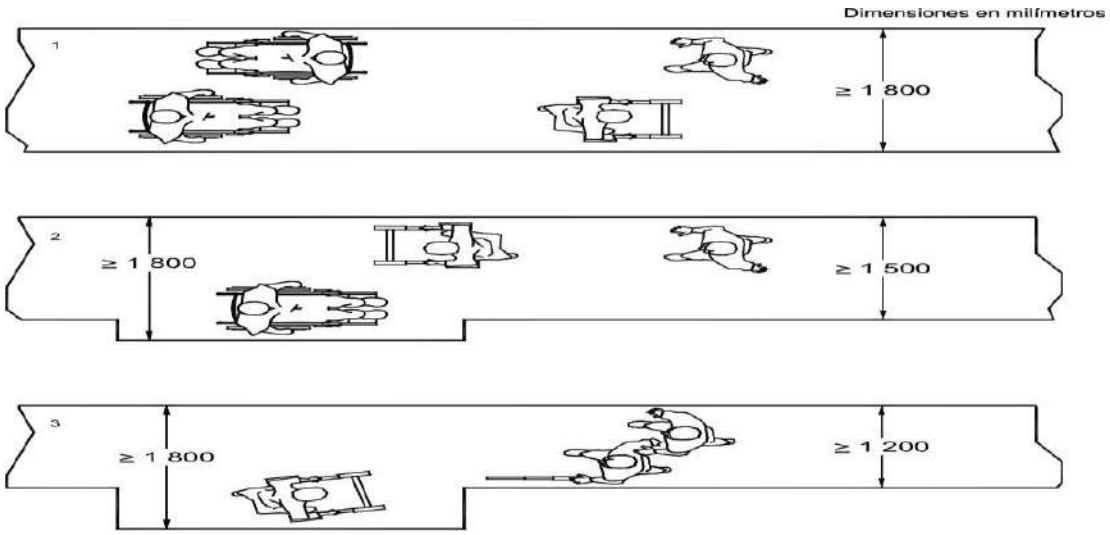
- Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa



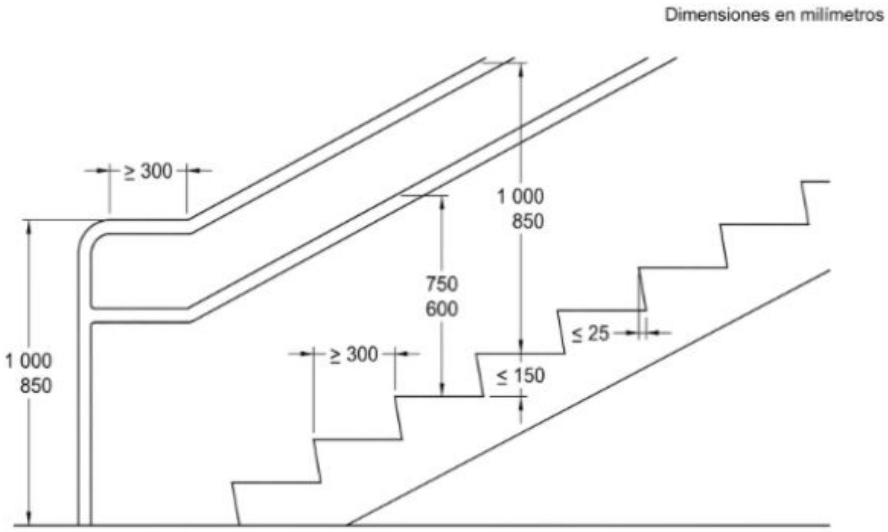
- Zona para personas en silla de ruedas y atención preferencial



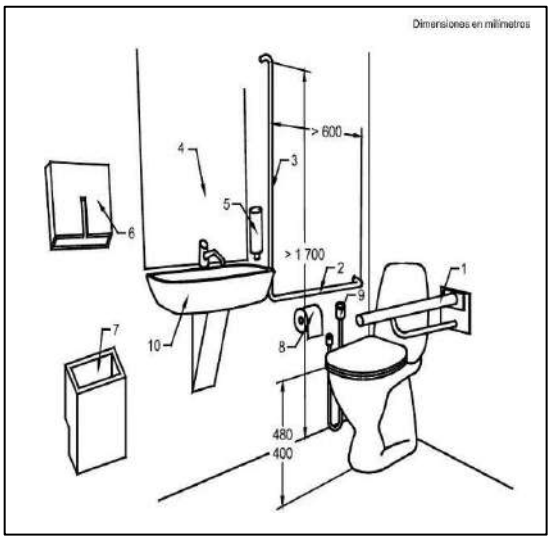
- Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.

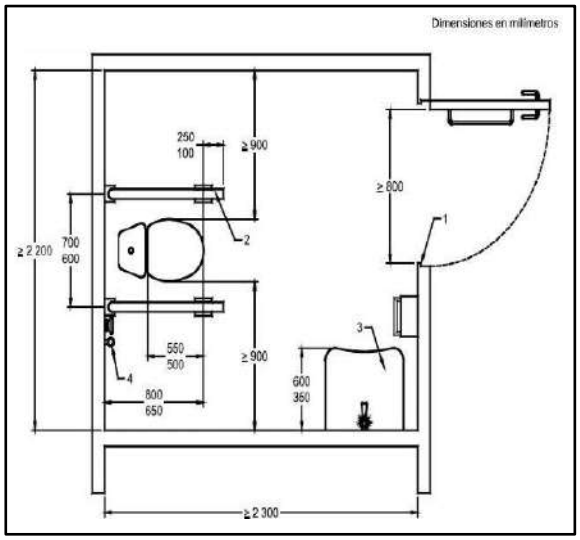


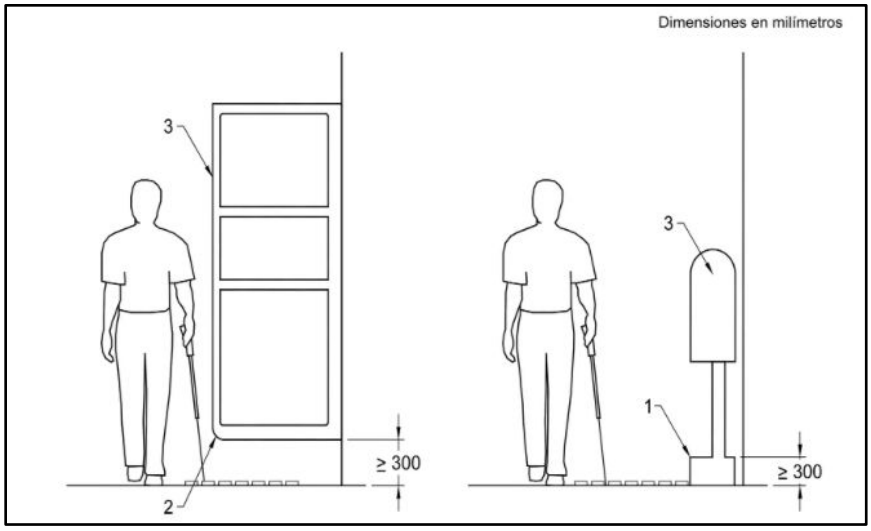
- Ajustar y señalizar circulación vertical



- Adecuar el baño para accesibilidad, garantizando un ancho libre de puerta mínimo según la normatividad e instalar barras de apoyo laterales y posteriores conforme a la normativa de accesibilidad. Instalar rampa en baño







✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas

- Señalizar rutas de evacuación, baños, accesos principales y oficinas.
- Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").
- Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

2. texto en Braille

3. localizador en Braille

- Señalización direccional y contra incendios

		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

- Señalización emergencias y evacuación

E001		Salida de emergencia (a la izquierda)	E002		Salida de emergencia (a la DERECHA)
E003		Primeros auxilios	E004		Teléfono de emergencia
E007		Punto de encuentro de evacuación	E008		Romper para obtener acceso
E013		Camilla	E016		Ventana de emergencia con escalera de escape
E017		Ventana de rescate	E018		Gire hacia la izquierda para abrir
E019		Gire hacia la derecha para abrir			

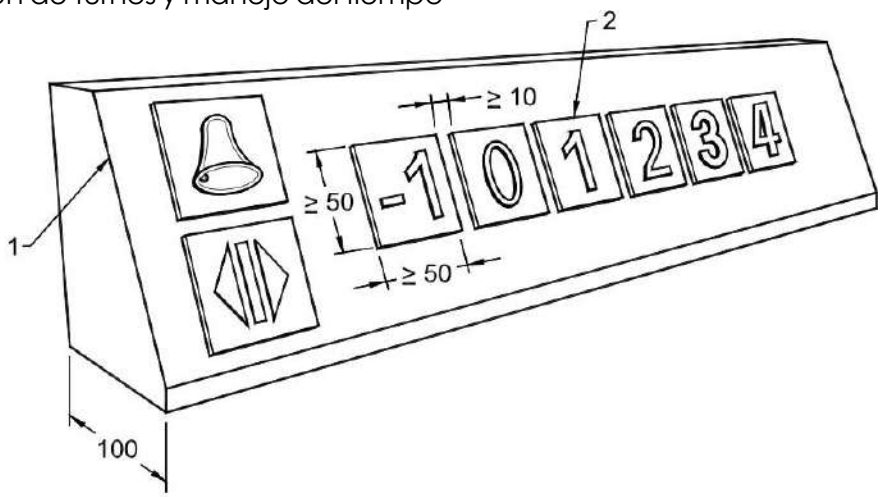
- Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

- Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
  - Horarios
  - Servicios ofertados
  - Tiempos de respuesta
  - Procedimiento PQRS
  - Responsable de atención
  - Derechos y deberes del usuario
  - Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

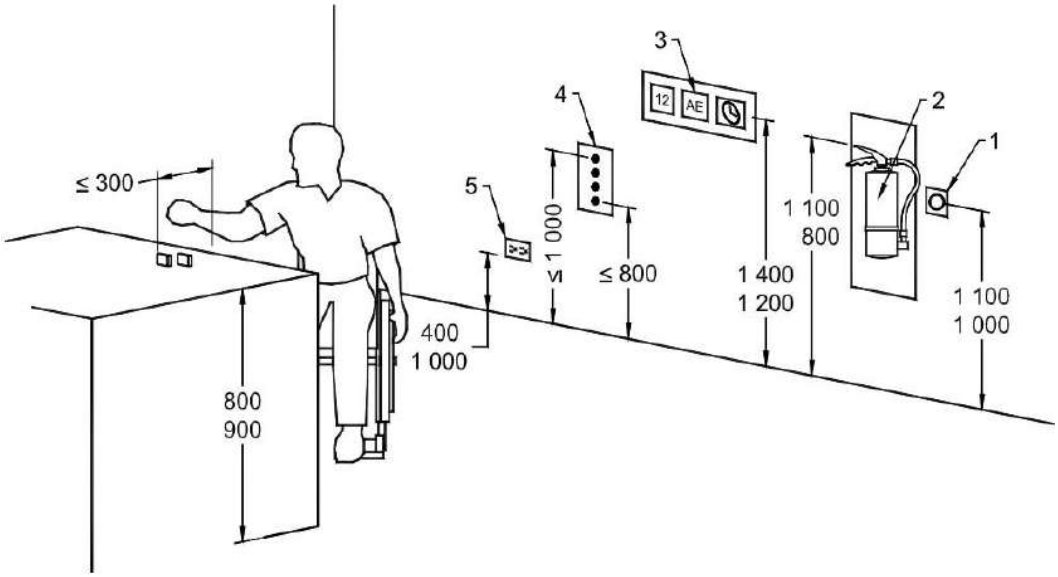
✓ **Gestión de PQRS:**

- Habilitar un módulo exclusivo para radicación.
- Definir un procedimiento visible.
- Implementar formatos físicos y digitales.

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Adecuar pisos y desniveles al ingreso que permitan el acceso en personas con movilidad reducida, así como la instalación de barandas y sistemas de control del aforo.

Dimensiones en milímetros



Convenciones

1	Alarma de incendios, caja de alarma
2	Extintor de fuego
3	Indicadores de medidor
4	Dispositivos de control
5	Tomacorrientes

✓ **Gestión de la Atención**

- Implementar sistema de turnos (manual o digital).
- Capacitar al personal en protocolo de atención.
- Crear formatos o encuestas para medir satisfacción.





✓ **Gestión documental y seguimiento:**

- Estandarizar registros de radicación, tiempos de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.

✓ **Plan de Mejora Continua:**

- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

11. CONCLUSIONES

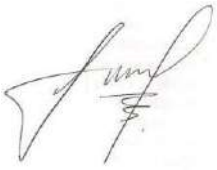
Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en la sede Casa de Justicia Country es **bajo solo con un cumplimiento del 11%**, cumpliendo en aspectos de operación y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.

- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA





Equipo de Secretaría General - Atención al Ciudadano – Sede Casa de Justicia Chiquinquira

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES
2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO
4. NORMATIVIDAD APLICABLE
5. METODOLOGIA
6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO
7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS
8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES
9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS
10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN
11. CONCLUSIONES

1. DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

1. Ventanillas de atención al ciudadano Casa de la justicia Chiquinquirá,

Fecha de Aplicación: 18 de noviembre de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano en la sede **Casa de la Justicia Chiquinquirá**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de

discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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.

5. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios (numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme
NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4								

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan la fase de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

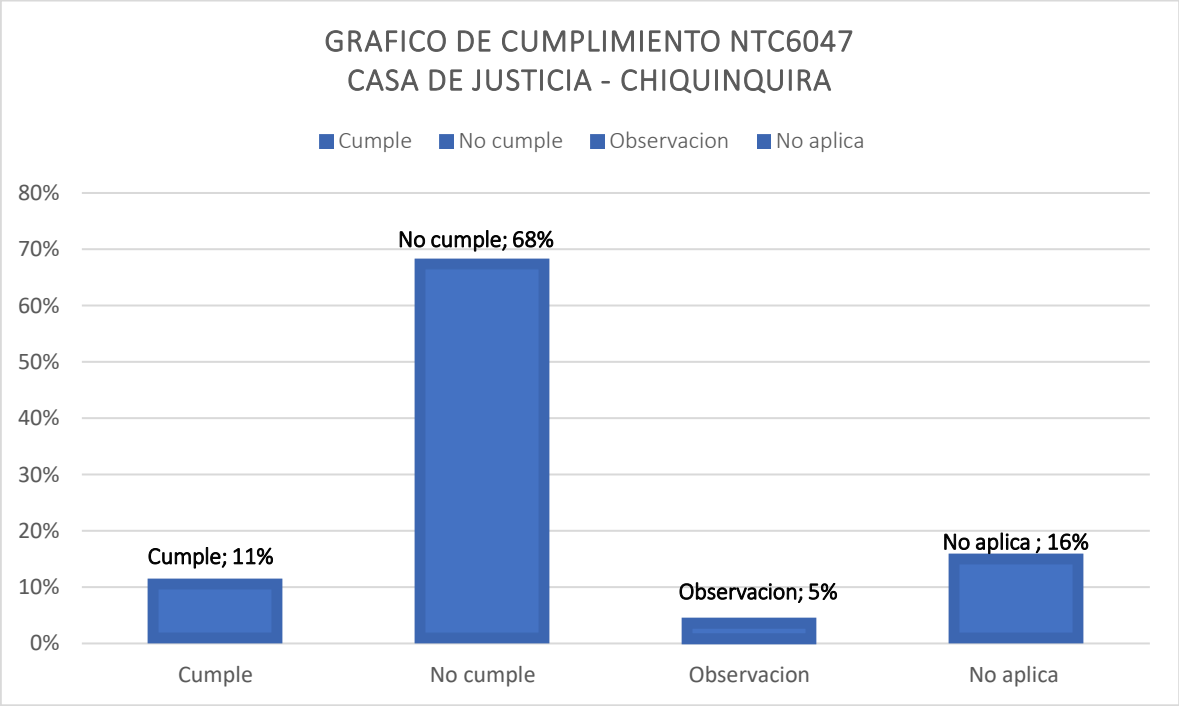
N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento
I	Rutas de acceso y circulación.
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención accesible.

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 1, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados.)

Total, Ítems Evaluados	***Tipo de hallazgo encontrado***			
	Conforme o Cumple (C)	***No Conforme o No cumple (NC)***	***Conservación (O)***	***No aplica (NA)***
44	***5***	**30**	2	**7**

Gráfico 1. Tipificación de los hallazgos encontrados



Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede cumple con un 11% de implementación de la norma técnica Colombiana NTC 6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

A. Entorno:

- El parqueadero no está señalizado con las zonas para personas discapacitadas, tampoco demarcación de piso.
- No Se cuenta con sendero peatonales para el ciudadano ni con rampa de acceso.
- Los senderos de acceso no cuentan con franjas táctiles de alerta para advertir sobre los obstáculos que se encuentran en el trayecto para ingresar al punto de atención.
- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en el centro de atención al ciudadano.
- En caso de evacuación, No se cuenta con plan de emergencias ni ruta de evacuación, ni punto de encuentro ni personal brigadista identificado, con información de qué hacer ante una emergencia.

B. Acceso:

- No cuenta con una recepción amplia, con suficientes espacios de movilidad y no se facilita el ingreso al ciudadano.

- La sede no suministra información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación suministra
- No se tiene filtro para evitar la congestión.
- No se cuenta con rampa para ingresar al puesto de atención de radicación o correspondencia para facilitar el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas o movilidad reducida.
- Existen obstáculos para el ingreso lozas imperfectas al ingreso, mal formaciones o pisos ásperos que impiden el acceso en silla de ruedas de manera segura, generando afectación a las personas con discapacidad.

C. Punto de información:

- se evidencia que este si está en un espacio amplio esta detrás del escritorio, cómodo, si accesible y con la posibilidad de tener un contacto presencial entre el funcionario y el ciudadano.
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas.
- No se cuentan con pantallas que den información institucional.
- No cuenta con un sistema de turno.
- No se efectúo verificación del funcionamiento del sistema de alarma contra incendios, dado que no se cuenta con este sistema.

