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:

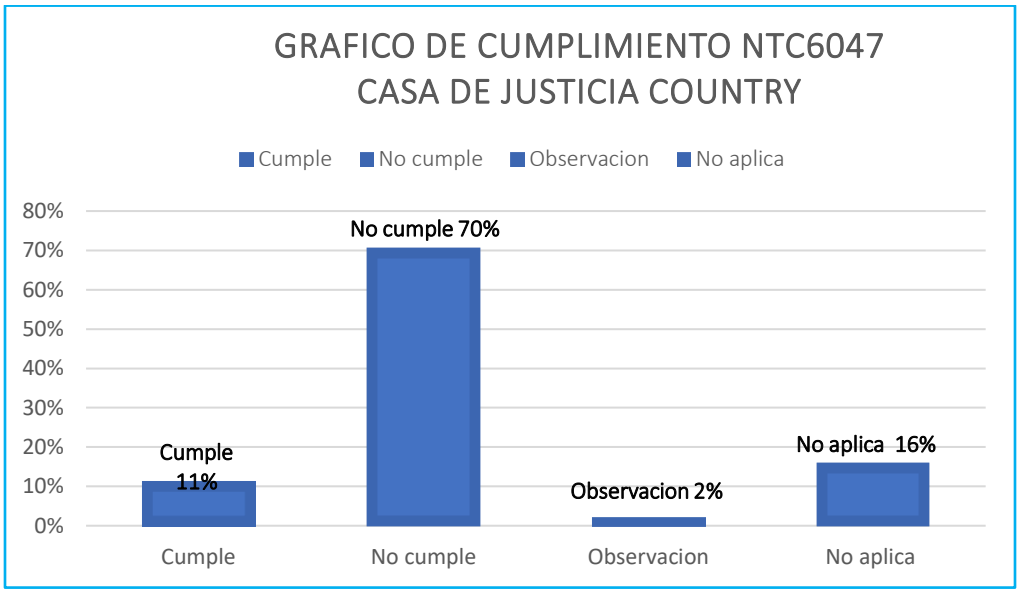
N.	ASPECTOS CLAVES A EVALUAR
A	Entorno
B	Acceso
C	Punto de Información
D	Circulaciones Verticales
E	Circulaciones Horizontales
F	Gestión y Mantenimiento
G	Baños
H	Sistema de Accionamiento
I	Rutas de acceso y circulación.
J	Rampas y desniveles.
K	Señalización podotáctil y visual.
L	Mobiliario de atención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

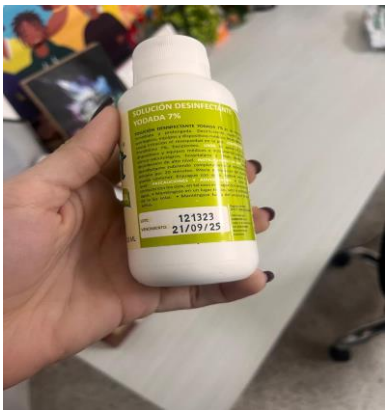
✓ **Procesos y protocolos:**

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

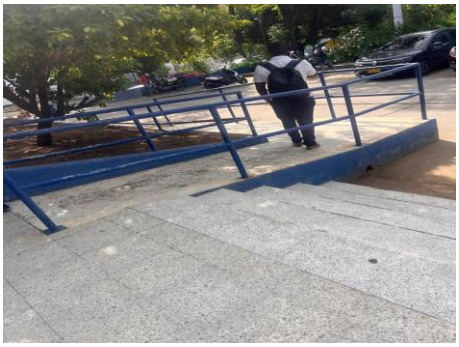
8.2. Descripción Visual de las Hallazgos

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

<table>
<tr><td></td><td rowspan="3">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></td></tr>
<tr><td></td></tr>
</table>

	Cuenta con botiquín, los productos están vencidos
	
	

	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
	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.
	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

	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.**
	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.**