D. Circulaciones verticales:

- No cumple con las circulaciones verticales en la sede de servicio al ciudadano de Casa de la justicia Chiquinquirá; no hay ascensores.

E. Circulaciones horizontales:

- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.
- Existen obstáculos para el ingreso como piso desnivel de 3 cm al alto al ingreso, mal formaciones o pisos ásperos que impiden el acceso en silla de ruedas de manera segura, generando afectación a las personas con discapacidad.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, no cuenta con botiquín. Se cuenta con camilla, pero no se evidencio personal con las competencias para realizar el traslado en camillas.
- Tiene área de almacenamiento.
- La cocina y área para tomar los alimentos para los servidores, se encuentra en mal estado; El lavaplatos no está en condiciones para ser usado.
- La sede no cumple con los requisitos de orden y aseo establecidos, específicamente en lo referente a las condiciones de limpieza, organización y mantenimiento del espacio físico en el área de Servicios generales internos.
- Se evidencia mal uso del punto ecológico, dado que presenta desorden y disposición inadecuada de residuos e implementos de aseo, afectando las condiciones de orden y limpieza exigidas para la correcta operación de la sede.
- El uso de equipos, controles e interruptores están debidamente marcados
- No Posee mapas de orientación o planos de emergencias

- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo y del cumplimiento de este.

G. Baños

- La sede tiene un baño de acceso al público que no está habilitada para usuarios con silla de ruedas.
- No existe baranda ni configuración del sanitario para ser usado por personal en silla de ruedas

H. Sistemas de accionamiento

- No posee sistema de alarma contra incendios
- No se indica punto de encuentro, lo cual sería un riesgo para los usuarios y/o funcionarios ya que en caso de alguna emergencia no sabrían dónde ubicarse para estar seguros
- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación. No existe señalización es visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.
- No cuenta con acceso apropiado para personal en silla de ruedas, personas ciegas o con disminución auditiva.

J. Rampas y desniveles

- No se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida ni barandas que permitan un acceso seguro.
- Se encuentran desniveles que no permiten el acceso seguro a personas en silla de rueda ni personas ciegas, no cuenta con ningún tipo de señalización. Estos desniveles no cuentan con rampas para mejorar la accesibilidad.

K. Señalización podotáctil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.

L. Mobiliario de atención accesible

- Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano
- Se cuenta con antesala con silla de espera confortables para la espera de atención a ciudadano, aunque no se cuenta con un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.
- En sala de espera no se cuenta con sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.
- El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por encima del escritorio, aunque no están identificados correctamente

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

8.1. Descripción Técnica de las Prioridades

Como se describe en el grafico uno y según el resultado del diagnóstico realizado, la sede no cumple con el 70% de los requisitos citados en la NTC 6047, lo cual indica un desempeño bajo con respecto a los estándares establecidos en la norma. Se presenta un 2% de observaciones, que sin bien no son incumplimientos totales, son un riesgo potencial de convertirse en un incumplimiento si no se toman medidas al respecto. A continuación, se describe los principales incumplimientos encontrados:

- Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.
- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (rampas, pasamanos, pictogramas o textos en braille).
- El flujo de ingreso y orientación al ciudadano no está claramente delimitado, lo que puede generar confusión en momentos de alta afluencia.
- El **punto de información y radicación** funciona correctamente, pero requiere mejor visibilidad para el ciudadano.
- No se evidencian **registros sistemáticos de seguimiento o medición de satisfacción** en el punto evaluado.

✓ **Accesibilidad:**

- Ausencia de rampas, rutas accesibles.
- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben horarios, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Gestión de PQRS:**

- No hay un punto formal para radicación, seguimiento o entrega de respuestas.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes o mal ubicadas.
- Rutas de evacuación no marcadas o inexistentes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

8.2. Descripción Visual de las Hallazgos

	Las puertas tienen un ancho significativamente inferior a los 90 cm requeridos. De un sanitario accesible, esto es una barrera física grave. El tipo de manija es difícil de girar para personas con movilidad reducida en las manos, artritis, o para alguien que usa muletas o bastones, ya que requieren un agarre de pinza y torsión, lo que incumple
	El espacio visiblemente reducido entre el inodoro, las paredes y la puerta es totalmente insuficiente. Es físicamente imposible que una persona en silla de ruedas ingrese, cierre la puerta y realice la transferencia lateral o frontal al inodoro de forma autónoma y segura. Ausencia total de barras de apoyo. Sin ellas, una persona con movilidad reducida no puede realizar la Transferencia, ni levantarse o sentarse de forma segura, lo que implica un riesgo grave de caída

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN NTC 6047

- **Nivel crítico (alta prioridad):** Afecta seguridad, accesibilidad, transparencia, oportunidad, derechos del usuario o procesos obligatorios (PQRS, información mínima, gestión documental).
- **Nivel medio (prioridad moderada):** Afecta experiencia, comodidad, orientación, tiempos de atención, mobiliario y flujo de atención.
- **Nivel bajo (menor prioridad):** Afecta estética, detalles de señalética no esenciales, confort complementario.

NIVEL DE CRITICIDAD	CRITERIO DEL HALLAZGO	NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO SEGÚN NTC 6047
CRÍTICO	**Accesibilidad**	No hay rampas, barandas ni rutas accesibles para personas con movilidad reducida	La NTC exige accesibilidad física y comunicacional para todas las personas, incluyendo población con discapacidad. **Sustento: numeral 4.1.1 – Ingreso.**
	Seguridad y orientación	Falta de señalización de rutas de evacuación y puntos de encuentro	Se deben garantizar condiciones adecuadas de seguridad, rutas señalizadas, e información clara al usuario. **Sustento: numeral 4.1.2 – Vestíbulo**
	Información mínima obligatoria	No se exhiben horarios, servicios disponibles, tarifas, responsables o procedimientos para la atención del usuario	La información debe ser visible, actualizada y fácilmente identificable por el usuario. **Sustento: numerales 4.1.3 – Información**
	Gestión de PQRS	No existe un punto físico o virtual visible o publicado para la radicación y gestión de PQRS	Debe existir un mecanismo formal, visible, accesible y eficiente para presentar y tramitar PQRS. **Sustento: numeral 4.1.4 – Radicación o Correspondencia.**
	Atención prioritaria	No hay mecanismos visibles para atención preferencial	La atención a grupos vulnerables es un requisito obligatorio en el enfoque del usuario. **Sustento: numeral 4.2.1 – Sala de Espera o Hall de Filas.**

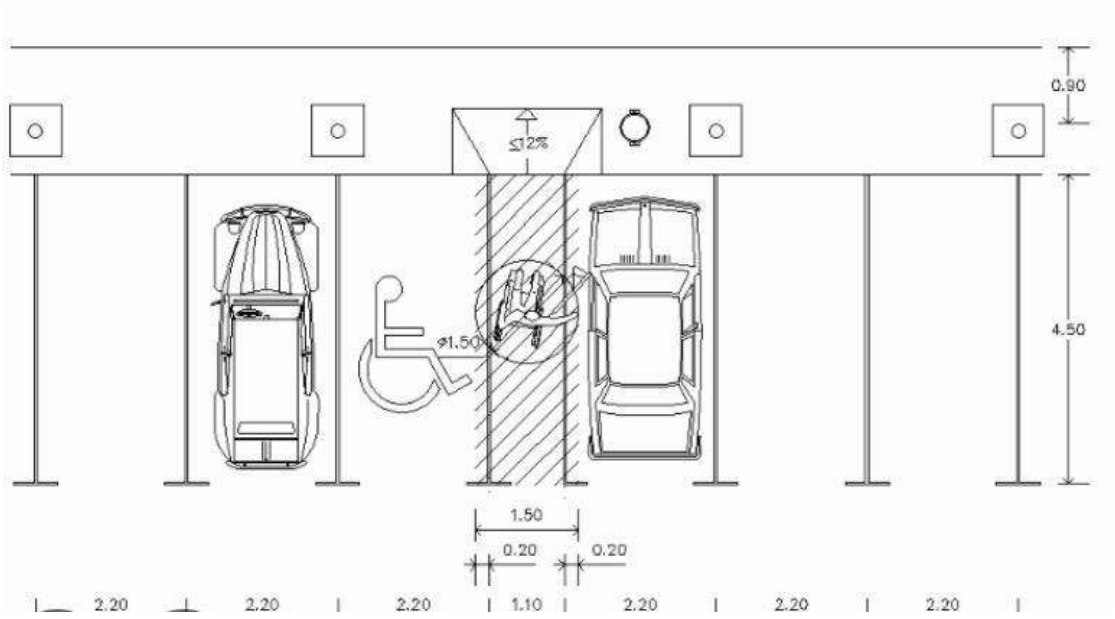
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de Asignación de Turnos.**
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente o confusa	La señalización debe permitir identificar servicios y desplazarse correctamente. **Sustento: numeral 19 – Organizadores de Filas.**
	Información complementaria	Las condiciones de orientación no son adecuadas. No existen ayudas de orientación al interior de la entidad. No hay señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo con la legislación vigente.	Se requiere publicar condiciones de orientación satisfactorias para encontrar la ruta de evacuación, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino. Información visual, audible y táctil. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información.**
BAJO	**Aspectos visuales y estéticos**	Señalética deteriorada o estética deficiente	La señalización debe ser legible y adecuada, aunque el aspecto estético no es obligatorio. **Sustento: numeral 45 – Señalización**
	Material de apoyo	Falta de material informativo complementario	La norma recomienda, pero no exige, disponer de material informativo adicional. **Sustento: numeral 45 – Señalización**

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN

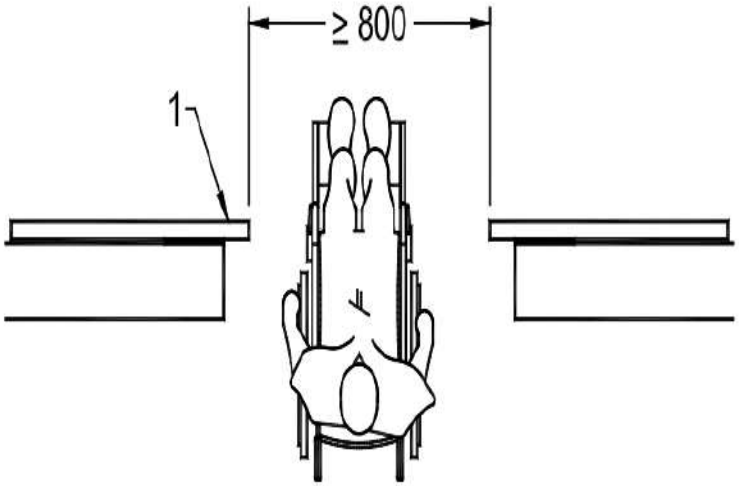
10.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

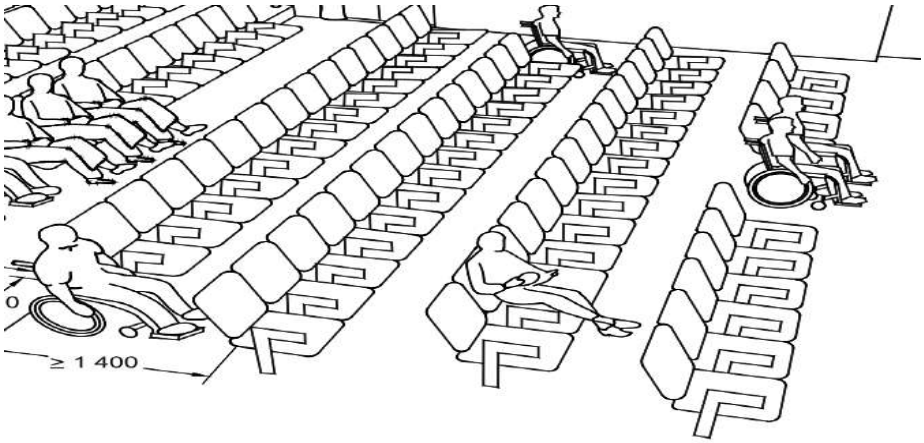
- Instalar rampas, pasamanos y adecuar rutas accesibles.
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.
- Demarcar y señalizar al menos un (1) parqueadero y la rampa de acceso
- Diseñar e implementar senderos peatonales accesibles.



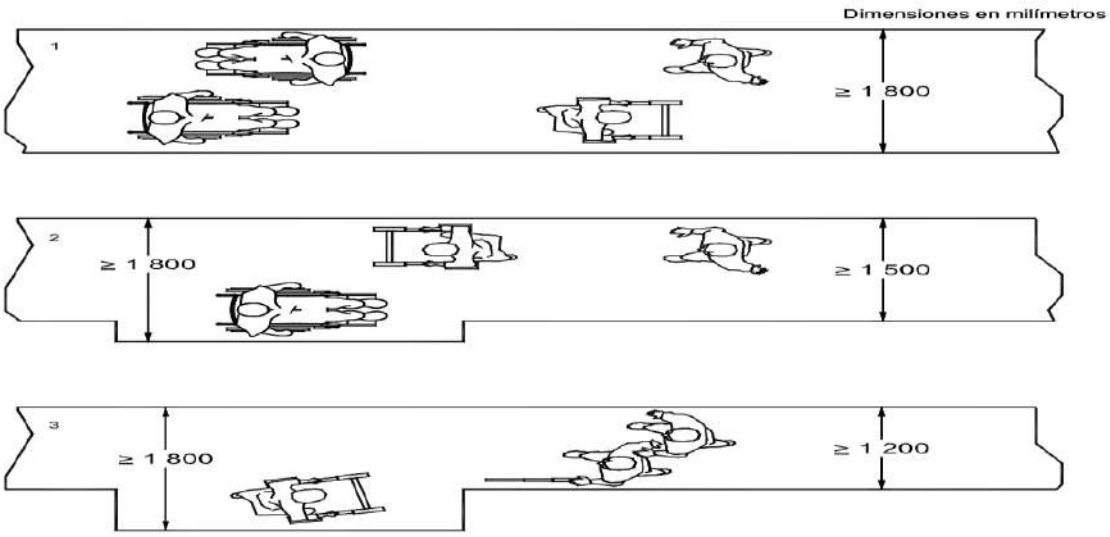
- Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa



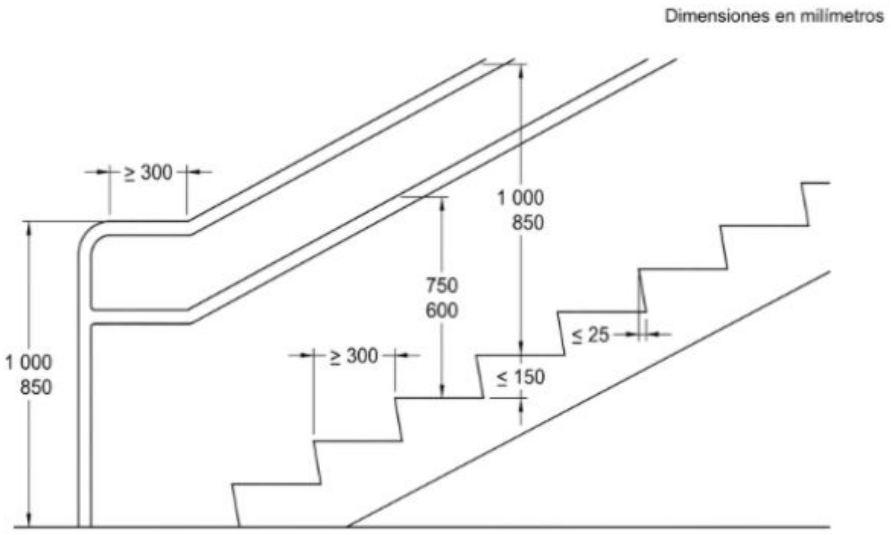
- Zona para personas en silla de ruedas y atención preferencial



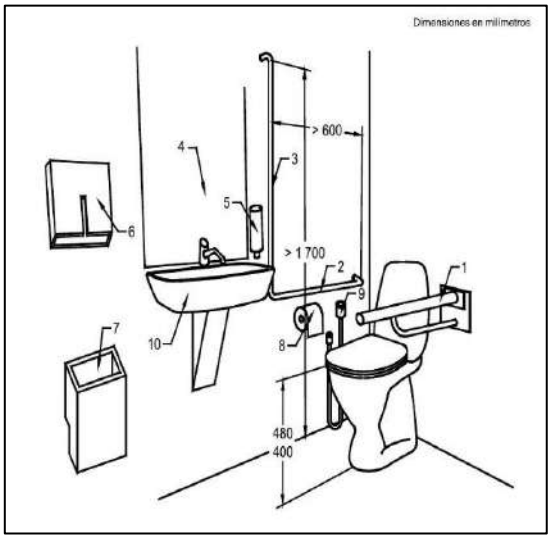
- Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.

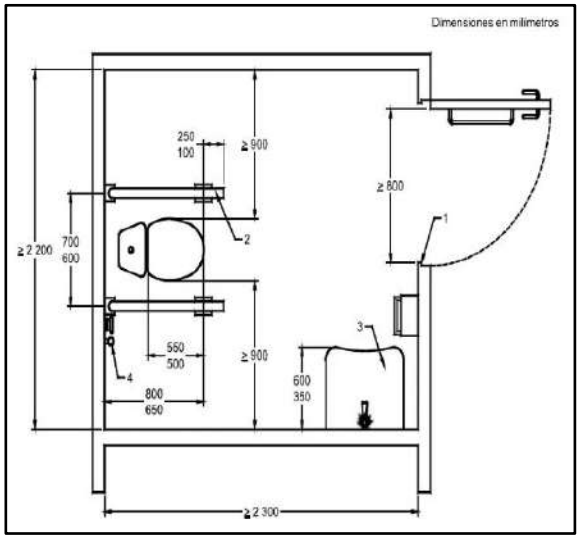


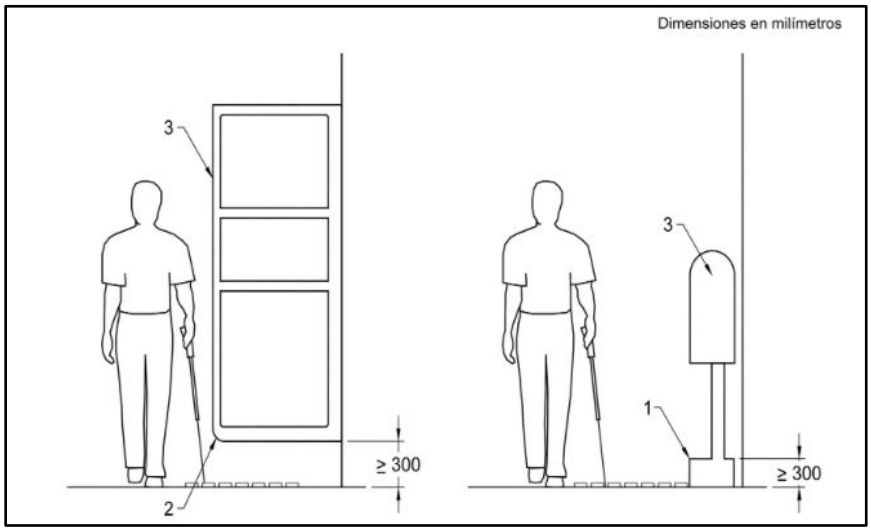
- Ajustar y señalizar circulación vertical



• Adecuar el baño para accesibilidad, garantizando un ancho libre de puerta mínimo según la normatividad e instalar barras de apoyo laterales y posteriores conforme a la normativa de accesibilidad. Instalar rampa en baño







✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas
- Señalizar rutas de evacuación, baños, accesos principales y oficinas.
- Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").
- Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

2. texto en Braille

3. localizador en Braille

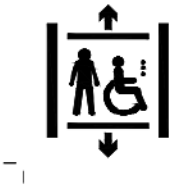
- Señalización direccional y contra incendios

		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

- Señalización emergencias y evacuación

E001		Salida de emergencia (a la izquierda)	E002		Salida de emergencia (a la DERECHA)
E003		Primeros auxilios	E004		Teléfono de emergencia
E007		Punto de encuentro de evacuación	E008		Romper para obtener acceso
E013		Camilla	E016		Ventana de emergencia con escalera de escape
E017		Ventana de rescate	E018		Gire hacia la izquierda para abrir
E019		Gire hacia la derecha para abrir			

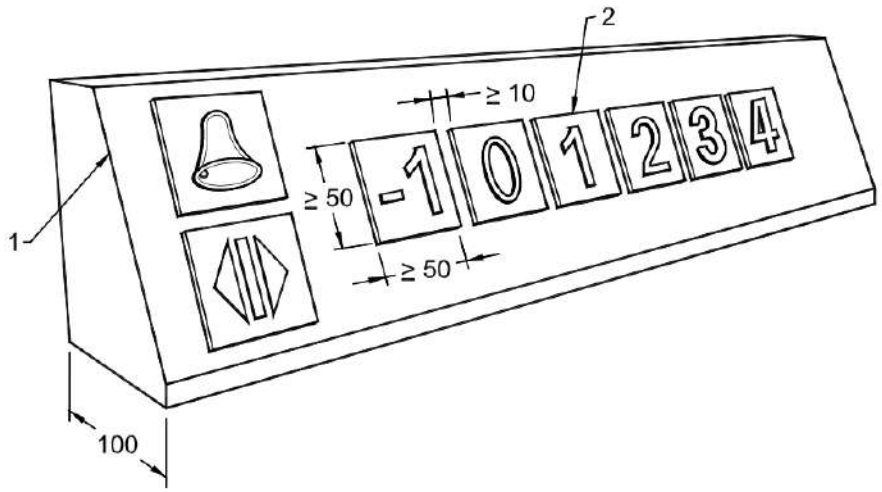
- Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

- Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
  - Horarios
  - Servicios ofertados
  - Tiempos de respuesta
  - Procedimiento PQRS
  - Responsable de atención
  - Derechos y deberes del usuario
  - Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

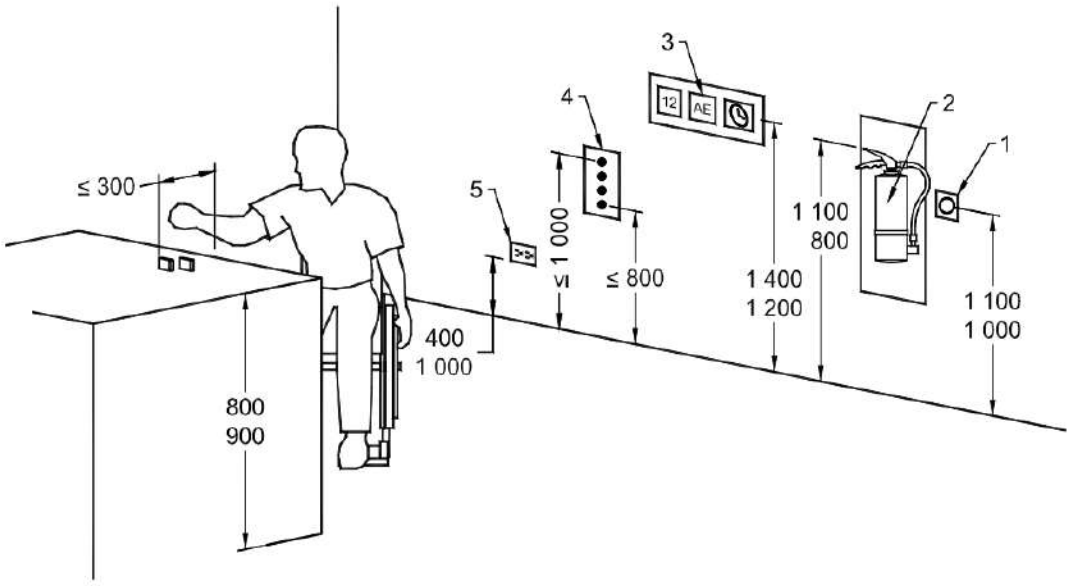
✓ **Gestión de PQRS:**

- Habilitar un módulo exclusivo para radicación.
- Definir un procedimiento visible.
- Implementar formatos físicos y digitales.

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Adecuar pisos y desniveles al ingreso que permitan el acceso en personas con movilidad reducida, así como la instalación de barandas y sistemas de control del aforo.

Dimensiones en milímetros



Convenciones

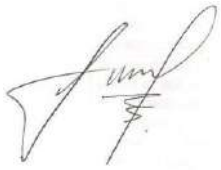
1	Alarma de incendios, caja de alarma
2	Extintor de fuego
3	Indicadores de medidor
4	Dispositivos de control
5	Tomacorrientes

11. CONCLUSIONES

Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en la sede Casa de Justicia Chiquinquirá es **bajo solo con un cumplimiento del 11%**, cumpliendo en aspectos de operación y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.
- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.
- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA





Equipo de Secretaría General - Atención al Ciudadano – Sede Biblioteca Jorge Artel

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES 3

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO 3

5. METODOLOGÍA 4

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO 6

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS 7

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES 10

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓNN SIN DISCRIMINACIÓN 17

11. CONCLUSIONES 31

1. DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

Ventanillas de atención al ciudadano Biblioteca Jorge Artel

Fecha de Aplicación: 18 de noviembre de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano en la sede **Biblioteca Jorge Artel**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional,

Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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.

5. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios (numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme
NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4								

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan la fase de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento
I	Rutas de acceso y circulación.

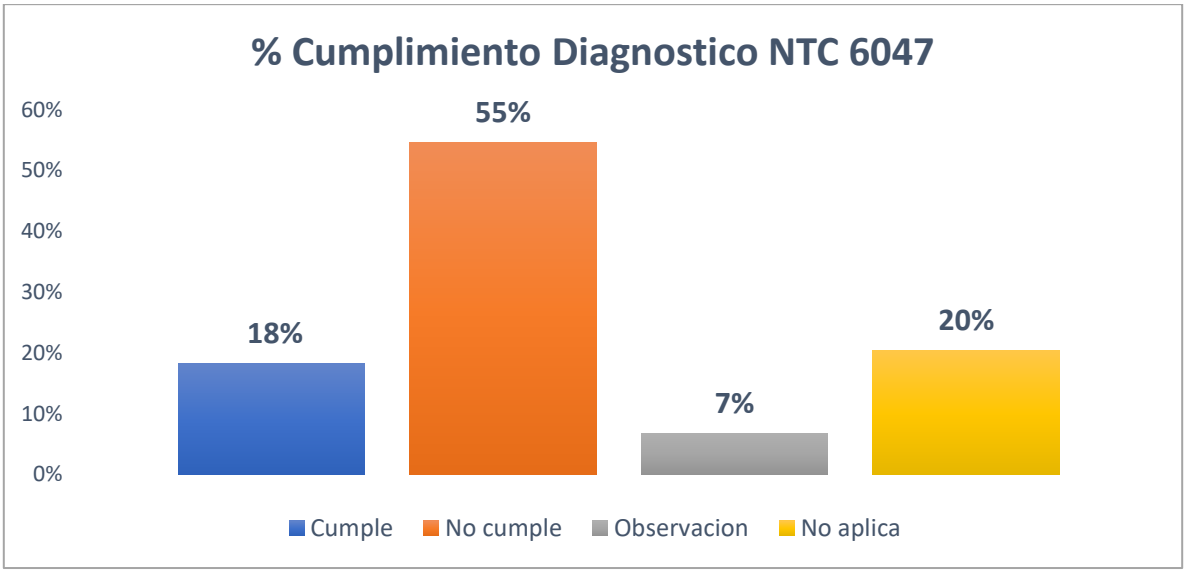
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención accesible.

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 1, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados.)

Total Ítems Evaluados	***Tipo de hallazgo encontrado***			
	Conforme o Cumple (C)	***No Conforme o No cumple (NC)***	***Observación (O)***	***No aplica (NA)***
44	***8***	***24***	***3***	***9***

Grafico 1. Tipificación de los hallazgos encontrados



Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede cumple con un 18% de implementación de la norma técnica Colombiana NTC 6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

De los aspectos evaluados se excluyeron algunos como accesos y señalización vertical, debido a que por el tipo de infraestructura no son aplicables.

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

A. Entorno:

- El parqueadero no esta señalizado con las zonas para personas discapacitadas, tampoco demarcación de piso.
- Los senderos con respecto al ingreso de puerta principal se encuentran con distintos niveles y no cuenta con rampa de acceso o pendiente suavizada que permita el acceso de personal en silla de ruedas.
- Los senderos de acceso no cuentan con franjas táctiles de alerta para advertir sobre los obstáculos que se encuentran en el trayecto para ingresar al punto de atención.
- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en el centro de atención al ciudadano.
- En caso de una emergencia, no existe punto de encuentro ni información de que hacer ante una emergencia.

B. Acceso:

- Se identificó que solo cuenta con una puerta que garantiza el acceso a los usuarios, el ancho de ingreso es ideal para personas discapacitadas en silla de ruedas, aunque no cuente con rampa para su acceso.

- La sede no suministra información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación suministra.
- No se cuenta con barandas ni rampas que garanticen un acceso seguro a personas en silla de ruedas o movilidad reducida.

C. Punto de información:

- No se cuenta con punto de información, no se tiene una persona que direcciona a los usuarios cuando piden información.
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas.
- La parte inferior de la ventanilla cuenta con una altura superior a 80 cm, si un usuario en silla de ruedas intenta interactuar, le bloquearía completamente el acceso a la ventanilla.
- No se efectúo verificación del funcionamiento del sistema de alarma contra incendios, dado que no se cuenta con este sistema.

D. Circulaciones verticales:

- No existen circulaciones verticales en la sede de servicio al ciudadano de la biblioteca Jorge Artel, debido a que no aplica porque no hay ascensores.

E. Circulaciones horizontales:

- El área de circulación horizontal principal está a diferentes niveles del suelo, lo cual no garantiza un mejor flujo y movilidad de los usuarios.
- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual.
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.
- Existen obstáculos para el ingreso como piso desnivel de 3 cm al alto al ingreso, que impiden el acceso en silla de ruedas de manera segura, generando afectación a las personas con discapacidad.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, no cuenta con botiquín. No se cuenta con camilla, no se evidencio personal con las competencias para realizar el traslado en camillas.

- Se cuentan con cocina y área para tomar los alimentos para los servidores compartida con las demás dependencias del edificio.
- No posee cuartos de basuras, no se tiene puntos ecológicos para manejar adecuadamente los residuos.
- No Posee mapas de orientación o planos de emergencias.
- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo y del cumplimiento de este.

G. Baños

- La sede tiene un baño de acceso al público que está habilitado para usuarios con silla de ruedas.
- La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 126 cm de altura, no está habilitado para personas en sillas de ruedas
- El lavamanos no tiene la altura libre requerida de 70 cm desde el piso a la parte inferior, impidiendo que el usuario de silla de ruedas pueda acercarse lo suficiente al grifo y al desagüe. Los desagües visibles de los lavamanos también ocupan el espacio libre de las rodillas.

H. Sistemas de accionamiento

- No posee sistema de alarma contra incendios
- No se indica punto de encuentro, lo cual sería un riesgo para los usuarios y/o funcionarios ya que en caso de alguna emergencia no sabrían dónde ubicarse para estar seguros
- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación. No existe señalización visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.
- No cuenta con acceso apropiado para personal en silla de ruedas, personas ciegas o con disminución auditiva.

J. Rampas y desniveles

- No se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida ni barandas que permitan un acceso seguro.

- Se encuentran desniveles que no permiten el acceso seguro a personas en silla de rueda ni personas ciegas, no cuenta con ningún tipo de señalización. Estos desniveles no cuentan con rampas para mejorar la accesibilidad.

K. Señalización podotactil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas.
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.

L. Mobiliario de atención accesible

- Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano.
- Tiene sala de espera sin mobiliario para los usuarios.
- El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por encima del escritorio.

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

8.1 Descripción técnica de las prioridades

Como se describe en el grafico uno y según el resultado del diagnóstico realizado, la sede no cumple con el 55% de los requisitos citados en la NTC 6047, lo cual indica un desempeño bajo con respecto a los estándares establecidos en la norma. Se presenta un 7% de observaciones, que sin bien no son incumplimientos totales, son un riesgo potencial de convertirse en un incumplimiento si no se toman medidas al respecto. A continuación, se describe los principales incumplimientos encontrados:

- Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.
- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (rampas, pasamanos, pictogramas o textos en braille).

- El flujo de ingreso y orientación al ciudadano no está claramente delimitado, lo que puede generar confusión en momentos de alta afluencia.
- No se evidencian **registros sistemáticos de seguimiento o medición de satisfacción** en el punto evaluado.

✓ **Accesibilidad:**

- Ausencia de rampas, rutas accesibles.
- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Gestión de PQRS:**

- No hay un punto formal debidamente publicado para radicación, seguimiento o entrega de respuestas.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes.
- Rutas de evacuación no marcadas o inexistentes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

8.2 Descripción visual de los hallazgos



Ilustración 1



Ilustración 2



Ilustración 3

No se visualiza señalización de emergencia, no se evidencia extintor, camilla y botiquín, en el punto de atención al ciudadano.

 *Ilustración 4*	El ingreso al punto de atención al ciudadano no cuenta con rampa para personas discapacitas que se encuentren en silla de ruedas.
 *Ilustración 5*	El ingreso al edificio cuenta con rampa y se encuentra demarcada con pintura. El edifico cuenta con un parqueadero con capacidad, pero no se encuentra señalizado ni demarcado, tampoco se encuentra definido parqueadero especial para personas discapacitas.
 *Ilustración 6*	Cuentan con baños para personas discapacitas que usan silla de ruedas. Donde se evidencia barandas, espacio para movilizar la silla de rueda y ancho de la puerta adecuada para el ingreso. El lavamanos no tiene la altura libre requerida de 70 cm desde el piso a la parte inferior, impidiendo que el usuario de silla de ruedas pueda acercarse lo suficiente al grifo y al



Ilustración 7



Ilustración 8

desagüe. Los desagües visibles de los lavamanos también ocupan el espacio libre de las rodillas.

Los grifos visibles son de mando de rosca tradicional, lo que requiere agarre de pinza y torsión para abrirlos o regularlos. Esto es inaccesible para personas con limitación en la movilidad de las manos.

El dispensador de jabón está ubicado a una altura que puede ser demasiado alta para una persona en silla de ruedas.

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

9.1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN NTC 6047

- **Nivel crítico (alta prioridad):** Afecta seguridad, accesibilidad, transparencia, oportunidad, derechos del usuario o procesos obligatorios (PQRS, información mínima, gestión documental).

- **Nivel medio (prioridad moderada):** Afecta experiencia, comodidad, orientación, tiempos de atención, mobiliario y flujo de atención.
- **Nivel bajo (menor prioridad):** Afecta estética, detalles de señalética no esenciales, confort complementario.