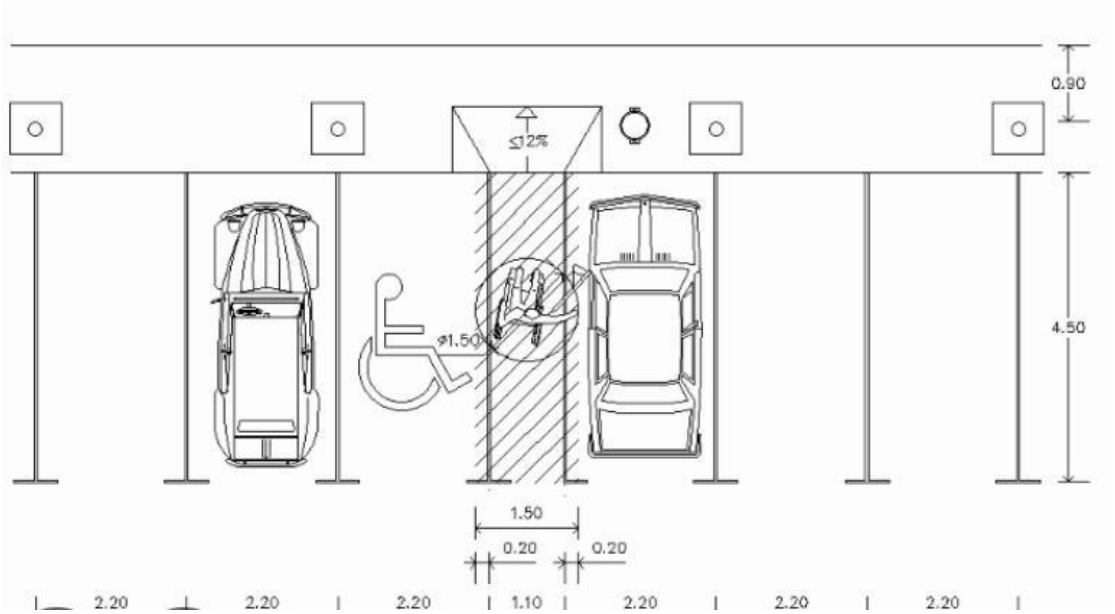
	Oportunidad del servicio	No se controlan tiempos ni turnos de atención	La entidad debe garantizar oportunidad y mecanismos para gestionar tiempos de atención. **Sustento: numeral 18 – Sistema de Asignación de Turnos.**
MEDIO	**Orientación del usuario**	Señalización interna insuficiente o confusa	La señalización 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

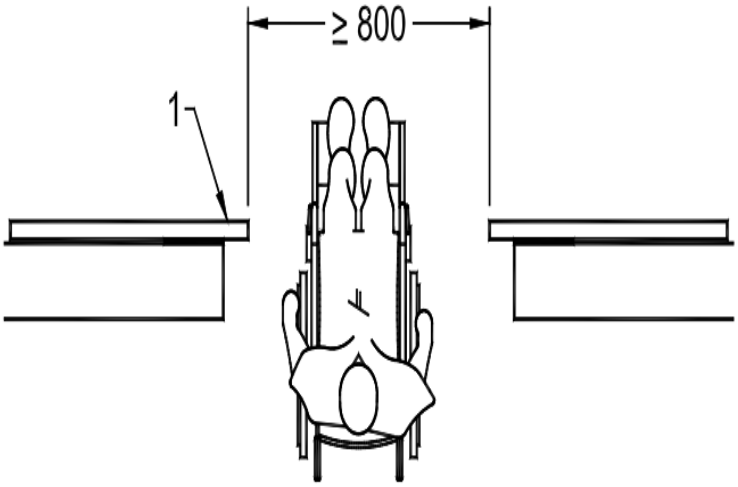
10.1 RECOMENDACIONES TÉCNICAS

✓ **Accesibilidad:**

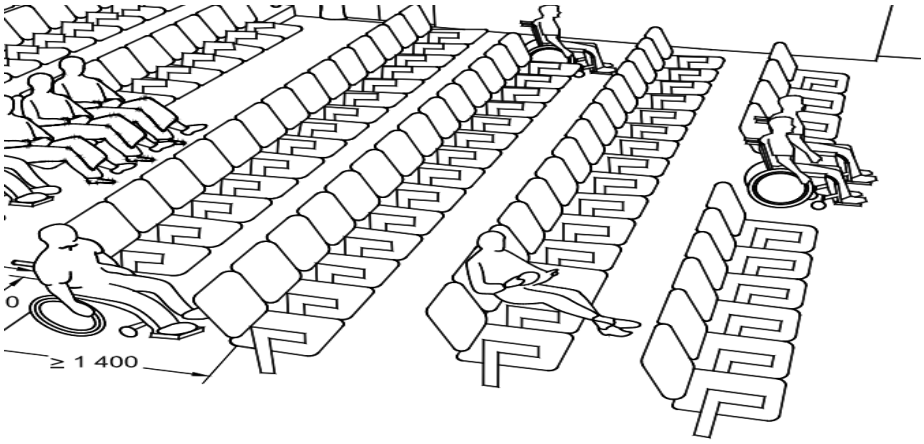
- Instalar rampas, pasamanos y adecuar rutas accesibles.
- Implementar señalización táctil, visual y auditiva.
- Crear un punto preferencial para población vulnerable.
- Garantizar accesibilidad universal en el ingreso, con rampas y señalización táctil o visual.
- Demarcar y señalizar al menos un (1)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