NIVEL DE CRITICIDAD	CRITERIO DEL HALLAZGO	NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO SEGÚN NTC 6047
CRÍTICO	**Accesibilidad**	No hay rampas, barandas ni rutas accesibles para personas con movilidad reducida en la entrada de la ventanilla de atención al ciudadano.	La NTC exige accesibilidad física y comunicacional para todas las personas, incluyendo población con discapacidad. **Sustento: numeral 4.1.1 – Ingreso. *Ver ilustración 4.***
	Seguridad y orientación	Falta de señalización de rutas de evacuación y puntos de encuentro, no se cuenta con el personal de vigilancia y una persona encargado de orientar y guiar a los usuarios hacia el punto de atención al ciudadano.	Se deben garantizar condiciones adecuadas de seguridad, rutas señalizadas, e información clara al usuario. **Sustento: numeral 4.1.2 – Vestíbulo. Ver ilustración 1, 2 y 3.**
	Información mínima obligatoria	No se exhiben, servicios disponibles, tarifas, responsables o procedimientos para la atención del usuario, no cuenta con un sistema de turno.	La información debe ser visible, actualizada y fácilmente identificable por el usuario. **Sustento: numeral 4.1.3 – Información. *Ver ilustración 3.***
	Gestión de PQRS	No existe un punto físico virtual visible o publicado para la radicación y gestión de PQRS	Debe existir un mecanismo formal, visible, accesible y eficiente para presentar y tramitar PQRS. **Sustento: numeral 4.1.4 – Radicación o Correspondencia.**

	Atención prioritaria	No hay mecanismos visibles para atención preferencial, el espacio asignado donde los ciudadanos esperan el turno para ser atendidos no cuenta con sillas para permanecer sentados.	La atención a grupos vulnerables es un requisito obligatorio en el enfoque del usuario. **Sustento: numeral 4.2.1 – Sala de espera o hall de filas.**
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de asignación de turnos.**
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente, no se cuenta con tableros digitales ni sistema de llamado de voz. No se cuentan con pantallas que den información institucional	La señalización debe permitir identificar servicios y desplazarse correctamente. **Sustento: numeral 19 – Organizadores de filas. *Ver ilustración 2.***
	Información complementaria	Las condiciones de orientación no son adecuadas. No existen ayudas de orientación al interior de la entidad. No hay señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo con la legislación vigente.	Se requiere publicar condiciones de orientación satisfactorias para encontrar la ruta de evacuación, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino. Información visual, audible y táctil. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información.**
BAJO	**Aspectos visuales y estéticos**	Señalética deteriorada o estética deficiente	La señalización debe ser legible y adecuada, aunque el aspecto estético no es obligatorio. **Sustento: numeral 45 – Señalización.**
	Material de apoyo	Falta de material informativo complementario	La norma recomienda, pero no exige, disponer de material informativo

			adicional. **Sustento: numeral 45 – Señalización.**

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN.

10.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

• Instalar rampas, pasamanos y adecuar rutas accesibles al ingreso de la ventanilla de atención al ciudadano con las dimensiones adecuadas como lo exige la NTC 6047.

Dimensiones en milímetros

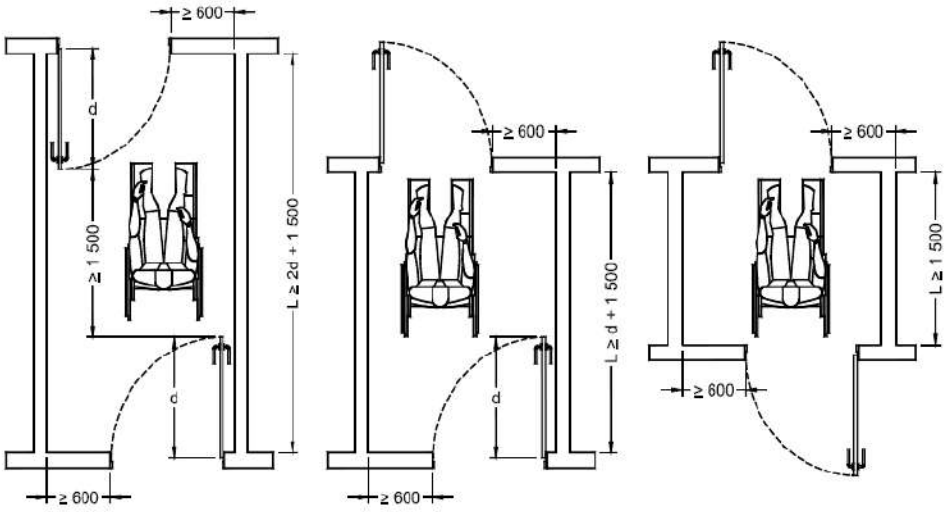
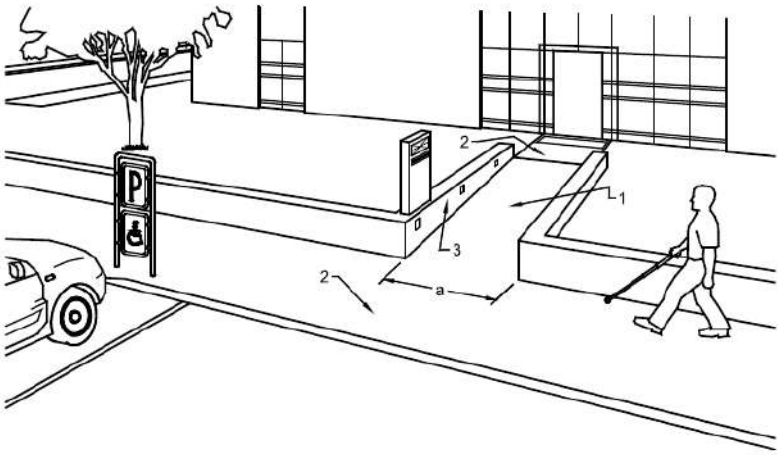


Figura 31. Dimensiones mínimas de los vestíbulos con puerta batiente de una sola hoja

68

- Los senderos o rutas peatonales deberían estar separadas de las rutas por vehículos.

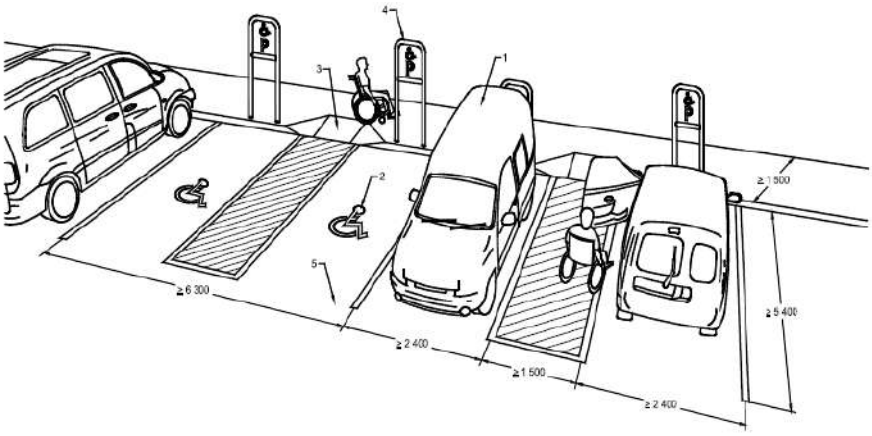


Convenciones

1 sendero en pendiente (cuando la pendiente tiene una inclinación superior a 1 en20 (5 %), el sendero debe estar construido como una rampa)
2 descanso horizontal en ambos extremos del sendero en pendiente, los descansos intermedios separados deben ir de acuerdo con las Tablas 2, 6, 7 y 9.
3 pared con pistas táctiles en relación con la dirección
a ancho del sendero en pendiente, min 1 200 mm

Figura 4. Ejemplo de sendero en pendiente

- Las zonas del parqueadero deben estar demarcadas y señalizadas para los usuarios que se encuentran en silla de ruedas.



Convenciones
1 altura mínima sin obstrucción para vans, 2 600 mm.
2 símbolo de acceso
3 rampa de andén
4 señalización, incluido el símbolo de acceso
5 suelo firme

Figura 2. Ejemplos de espacios reservados para estacionamiento

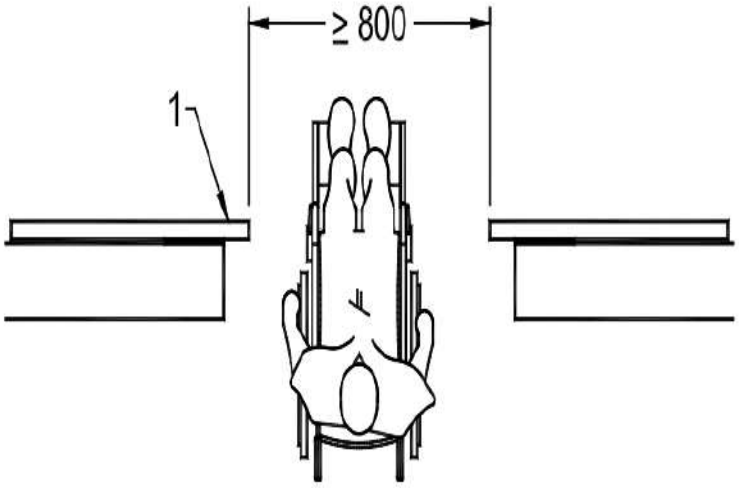
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.



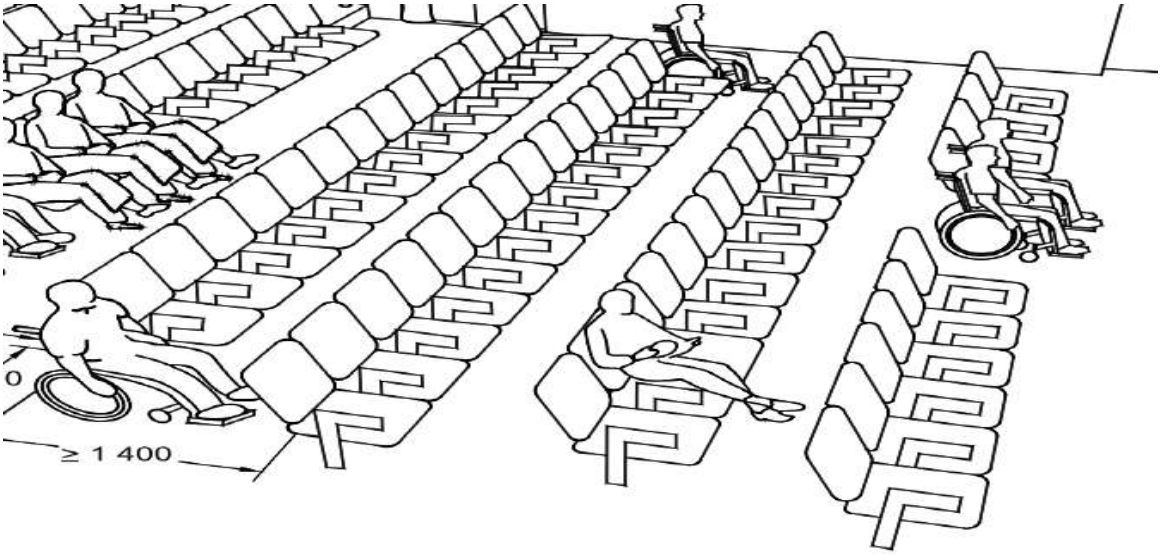
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.



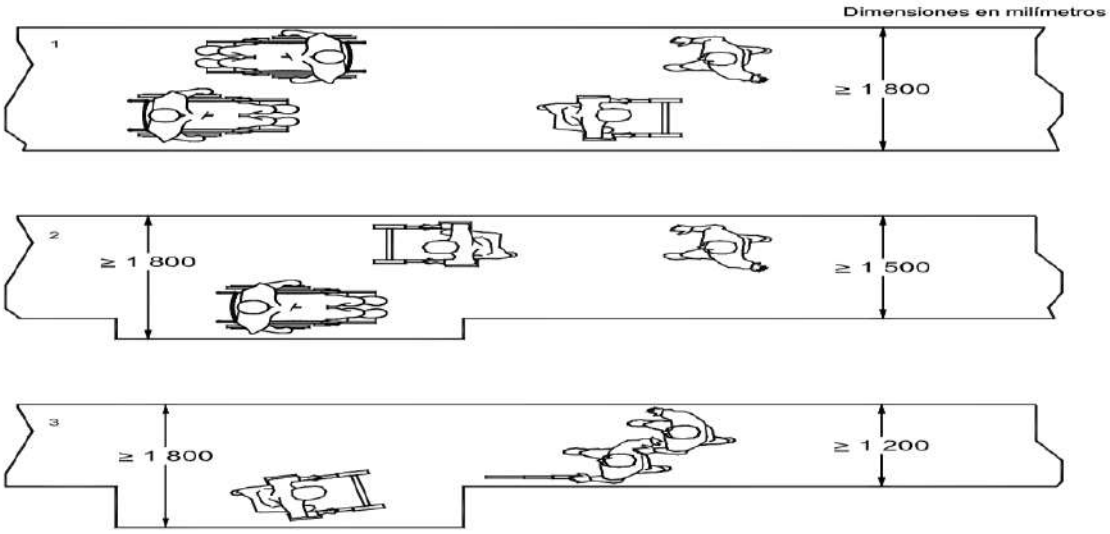
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.
- Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa.



- Zona para personas en silla de ruedas y atención preferencial



• Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.



- El nivel de la ventanilla debe estar entre 740 mm a 800 mm desde el suelo. El espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700 mm.

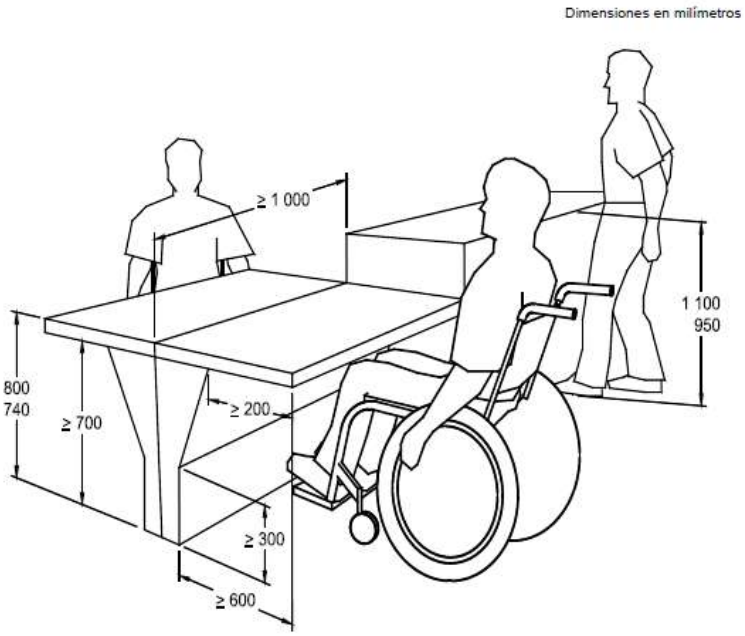


Figura 34. Altura de mostradores adecuada para usuarios de sillas de ruedas y personas de pie

✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas.
- Señalizar rutas de evacuación, baños, accesos principales y oficinas.
- Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").
- Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

2. texto en Braille

3. localizador en Braille

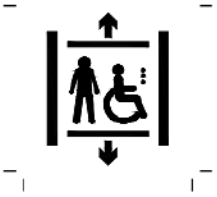
- Señalización direccional y contra incendios

		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

- Señalización emergencias y evacuación

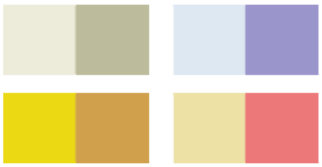
E001		Salida de emergencia (a la izquierda)	E002		Salida de emergencia (a la DERECHA)
E003		Primeros auxilios	E004		Teléfono de emergencia
E007		Punto de encuentro de evacuación	E008		Romper para obtener acceso
E013		Camilla	E016		Ventana de emergencia con escalera de escape
E017		Ventana de rescate	E018		Gire hacia la izquierda para abrir
E019		Gire hacia la derecha para abrir			

- Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

- Facilitar la orientación y garantizar el uso seguro de un ambiente, las superficies adyacentes, la información y los peligros potenciales deben brindar un contraste visual discernible.

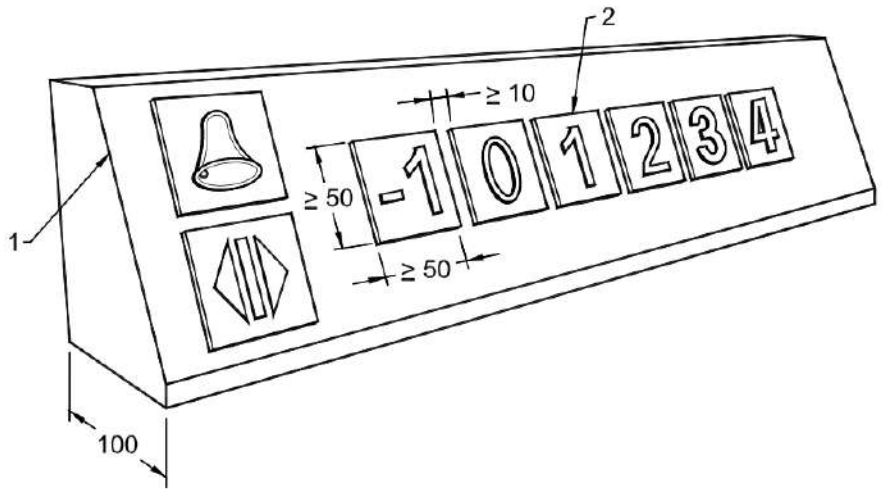
Tabla 4. Diferencia mínima en el VRL, de acuerdo con las tareas visuales

Exigencia visual	Diferencia en la escala de VRL	Ejemplos aproximados de colores contrastantes
Áreas superficiales grandes (paredes, pisos, puertas, cielorrasos), elementos y componentes para facilitar la orientación (pasamanos, interruptores y controles), indicadores táctiles de la superficie peatonal, y de indicadores visuales en áreas con vidrieras)	≥ 30 puntos	
Peligros potenciales y rotulado autocontrastante (indicadores visuales en los escalones) e información de texto (señalización)	≥ 60 puntos	

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

- Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
  - Servicios ofertados
  - Tiempos de respuesta
  - Procedimiento PQRS
  - Responsable de atención
  - Derechos y deberes del usuario
  - Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

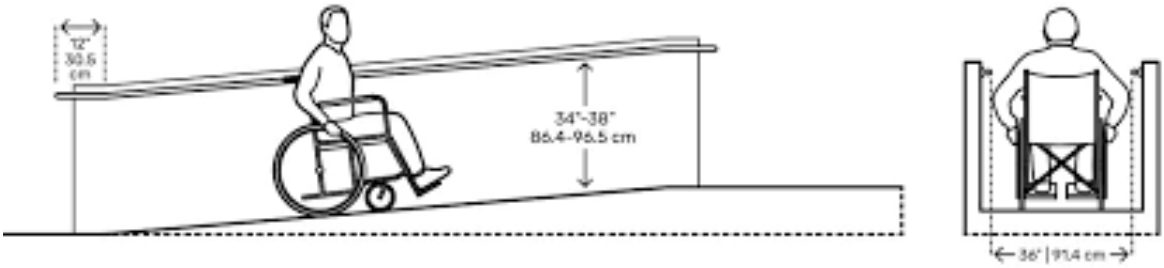
Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

✓ **Gestión de PQRS:**

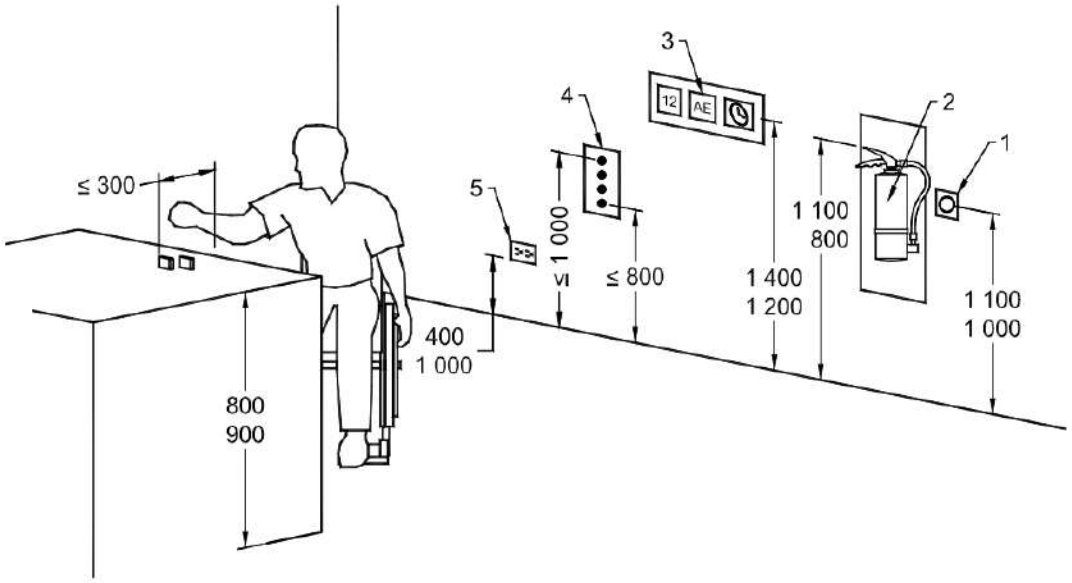
- Habilitar un módulo exclusivo para radicación.
- Definir un procedimiento visible.
- Implementar formatos físicos y digitales.

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Adecuar pisos y desniveles al ingreso de la ventanilla de atención al ciudadano que permitan el acceso en personas con movilidad reducida, así como las instalaciones de barandas y sistemas de control del aforo.



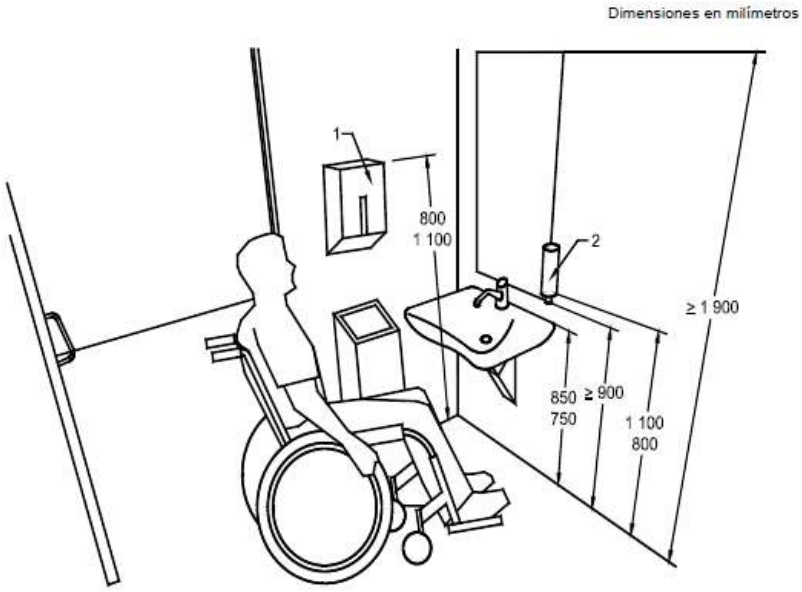
Dimensiones en milímetros



Convenciones

1 Alarma de incendios, caja de alarma
2 Extintor de fuego
3 Indicadores de medidor
4 Dispositivos de control
5 Tomacorrientes

- Dentro del cuarto de baño las toallas de papel y el dispensador de jabón deben estar a la altura que exige la NTC 6047 para personas que se encuentran en sillas de ruedas.



Convenciones

1 Toallas de papel, 800 mm a 1 100 mm sobre el piso
2 Dispensador de jabón

Figura 45. Ubicación del lavamanos y el espejo por encima del lavamanos, con distancia del aparato sanitario

✓ **Gestión de la Atención**

- Implementar sistema de turnos (manual o digital).
- Capacitar al personal en protocolo de atención.
- Crear formatos o encuestas para medir satisfacción.





✓ **Gestión documental y seguimiento:**

- Estandarizar registros de radicación, tiempos de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.

✓ **Plan de Mejora Continua:**

- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

11. CONCLUSIONES

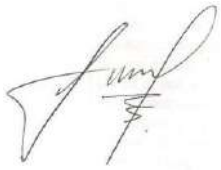
Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en la sede Biblioteca Jorge Artel es **bajo solo con un cumplimiento del 18%**, cumpliendo en aspectos de

operación y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.

- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.
- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA





Equipo de Secretaría General - Atención al Ciudadano – Sede DATT Mall Plaza

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES 3

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO 3

5. METODOLOGÍA 4

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO 6

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS 7

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES 9

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓNN SIN DISCRIMINACIÓN 19

11. CONCLUSIONES 28

1. DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

Ventanillas de atención al ciudadano DATT Mall Plaza

Fecha de Aplicación: 20 de noviembre de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano en la sede **DATT Mall Plaza**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos

generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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.

5. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios (numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme
NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4								

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan las fases de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

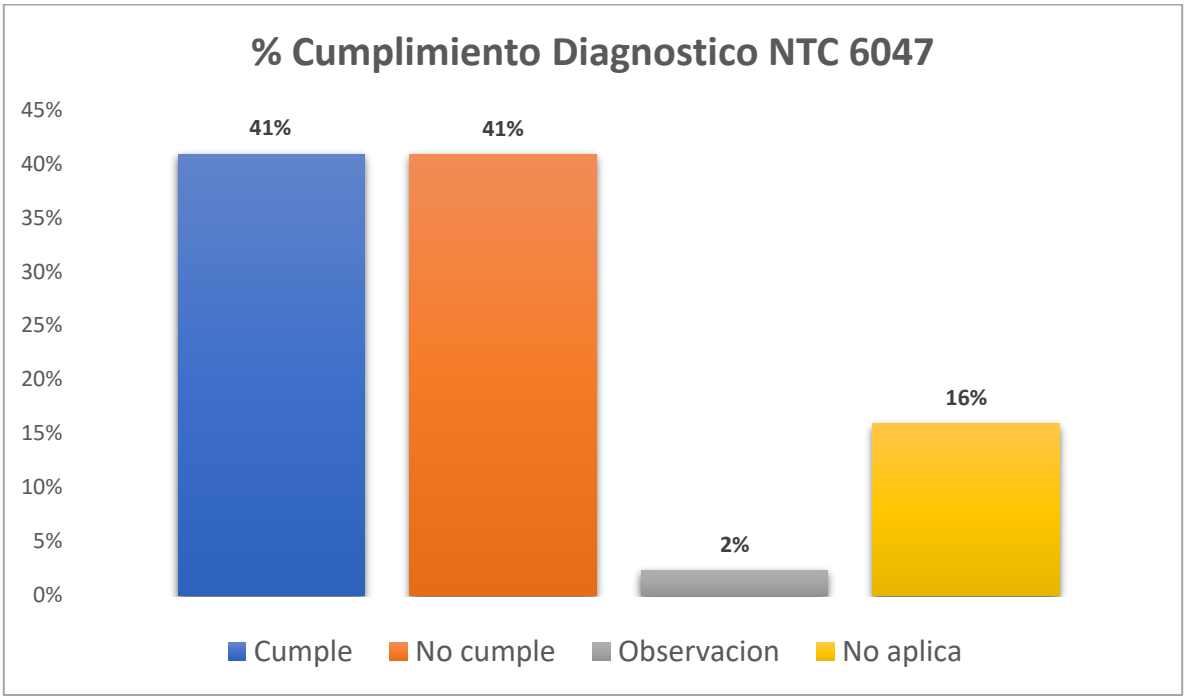
N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento
I	Rutas de acceso y circulación.
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención accesible.

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 1, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados.)

Total Ítems Evaluados	***Tipo de hallazgo encontrado***			
	Conforme o Cumple (C)	***No Conforme o No cumple (NC)***	***Observación (O)***	***No aplica (NA)***
44	***18***	***18***	***1***	***7***

Grafico 1. Tipificación de los hallazgos encontrados



Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede cumple con un 18% de implementación de la norma técnica Colombiana NTC 6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

De los aspectos evaluados se excluyeron algunos como accesos y señalización vertical, debido a que por el tipo de infraestructura no son aplicables.

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

A. Entorno:

- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en el centro de atención al ciudadano.
- En caso de una emergencia, no existe punto de encuentro ni información de que hacer ante una emergencia.

B. Acceso:

- Se identificó que solo cuenta con una puerta que garantiza el acceso a los usuarios, el ancho de ingreso es ideal para personas discapacitadas en silla de ruedas.
- La sede no suministra información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación suministra.
- No se cuenta con barandas que garanticen un acceso seguro a personas en silla de ruedas o movilidad reducida.

C. Punto de información:

- No se cuenta con punto de información, no se tiene una persona que direcciona a los usuarios cuando piden información.

- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas.
- La parte inferior de la ventanilla cuenta con una altura superior a 80 cm, si un usuario en silla de ruedas intenta interactuar, le bloquearía completamente el acceso a la ventanilla.

D. Circulaciones verticales:

- No existen circulaciones verticales en la sede de servicio al ciudadano de la sede DATT Mall Plaza.

E. Circulaciones horizontales:

- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual.
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, no se evidencio personal con las competencias para realizar el traslado en camillas.
- Se cuentan con cocina y área para tomar los alimentos para los servidores compartida con las demás dependencias del edificio.
- No posee cuartos de basuras, no se tiene puntos ecológicos para manejar adecuadamente los residuos.
- No Posee mapas de orientación o planos de emergencias.
- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo y del cumplimiento de este.

G. Baños

- La sede tiene un baño de acceso al público que está habilitado para usuarios con silla de ruedas.
- La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 126 cm de altura, no está habilitado para personas en sillas de ruedas
- El lavamanos no tiene la altura libre requerida de 70 cm desde el piso a la parte inferior, impidiendo que el usuario de silla de ruedas pueda acercarse lo suficiente al grifo y al desagüe. Los desagües visibles de los lavamanos también ocupan el espacio libre de las rodillas.

H. Sistemas de accionamiento

- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación. No existe señalización visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.
- No cuenta con acceso apropiado para personas ciegas o con disminución auditiva.

J. Rampas y desniveles

- No se cuenta con barandas que permitan el acceso seguro para personas con movilidad reducida.
- No se cuenta con sendero peatonales identificados para el ciudadano, aunque cuenta con rampa de acceso.

K. Señalización podotactil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas.
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.

L. Mobiliario de atención accesible

- Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano.
- El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por encima del escritorio.
- No se cuenta con áreas habilitadas para perro de guía o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste.

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

8.1 Descripción técnica de las prioridades

Como se describe en el grafico uno y según el resultado del diagnóstico realizado, la sede no cumple con el 18% de los requisitos citados en la NTC 6047, lo cual indica un desempeño bajo con respecto a los estándares establecidos en la norma. Se presenta un 2% de observaciones, que sin bien no son incumplimientos totales, son un riesgo potencial de convertirse en un incumplimiento si no se toman medidas al respecto. A continuación, se describe los principales incumplimientos encontrados:

- Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.
- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (pasamanos, pictogramas o textos en braille).
- El flujo de ingreso y orientación al ciudadano no está claramente delimitado, lo que puede generar confusión en momentos de alta afluencia.
- No se evidencian **registros sistemáticos de seguimiento o medición de satisfacción** en el punto evaluado.

✓ **Accesibilidad:**

- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Gestión de PQRS:**

- No hay un punto formal debidamente publicado para radicación, seguimiento o entrega de respuestas.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

8.2 Descripción visual de los hallazgos



Ilustración 1

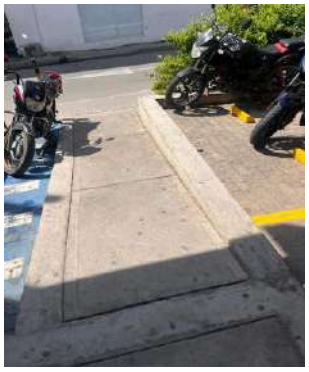


Ilustración 2



Ilustración 3

Las motocicletas se encuentran estacionadas de tal manera que invaden la acera y el propio vado de acceso, reduciendo significativamente o eliminando por completo el ancho libre de paso. Esto impide o dificulta el tránsito de personas en silla de ruedas, con cochecitos de bebé o personas con discapacidad visual.



Ilustración 4



Ilustración 5



Ilustración 6

Los elementos de emergencia y las salidas están correctamente señalizados con alto contraste y accesibilidad.



Ilustración 7



Ilustración 8



Ilustración 9



Ilustración 10



Ilustración 11

El mesón de atención tiene una altura uniforme y elevada, la altura estándar de una barra de trabajo, superior a 80 cm, obligando al usuario de pie a inclinarse. Si un usuario en silla de ruedas intentara interactuar, el mesón bloquearía completamente el acceso a la ventanilla y la comunicación visual con el funcionario.



Ilustración 12



Ilustración 13



Ilustración 14

Solo se observa una barra de apoyo abatible instalada en la pared lateral, lo cual es insuficiente, falta la barra de apoyo fija en el lado opuesto, lo que imposibilita que un usuario en silla de ruedas pueda realizar la maniobra de transferencia de manera segura e independiente.

No Hay Espacio para Rodillas, esto impide la aproximación frontal de una silla de ruedas, forzando al usuario a acercarse de lado, lo cual es incómodo e inseguro.

Los dispensadores deben estar a una altura máxima de 120 cm para que sean alcanzables por una persona en silla de ruedas.



Ilustración 15

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

9.1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN NTC 6047

- **Nivel crítico (alta prioridad):** Afecta seguridad, accesibilidad, transparencia, oportunidad, derechos del usuario o procesos obligatorios (PQRS, información mínima, gestión documental).
- **Nivel medio (prioridad moderada):** Afecta experiencia, comodidad, orientación, tiempos de atención, mobiliario y flujo de atención.
- **Nivel bajo (menor prioridad):** Afecta estética, detalles de señalética no esenciales, confort complementario.

NIVEL DE CRITICIDAD	CRITERIO DEL HALLAZGO	NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO SEGÚN NTC 6047
CRÍTICO	**Accesibilidad**	No hay barandas ni rutas accesibles para personas con movilidad reducida en la entrada de la ventanilla de atención al ciudadano.	La NTC exige accesibilidad física y comunicacional para todas las personas, incluyendo población con discapacidad. **Sustento:**

			numeral 4.1.1 – Ingreso. *Ver ilustración 2.*
	Información mínima obligatoria	No se exhiben, servicios disponibles, tarifas, responsables o procedimientos para la atención del usuario, no cuenta con un sistema de turno.	La información debe ser visible, actualizada y fácilmente identificable por el usuario. **Sustento: numeral 4.1.3 – Información. *Ver ilustración 10.***
	Gestión de PQRS	No existe un punto físico virtual visible o publicado para la radicación y gestión de PQRS	Debe existir un mecanismo formal, visible, accesible y eficiente para presentar y tramitar PQRS. **Sustento: numeral 4.1.4 – Radicación o Correspondencia. *Ver ilustración 11.***
	Atención prioritaria	El espacio asignado donde los ciudadanos esperan el turno para ser atendidos no cuenta con espacio definido y señalizado para usuarios con sillas de ruedas sentados.	La atención a grupos vulnerables es un requisito obligatorio en el enfoque del usuario. **Sustento: numeral 4.2.1 – Sala de espera o hall de filas. *Ver ilustración 11.***
	Instalaciones	No se cuenta con áreas habilitadas para perro de guía o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste	Verificar que, en áreas de espera con asientos, estén ubicados de manera que un perro de guía o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste. **Sustento: numeral 15 – Instalaciones para perro guía. *Ver ilustración 10*.**
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de asignación de turnos.**

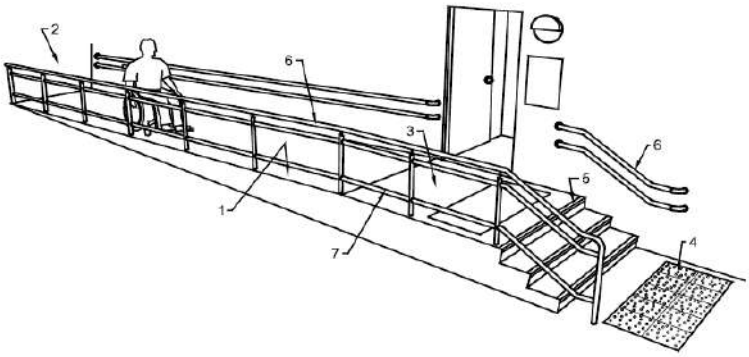
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente, no se cuenta con tableros digitales ni sistema de llamado de voz. No se cuentan con pantallas que den información institucional	La señalización debe permitir identificar servicios y desplazarse correctamente. **Sustento: numeral 19 – Organizadores de filas. *Ver ilustración 11*.**
	Información complementaria	Las condiciones de orientación no son adecuadas. No existen ayudas de orientación al interior de la entidad. No hay señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo con la legislación vigente.	Se requiere publicar condiciones de orientación satisfactorias para encontrar la ruta de evacuación, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino. Información visual, audible y táctil. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información.**
BAJO	**Aspectos visuales y estéticos**	Señalética deteriorada o estética deficiente	La señalización debe ser legible y adecuada, aunque el aspecto estético no es obligatorio. **Sustento: numeral 45 – Señalización.**
	Material de apoyo	Falta de material informativo complementario	La norma recomienda, pero no exige, disponer de material informativo adicional. **Sustento: numeral 45 – Señalización.**

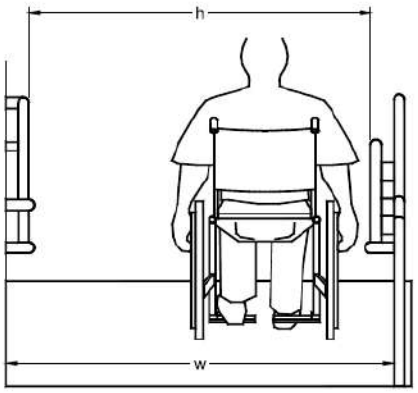
10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN.

10.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

• Instalar pasamanos y adecuar rutas accesibles al ingreso de la ventanilla de atención al ciudadano con las dimensiones adecuadas como lo exige la NTC 6047.



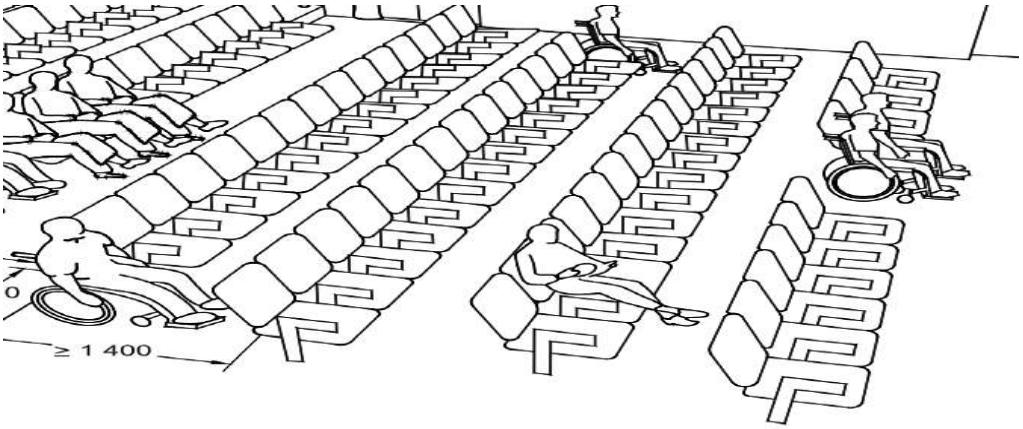


Convenciones

1	superficie de la rampa (véase la Tabla 2, que presenta la pendiente y longitud máximas)
2	descanso horizontal
3	descanso horizontal
4	indicadores táctiles en la superficie peatonal al frente de los escalones
5	escaleras complementarias con marcas
6	pasamanos a ambos lados de la rampa y de la escalera
7	soporte, min 150 mm
h	ancho entre pasamanos
w	ancho de la superficie de la rampa

Figura 12. Ejemplo de rampa con una pendiente de 1 en 20 y descansos horizontales al inicio y al final

- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.
- Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.



- El nivel de la ventanilla debe estar entre 740 mm a 800 mm desde el suelo. El espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700 mm.

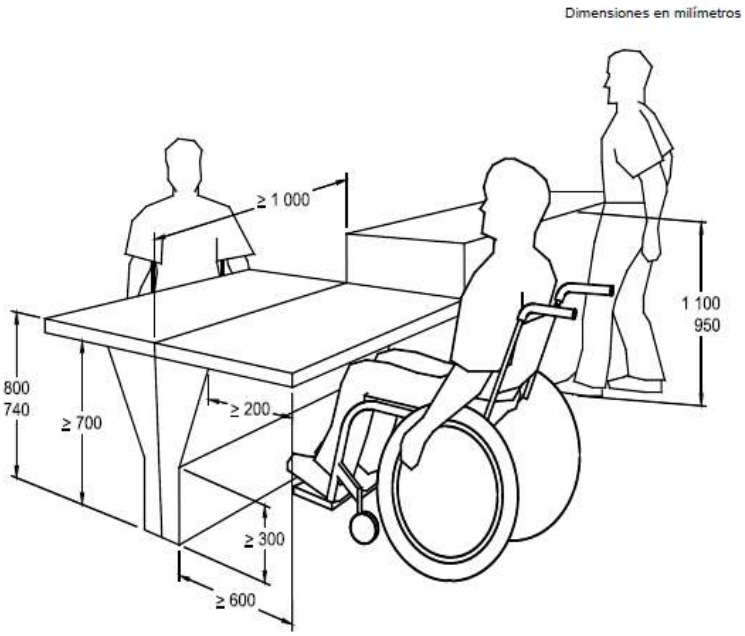


Figura 34. Altura de mostradores adecuada para usuarios de sillas de ruedas y personas de pie

✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas.
- Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").
- Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

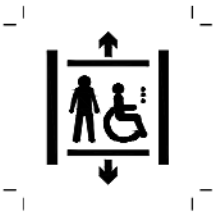
2. texto en Braille

3. localizador en Braille

- Señalización direccional y contra incendios

		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

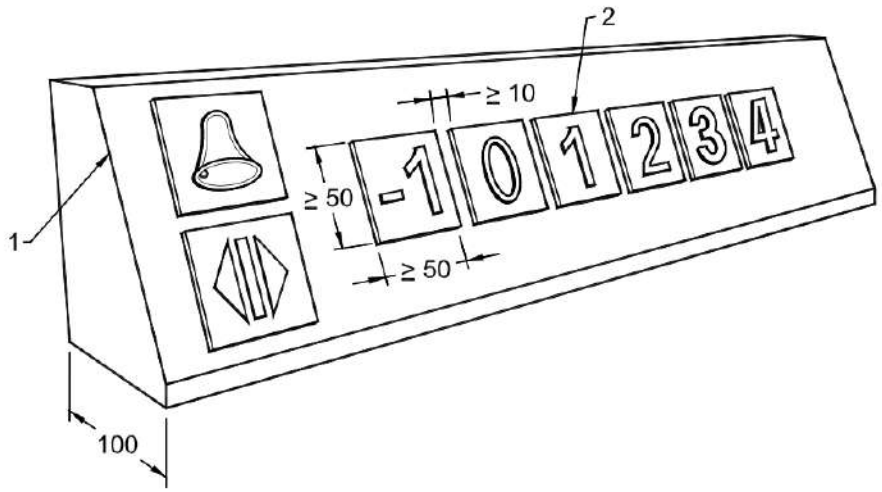
- Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

- Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
  - Servicios ofertados
  - Tiempos de respuesta
  - Procedimiento PQRS
  - Responsable de atención
  - Derechos y deberes del usuario
  - Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

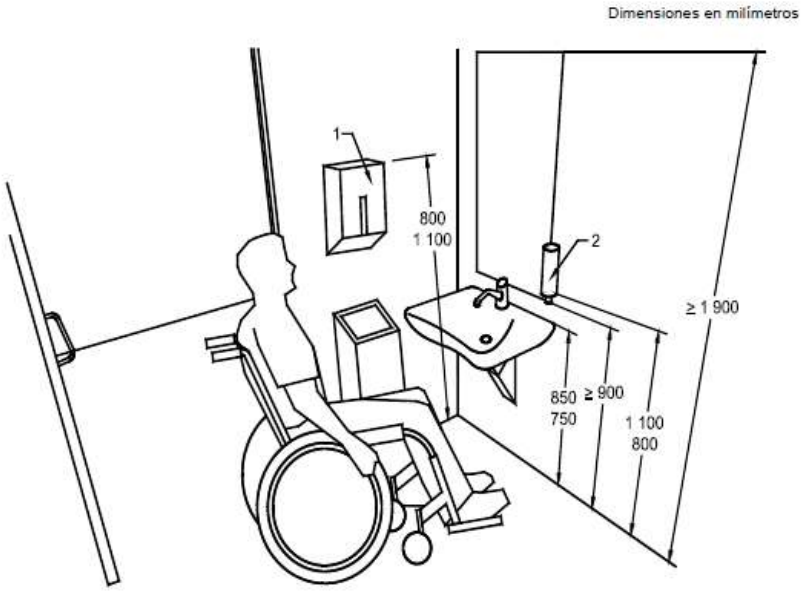
✓ **Gestión de PQRS:**

- Habilitar un módulo exclusivo para radicación.
- Definir un procedimiento visible.
- Implementar formatos físicos y digitales.

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida dentro de la sala de espera de la ventanilla de atención al ciudadano.
- Adecuar pisos y desniveles al ingreso de la ventanilla de atención al ciudadano que permitan el acceso en personas con movilidad reducida, así como la instalación de barandas y sistemas de control del aforo.

- Dentro del cuarto de baño las toallas de papel y el dispensador de jabón deben estar a la altura que exige la NTC 6047 para personas que se encuentran en sillas de ruedas.



Convenciones

1 Toallas de papel, 800 mm a 1 100 mm sobre el piso
2 Dispensador de jabón

Figura 45. Ubicación del lavamanos y el espejo por encima del lavamanos, con distancia del aparato sanitario

✓ **Gestión de la Atención**

- Implementar sistema de turnos (manual o digital).
- Capacitar al personal en protocolo de atención.
- Crear formatos o encuestas para medir satisfacción.





✓ **Gestión documental y seguimiento:**

- Estandarizar registros de radicación, tiempos de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.

✓ **Plan de Mejora Continua:**

- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

11. CONCLUSIONES

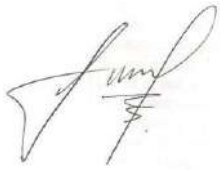
Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en la sede Biblioteca Jorge Artel es **bajo solo con un cumplimiento del 18%**, cumpliendo en aspectos de

operación y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.

- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.
- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 "ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS, CON EL FIN DE IDENTIFICAR AVANCES, BRECHAS Y ACCIONES DE MEJORA





Equipo de Secretaría General - Atención al Ciudadano – DADIS Sede Manga

Cartagena, noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES 3

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO 3

5. METODOLOGÍA 4

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO 6

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS 7

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES 10

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓNN SIN DISCRIMINACIÓN 17

11. CONCLUSIONES 30

1. DATOS GENERALES

Consultoría Externa: Diagnóstico de Implementación NTC 6047

Entidad Evaluada: Alcaldía de Cartagena de Indias – Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano para los puntos de atención:

Ventanillas de atención al ciudadano DADIS sede Manga

Fecha de Aplicación: 20 de noviembre de 2025

Responsable del Diagnóstico: Ingesa Consultores

Norma de referencia: NTC 6047:2013 – "Gestión de la calidad en la atención al ciudadano"

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

Realizar Diagnostico del **grado de cumplimiento e implementación** de los requisitos establecidos en la **NTC 6047:2013** para las Ventanillas de Atención al Ciudadano en la **DADIS sede Manga**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la prestación de los servicios y la experiencia del ciudadano.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE DIAGNOSTICO

La auditoría comprendió la **verificación física, documental y operativa** de las zonas de atención, desde la **recepción y acceso**, hasta la **permanencia y servicios complementarios**, según los numerales establecidos en la norma (Capítulo 4: Requisitos de infraestructura y ambiente).

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos

generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Dicha 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 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.

5. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante:

- **Revisión en sitio** de la infraestructura y disposición de áreas de atención.
- **Aplicación de lista de chequeo** basada en la NTC 6047:2013.
- **Análisis de conformidad (C)**, **no conformidad (NC)** y **observaciones (O)** registradas por los auditores.
- **Cálculo del porcentaje de cumplimiento general**, obtenido a partir del número de criterios conformes frente al total de criterios evaluados.

Se uso una lista de chequeo basada en la NTC 6047:2013 donde establecieron los criterios (numerales aplicables), requisitos, evidencia objetiva y los hallazgos encontrados que se tipifican como:

C: Conforme
NC: No conforme
O: Observaciones
NA: No aplica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD				ANOTACIONES	REGISTROS (Si aplica)
			C	NC	O	NA		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4								

La lista está compuesta por 44 preguntas donde se validan las fases de planeación con 15 requisitos por verificar y 29 requisitos específicos aplicables a la parte de atención al ciudadano. Dentro de los aspectos relevantes a verificar se encuentran:

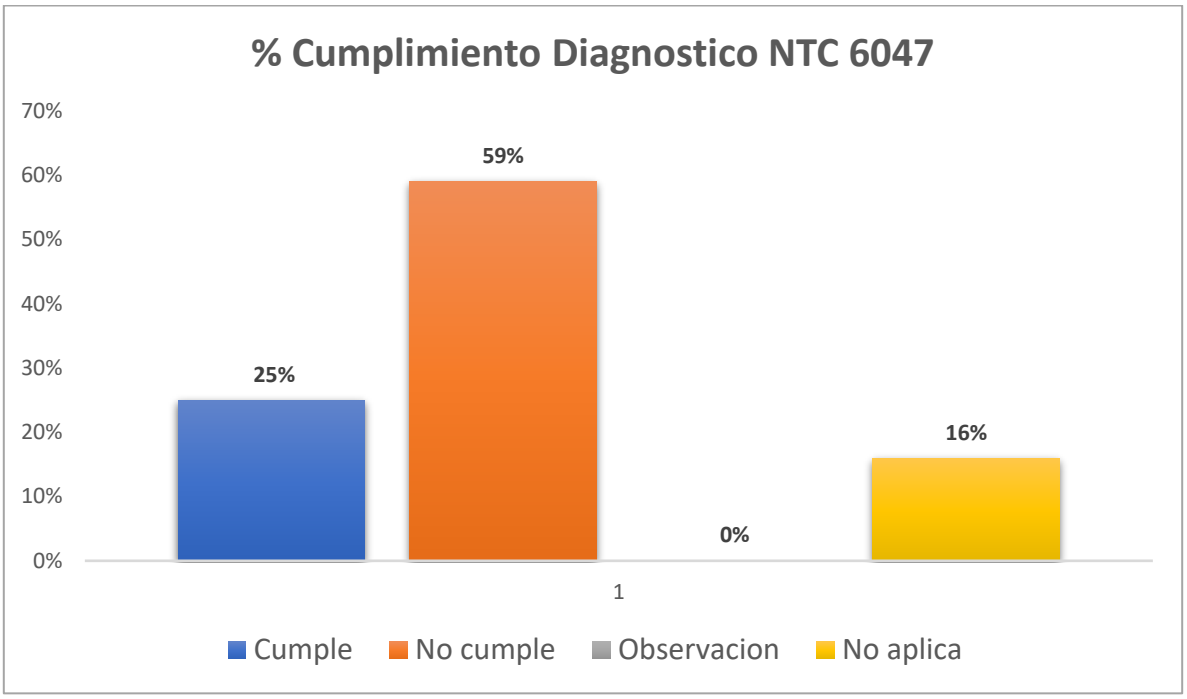
N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento
I	Rutas de acceso y circulación.
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención accesible.

6. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Con base a la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento de la NTC 6047:2013, se describen a continuación los resultados de la evaluación realizada para cada numeral y requisito de la norma aplicable. (ver anexo 1, lista de verificación con los ítems y hallazgos encontrados.)

Total Ítems Evaluados	***Tipo de hallazgo encontrado***			
	Conforme o Cumple (C)	***No Conforme o No cumple (NC)***	***Observación (O)***	***No aplica (NA)***
44	***11***	***26***	***0***	***7***

Gráfico 1. Tipificación de los hallazgos encontrados



Después de analizar y evaluar los resultados de la aplicación de la lista de chequeo de la norma NTC 6047:2013, y con base a la información suministrada por el personal de atención al ciudadano y lo observado se encuentra que la sede cumple con un 25% de implementación de la norma técnica Colombiana NTC 6047, lo que indica que se debe establecer planes de acción inmediatos que permiten mejor los sistemas accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

De los aspectos evaluados se excluyeron algunos como accesos y señalización vertical, debido a que por el tipo de infraestructura no son aplicables.

7. ASPECTOS CLAVES EVALUADOS

A. Entorno:

- El parqueadero no está señalizado con las zonas para personas discapacitadas, tampoco demarcación de piso.
- Los senderos con respecto al ingreso de puerta principal se encuentran con distintos niveles y no cuenta con rampa de acceso o pendiente suavizada que permita el acceso de personal en silla de ruedas.
- Los senderos de acceso no cuentan con franjas táctiles de alerta para advertir sobre los obstáculos que se encuentran en el trayecto para ingresar al punto de atención.
- Durante el recorrido no se identificó información visual audible y táctil que permita al usuario orientarse para el acceso y servicios ofrecidos en el centro de atención al ciudadano.
- En caso de una emergencia, no existe punto de encuentro ni información de qué hacer ante una emergencia.

B. Acceso:

- Se identificó que solo cuenta con una puerta que garantiza el acceso a los usuarios, el ancho de ingreso es ideal para personas discapacitadas en silla de ruedas, aunque no cuente con rampa para su acceso.

- La sede no suministra información visual orientando al usuario audible y táctil para su orientación suministra.
- No se cuenta con barandas ni rampas que garanticen un acceso seguro a personas en silla de ruedas o movilidad reducida.
- No cuenta con una recepción amplia, con suficientes espacios de movilidad y no se facilita el ingreso al ciudadano.

C. Punto de información:

- No se cuenta con punto de información, no se tiene una persona que direcciona a los usuarios cuando piden información.
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición, para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas.
- No se efectúo verificación del funcionamiento del sistema de alarma contra incendios, dado que no se cuenta con este sistema.

D. Circulaciones verticales:

- No existen circulaciones verticales en la sede de servicio al ciudadano de la secretaria general sede Manga, debido a que no aplica porque no hay ascensores.

E. Circulaciones horizontales:

- El área de circulación horizontal principal está a diferentes niveles del suelo, lo cual no garantiza un mejor flujo y movilidad de los usuarios.
- Las circulaciones no tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual.
- No se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil al exterior ni al interior de la sede.

F. Gestión y mantenimiento

- No se cuenta con enfermería o personal capacitado para prestar primeros auxilios, no cuenta con botiquín. No se cuenta con camilla, no se evidencio personal con las competencias para realizar el traslado en camillas.
- Se cuentan con cocina y área para tomar los alimentos para los servidores compartida con las demás dependencias del edificio.

- No posee cuartos de basuras, no se tiene puntos ecológicos para manejar adecuadamente los residuos.
- No Posee mapas de orientación o planos de emergencias.
- No se evidencia plan de mantenimiento preventivo y del cumplimiento de este.

G. Baños

- La sede tiene un baño de acceso al público que no está habilitado para usuarios con silla de ruedas.
- La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 126 cm de altura, no está habilitado para personas en sillas de ruedas
- El lavamanos no tiene la altura libre requerida de 70 cm desde el piso a la parte inferior, impidiendo que el usuario de silla de ruedas pueda acercarse lo suficiente al grifo y al desagüe. Los desagües visibles de los lavamanos también ocupan el espacio libre de las rodillas.

H. Sistemas de accionamiento

- No posee sistema de alarma contra incendios
- No se indica punto de encuentro, lo cual sería un riesgo para los usuarios y/o funcionarios ya que en caso de alguna emergencia no sabrían dónde ubicarse para estar seguros
- No posee puertas resistentes al fuego
- No se cuenta con la debida señalización de evacuación. No existe señalización visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos.

I. Rutas de acceso y circulación

- No se cuenta con plano o mapa que describa la ruta de acceso, distribución de planta o en su defecto habladores que describan como el acceso y la ruta de circulación.
- No cuenta con acceso apropiado para personal en silla de ruedas, personas ciegas o con disminución auditiva.

J. Rampas y desniveles

- No se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida ni barandas que permitan un acceso seguro.
- Se encuentran desniveles que no permiten el acceso seguro a personas en silla de rueda ni personas ciegas, no cuenta con ningún tipo de señalización. Estos desniveles no cuentan con rampas para mejorar la accesibilidad.

K. Señalización podotactil y visual

- No se cuenta con señalización podotáctil en alto relieve y la altura del relieve que mida entre 1mm y 1,5 mm, ni se cuenta con sistema braille de un tamaño apropiado.
- No se cuenta con señalización con lengua de señas.
- No se cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual.

L. Mobiliario de atención accesible

- Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano.
- Tiene sala de espera sin mobiliario para los usuarios.
- El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por encima del escritorio.

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES GENERALES

8.1 Descripción técnica de las prioridades

Como se describe en el grafico uno y según el resultado del diagnóstico realizado, la sede no cumple con el 55% de los requisitos citados en la NTC 6047, lo cual indica un desempeño bajo con respecto a los estándares establecidos en la norma. Se presenta un 0% de observaciones, si se materializa son un riesgo potencial de convertirse en un incumplimiento si no se toman medidas al respecto. A continuación, se describe los principales incumplimientos encontrados:

- Las **zonas de atención al ciudadano** están parcialmente organizadas, con condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y atención, pero carecen de **señalización estandarizada** según la NTC 6047.
- No se identifican **elementos de accesibilidad universal** (rampas, pasamanos, pictogramas o textos en braille).
- El flujo de ingreso y orientación al ciudadano no está claramente delimitado, lo que puede generar confusión en momentos de alta afluencia.
- No se evidencian **registros sistemáticos de seguimiento o medición de satisfacción** en el punto evaluado.

✓ **Accesibilidad:**

- Ausencia de rampas, rutas accesibles.
- Falta de señalización para personas con discapacidad.
- No existe atención preferencial efectiva.

✓ **Información obligatoria:**

- No se exhiben, servicios, tarifas, PQRS, responsables de atención.
- No hay paneles informativos claros.

✓ **Gestión de PQRS:**

- No hay un punto formal debidamente publicado para radicación, seguimiento o entrega de respuestas.

✓ **Señalización:**

- Señales insuficientes.
- Rutas de evacuación no marcadas o inexistentes.

✓ **Procesos y protocolos:**

- No se socializan procedimientos de atención.
- No se controlan turnos ni tiempos de atención.
- No hay mecanismos de medición de satisfacción.

8.2 Descripción visual de los hallazgos

 *Ilustración 1*	El lavamanos no tiene el espacio libre para las rodillas del usuario en silla de ruedas está obstruido o reducido por las tuberías y el desagüe que cuelgan visiblemente, impidiendo la aproximación adecuada al grifo. El espacio visiblemente reducido entre el inodoro, las paredes y la puerta es totalmente insuficiente. Es físicamente imposible que una persona en silla de ruedas ingrese, cierre la puerta y realice la transferencia lateral o frontal al inodoro de forma autónoma y segura.



Ilustración 2



Ilustración 3



Ilustración 4

El botiquín de primeros auxilios contiene elementos vencidos, lo que compromete la respuesta efectiva de la entidad ante una emergencia médica.

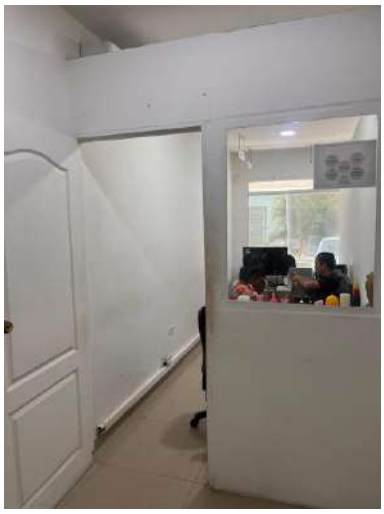


Ilustración 5

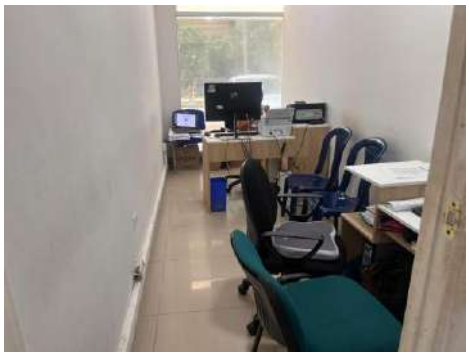


Ilustración 6



Ilustración 7

No hay avisos de atención preferencial.
No existe Sistema de escritura y lectura táctil basado en puntos en relieve para personas ciegas o con discapacidad visual que le permite comunicarse leyendo y escribiendo a través del tacto, no hay accesibilidad a personas con esta discapacidad.
Pasillo Estrecho, el espacio entre la pared izquierda y el mobiliario/sillas apiladas es visiblemente inferior a 100 cm.
Inaccesibilidad, este ancho tan reducido impide por completo la circulación de una silla de ruedas, haciendo que este puesto de trabajo o área de servicio sea totalmente inaccesible para personas con movilidad reducida.

9. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

9.1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN NTC 6047

- **Nivel crítico (alta prioridad):** Afecta seguridad, accesibilidad, transparencia, oportunidad, derechos del usuario o procesos obligatorios (PQRS, información mínima, gestión documental).
- **Nivel medio (prioridad moderada):** Afecta experiencia, comodidad, orientación, tiempos de atención, mobiliario y flujo de atención.
- **Nivel bajo (menor prioridad):** Afecta estética, detalles de señalética no esenciales, confort complementario.

NIVEL DE CRITICIDAD	CRITERIO DEL HALLAZGO	NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO SEGÚN NTC 6047
CRÍTICO	**Accesibilidad**	No hay rampas, barandas ni rutas accesibles para personas con movilidad reducida en la entrada de la ventanilla de atención al ciudadano.	La NTC exige accesibilidad física y comunicacional para todas las personas, incluyendo población con discapacidad. **Sustento: numeral 4.1.1 – Ingreso.**
	Seguridad y orientación	Falta de señalización de rutas de evacuación y puntos de encuentro, no se cuenta con una persona encargado de orientar y guiar a los usuarios hacia el punto de atención al ciudadano.	Se deben garantizar condiciones adecuadas de seguridad, rutas señalizadas, e información clara al usuario. **Sustento: numeral 4.1.2 – Vestíbulo.**
	Información mínima obligatoria	No se exhiben, servicios disponibles, tarifas, responsables o procedimientos para la atención del usuario, no	La información debe ser visible, actualizada y fácilmente identificable por el usuario. **Sustento: numeral**

		cuenta con un sistema de turno.	**4.1.3 – Información.** ***Ver ilustración 5.***
	Gestión de PQRS	No existe un punto físico virtual visible o publicado para la radicación y gestión de PQRS	Debe existir un mecanismo formal, visible, accesible y eficiente para presentar y tramitar PQRS. **Sustento: numeral 4.1.4 – Radicación o Correspondencia.**
	Atención prioritaria	No hay mecanismos visibles para atención preferencial, el espacio asignado donde los ciudadanos esperan el turno para ser atendidos no cuenta con señalización para ubicación en el sitio a las personas con silla de ruedas. En sala de espera no se cuenta con un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.	La atención a grupos vulnerables es un requisito obligatorio en el enfoque del usuario. **Sustento: numeral 4.2.1 – Sala de espera o hall de filas.** ***Ver ilustración 6.***
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de asignación de turnos.**
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente, no se cuenta con tableros digitales ni sistema de llamado de voz. No se cuentan con pantallas que den información institucional	La señalización debe permitir identificar servicios y desplazarse correctamente. **Sustento: numeral 19 – Organizadores de filas.** ***Ver ilustración 7.***

	Información complementaria	Las condiciones de orientación no son adecuadas. No existen ayudas de orientación al interior de la entidad. No hay señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo con la legislación vigente.	Se requiere publicar condiciones de orientación satisfactorias para encontrar la ruta de evacuación, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino. Información visual, audible y táctil. **Sustento: numeral 44 – Generalidades de orientación e información.** ***Ver ilustración 5.***
BAJO	**Aspectos visuales y estéticos**	Señalética deteriorada o estética deficiente	La señalización debe ser legible y adecuada, aunque el aspecto estético no es obligatorio. **Sustento: numeral 45 – Señalización.**
	Material de apoyo	Falta de material informativo complementario	La norma recomienda, pero no exige, disponer de material informativo adicional. **Sustento: numeral 45 – Señalización.**

10. PROPUESTA DE ADECUACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047. Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN.

10.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

- Instalar rampas, pasamanos y adecuar rutas accesibles al ingreso de la ventanilla de atención al ciudadano con las dimensiones adecuadas como lo exige la NTC 6047.

Dimensiones en milímetros

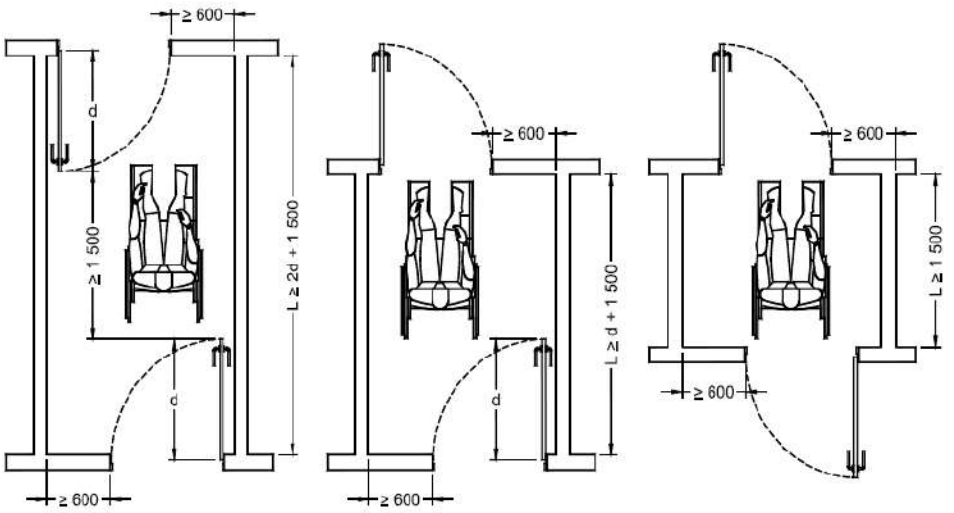
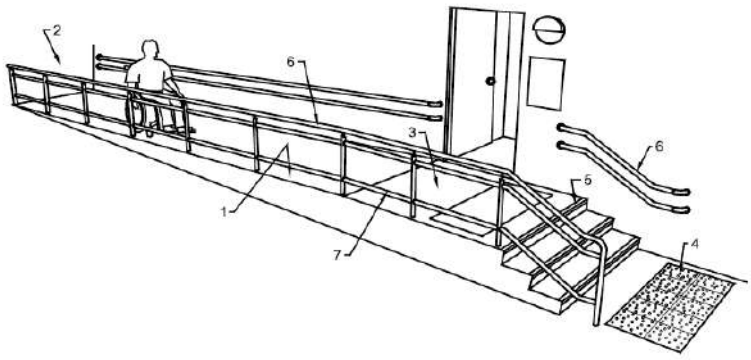
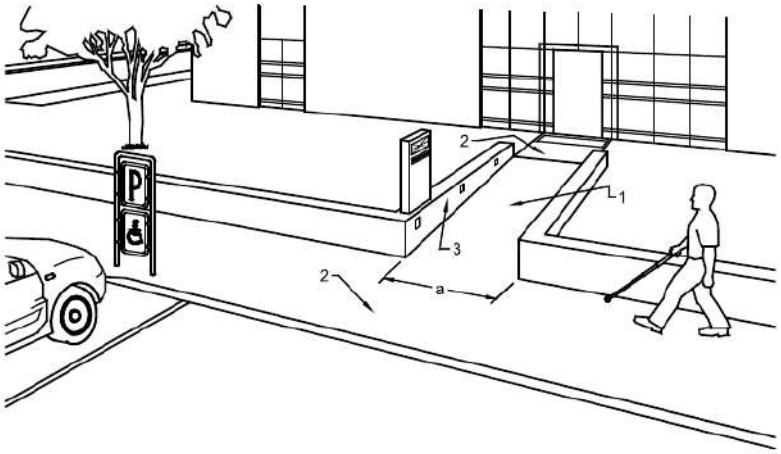


Figura 31. Dimensiones mínimas de los vestíbulos con puerta batiente de una sola hoja

68



- Los senderos o rutas peatonales deberían estar separadas de las rutas por vehículos.

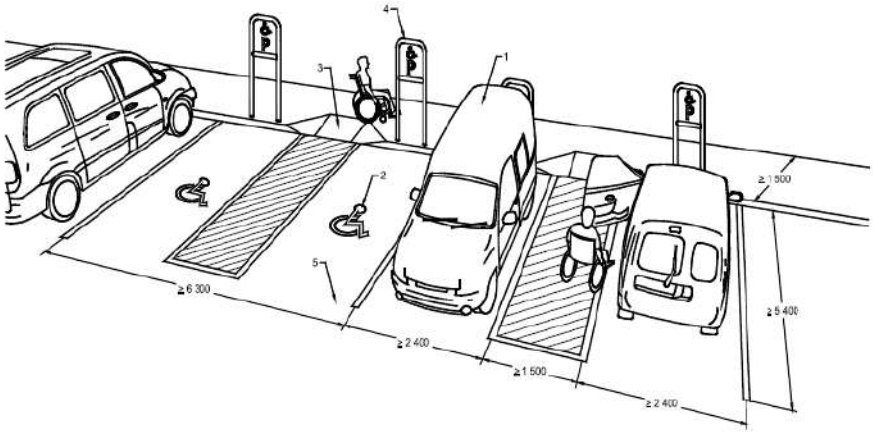


Convenciones

1 sendero en pendiente (cuando la pendiente tiene una inclinación superior a 1 en20 (5 %), el sendero debe estar construido como una rampa)
2 descanso horizontal en ambos extremos del sendero en pendiente, los descansos intermedios separados deben ir de acuerdo con las Tablas 2, 6, 7 y 9.
3 pared con pistas táctiles en relación con la dirección
a ancho del sendero en pendiente, mín 1 200 mm

Figura 4. Ejemplo de sendero en pendiente

- Las zonas del parqueadero deben estar demarcadas y señalizadas para los usuarios que se encuentran en silla de ruedas.



Convenciones

1 altura mínima sin obstrucción para vans, 2 600 mm.
2 símbolo de acceso
3 rampa de andén
4 señalización, incluido el símbolo de acceso
5 suelo firme

Figura 2. Ejemplos de espacios reservados para estacionamiento

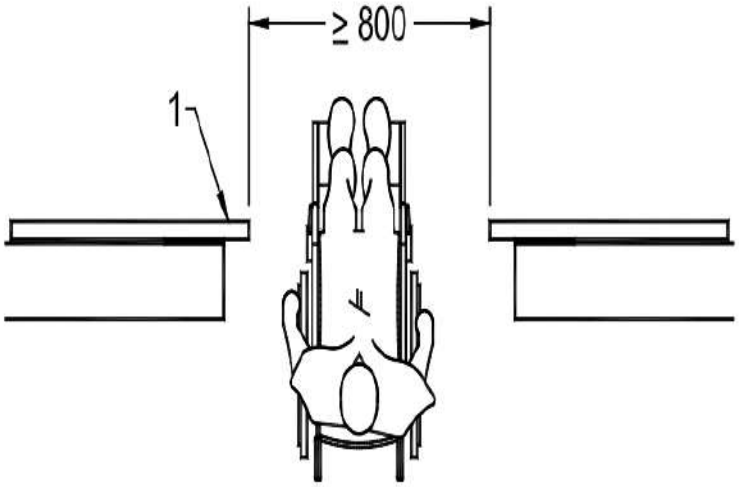
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.



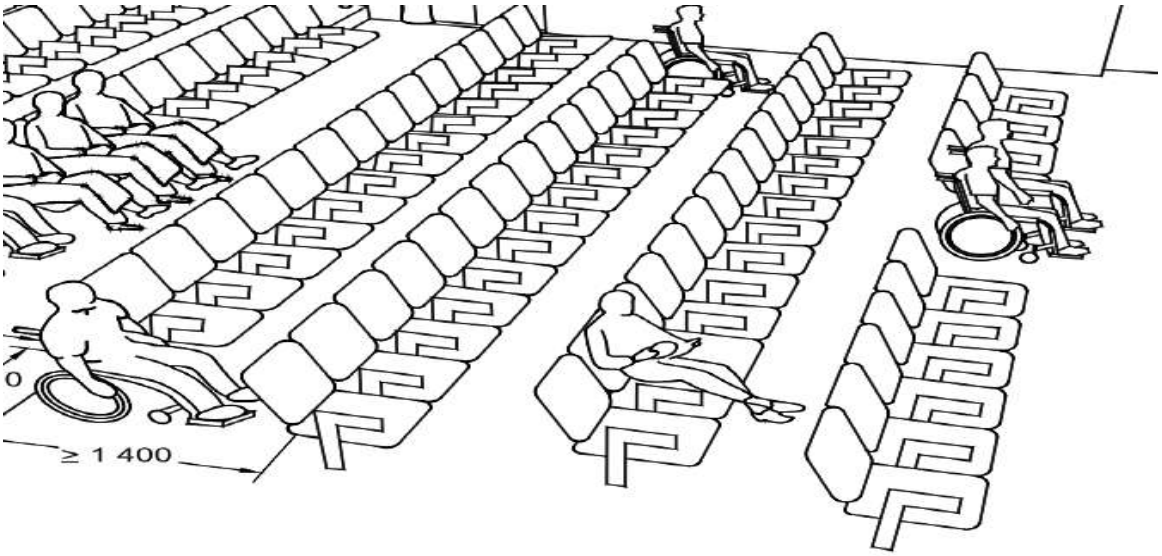
- Crear un punto preferencial para población vulnerable señalizado como lo pide la NTC 6047.



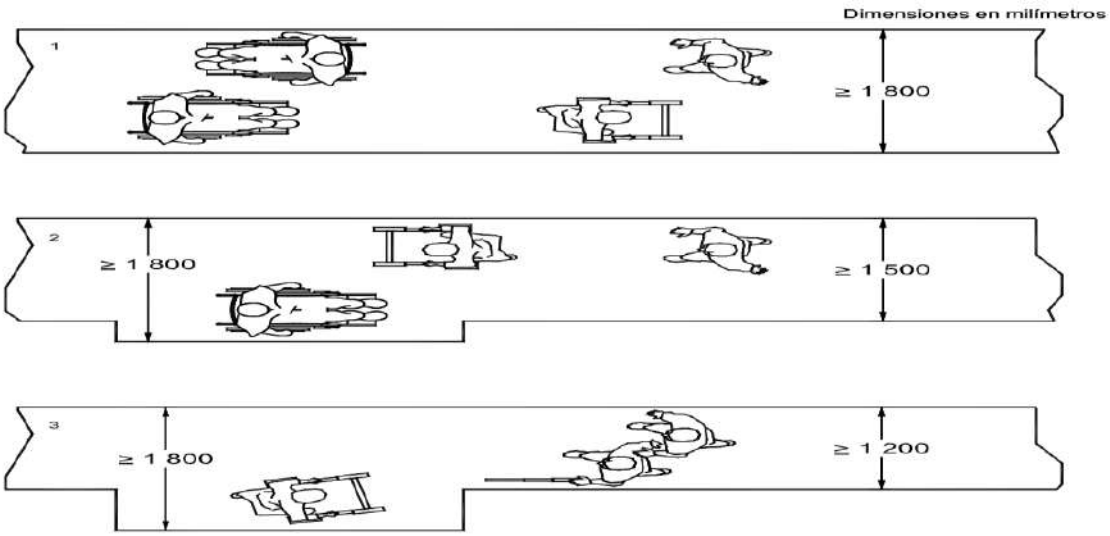
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.
- Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa.



- Zona para personas en silla de ruedas y atención preferencial



- Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.



- El nivel de la ventanilla debe estar entre 740 mm a 800 mm desde el suelo. El espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700 mm.

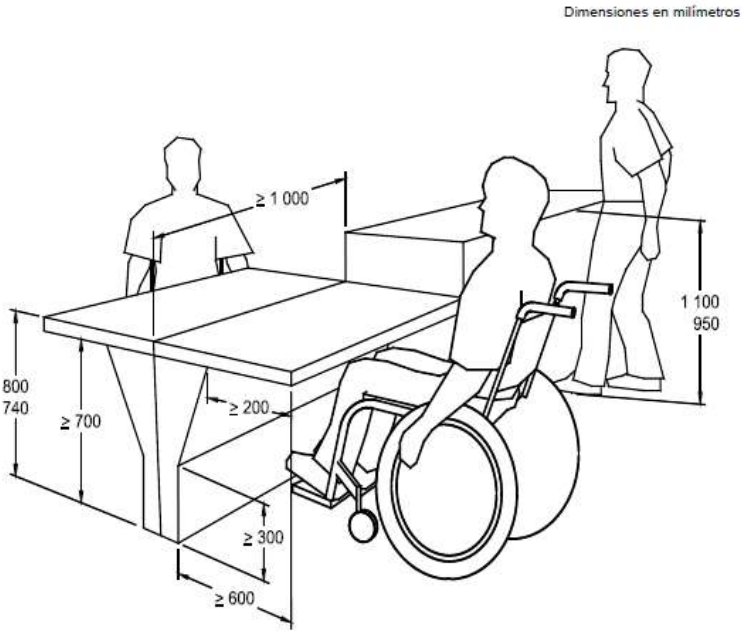


Figura 34. Altura de mostradores adecuada para usuarios de sillas de ruedas y personas de pie

✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- Implementar señalética visible y estandarizada según la NTC 6047, con rutas de atención claramente delimitadas.
- Señalizar rutas de evacuación, baños, accesos principales y oficinas.
- Incluir mapas de orientación ("usted está aquí").
- Señalización para baños personas silla de ruedas, movilidad reducida y personas ciegas.



Convenciones

1 letras táctiles elevadas y símbolos gráficos, altura de 15 mm a 55 mm, relieve mínimo de 0,8 mm (se prefiere de 1 mm a 1,5 mm).

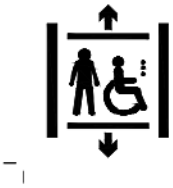
2. texto en Braille

3. localizador en Braille

- Señalización direccional y contra incendios

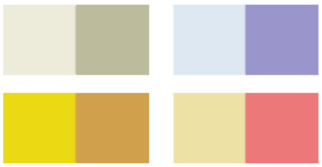
		Ruta de salida de emergencia accesible			Símbolo de ceguera o ambliopía
		Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación.			Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación. NOTA. La T se refiere a la disponibilidad de espacios acondicionados con bucle magnético
PI PF 55		Tercera edad	PI PF 059		Acceso prioritario a mujeres en embarazo
009		Teléfono de texto para sordos	PI PF 046		Accesibilidad a perros de asistencia
		Coche para bebe	PI PF 058		Acceso prioritario a personas con niños pequeños.
Señales de equipos contra incendios					
F001		Extintor de fuego	F002		Carrete de manguera contra incendios
F003		Escalera de fuego	F005		Pulsador de alarma contra incendios

- Señalización emergencias y evacuación
- Señalización preferencial

Para condiciones de discapacidad y atención preferencial					
PI PF 006		Instalación o 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.
PI PF 031		Elevador o ascensor accesible			Baños accesibles para hombres y mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005
		Baños accesibles para mujeres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 005			Baños accesibles para hombres. NOTA Este símbolo gráfico es una combinación de ISO 7001, PI PF 006 e ISO 7001, PI PF 004.

- Facilitar la orientación y garantizar el uso seguro de un ambiente, las superficies adyacentes, la información y los peligros potenciales deben brindar un contraste visual discernible.

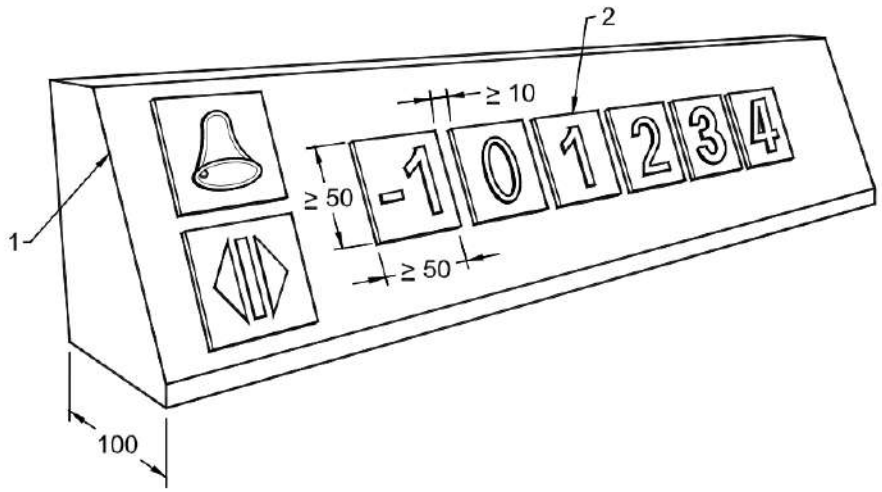
Tabla 4. Diferencia mínima en el VRL, de acuerdo con las tareas visuales

Exigencia visual	Diferencia en la escala de VRL	Ejemplos aproximados de colores contrastantes
Áreas superficiales grandes (paredes, pisos, puertas, cielorrasos), elementos y componentes para facilitar la orientación (pasamanos, interruptores y controles), indicadores táctiles de la superficie peatonal, y de indicadores visuales en áreas con vidrieras)	≥ 30 puntos	
Peligros potenciales y rotulado autocontrastante (indicadores visuales en los escalones) e información de texto (señalización)	≥ 60 puntos	

✓ **Información Mínima Obligatoria:**

- Ubicar en zona visible un tablero o cartel que incluya:
  - Servicios ofertados
  - Tiempos de respuesta
  - Procedimiento PQRS
  - Responsable de atención
  - Derechos y deberes del usuario
  - Incorporar medios digitales de atención e información.

- Señalización de turnos y manejo del tiempo



Convenciones

1 disposición en una sola fila en una superficie inclinada

2 botón pulsador cuadrado de 50 mm *x* 50 mm, o botón redondo con letras táctiles realzadas

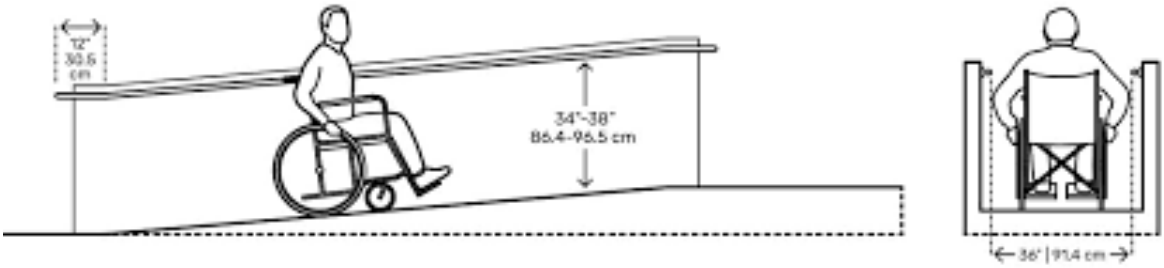
Figura 22. Ejemplo de disposición en una sola fila con botones cuadrados o redondos

✓ **Gestión de PQRS:**

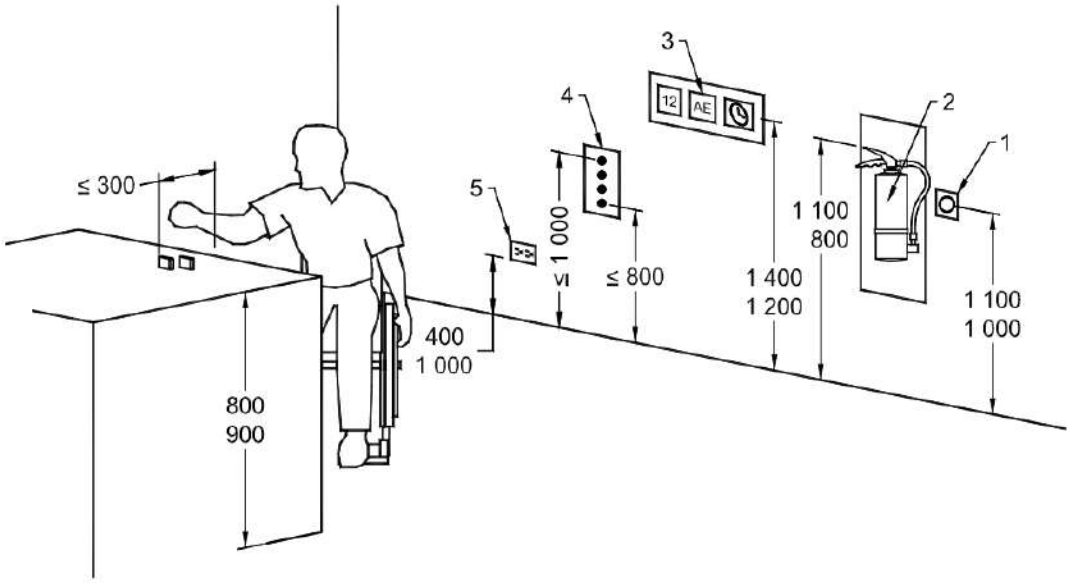
- Habilitar un módulo exclusivo para radicación.
- Definir un procedimiento visible.
- Implementar formatos físicos y digitales.

✓ **Infraestructura y Confort (Ambiente físico):**

- Garantizar accesibilidad para sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Adecuar pisos y desniveles al ingreso de la ventanilla de atención al ciudadano que permitan el acceso en personas con movilidad reducida, así como las instalaciones de barandas y sistemas de control del aforo.



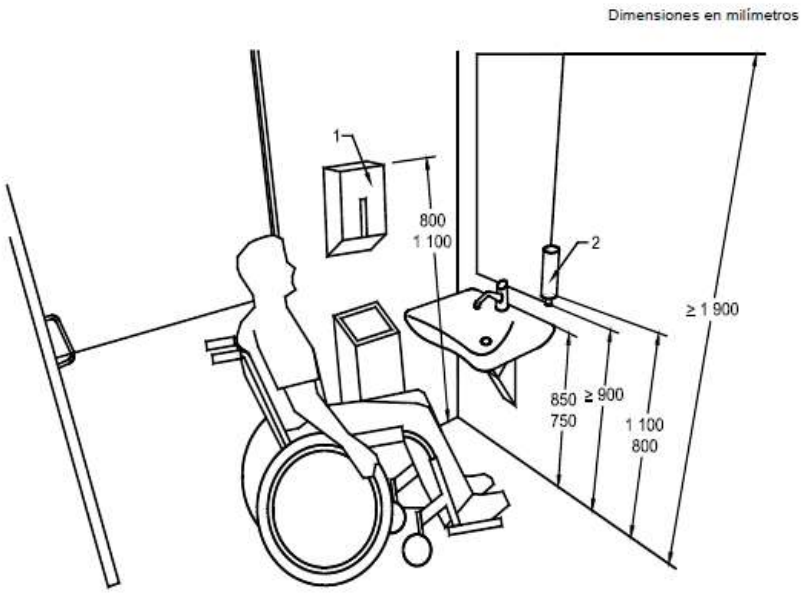
Dimensiones en milímetros



Convenciones

1 Alarma de incendios, caja de alarma
2 Extintor de fuego
3 Indicadores de medidor
4 Dispositivos de control
5 Tomacorrientes

- Dentro del cuarto de baño las toallas de papel y el dispensador de jabón deben estar a la altura que exige la NTC 6047 para personas que se encuentran en sillas de ruedas.



Convenciones

1 Toallas de papel, 800 mm a 1 100 mm sobre el piso
2 Dispensador de jabón

Figura 45. Ubicación del lavamanos y el espejo por encima del lavamanos, con distancia del aparato sanitario

✓ **Gestión de la Atención**

- Implementar sistema de turnos (manual o digital).
- Capacitar al personal en protocolo de atención.
- Crear formatos o encuestas para medir satisfacción.





✓ **Gestión documental y seguimiento:**

- Estandarizar registros de radicación, tiempos de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.

✓ **Plan de Mejora Continua:**

- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

11. CONCLUSIONES

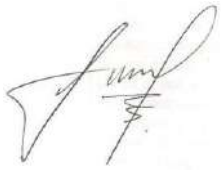
Después de analizar y evaluar los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado según los requisitos establecidos en la NTC 6047:2013, se puede concluir:

- El **nivel de implementación** de la NTC 6047:2013 en la ventanilla atención al ciudadano DADIS sede Manga es **bajo solo con un cumplimiento del 25%**,

cumpliendo en aspectos de operación y atención, pero presentando **brechas importantes** en infraestructura, señalización y accesibilidad.

- Se identifican **condiciones básicas de atención**, pero no una **estructura integral de atención ciudadana** acorde a los lineamientos de la norma y cara a personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.
- La entidad demuestra **disposición institucional hacia la mejora**, evidenciada en la presencia de personal de información y un proceso activo de recepción y atención de todas las solicitudes allegadas y que son pertinentes a los tramites de la ventilla de atención al ciudadano.
- Se requiere un **plan de acción inmediato, correctivo y de mejora continua**, priorizando la adecuación de zonas físicas y la adopción de estándares de comunicación con el usuario y sistemas de accesibilidad para personas en sillas de ruedas, movilidad reducida, personas ciegas o disminución auditiva.

El presente informe se entrega a la **Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Cartagena**, como resultado del diagnóstico realizado en el marco de la consultoría externa sobre el cumplimiento de la **NTC 6047 de 2013**, con el propósito de orientar acciones de mejora continua en la calidad de la atención al ciudadano.



Cartagena de Indias, 27 de noviembre de 2025

Ingesa Consultores - Diagnóstico Técnico NTC 6047