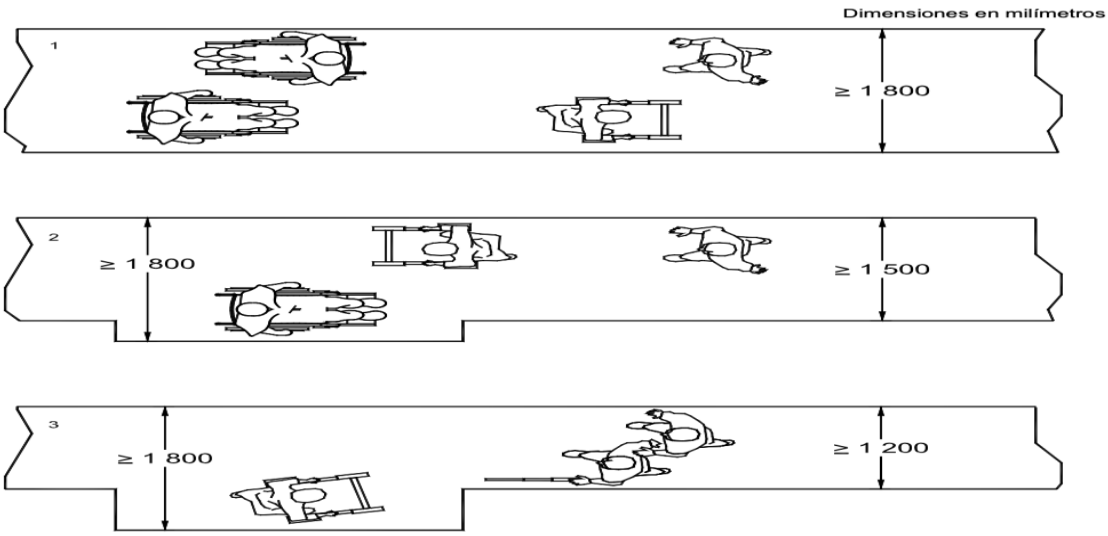
- Ancho de puerta y pendiente suavizada en caso de no tener rampa



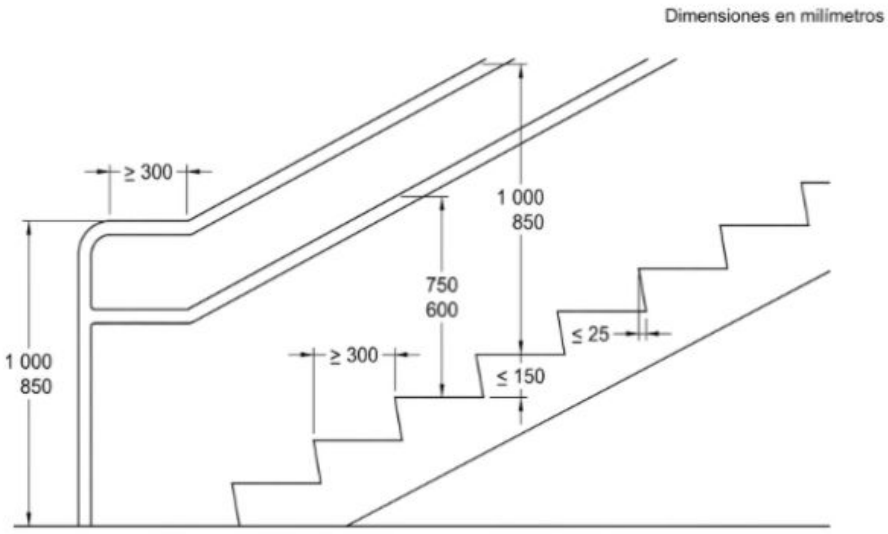
- Zona para personas en silla de ruedas y atención preferencial



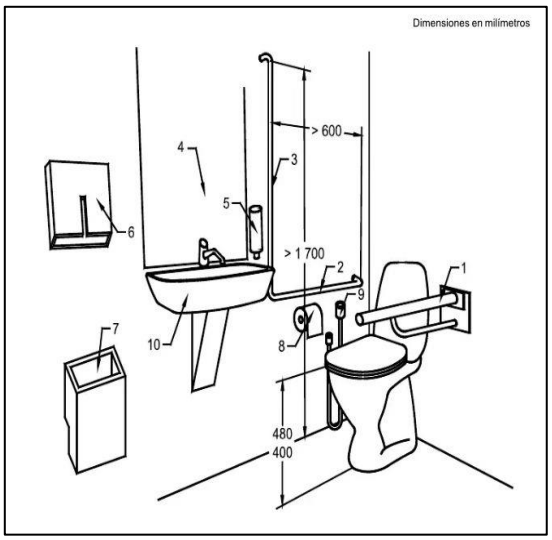
- Demarcación y distribución de espacios parta personas en sillas de rueda y/o movilidad reducida.

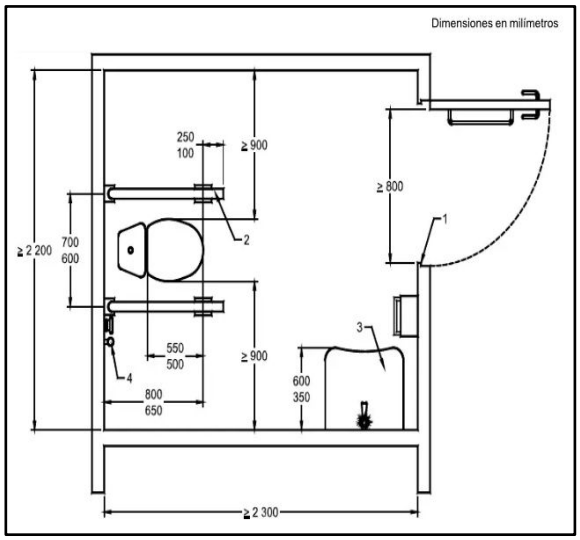


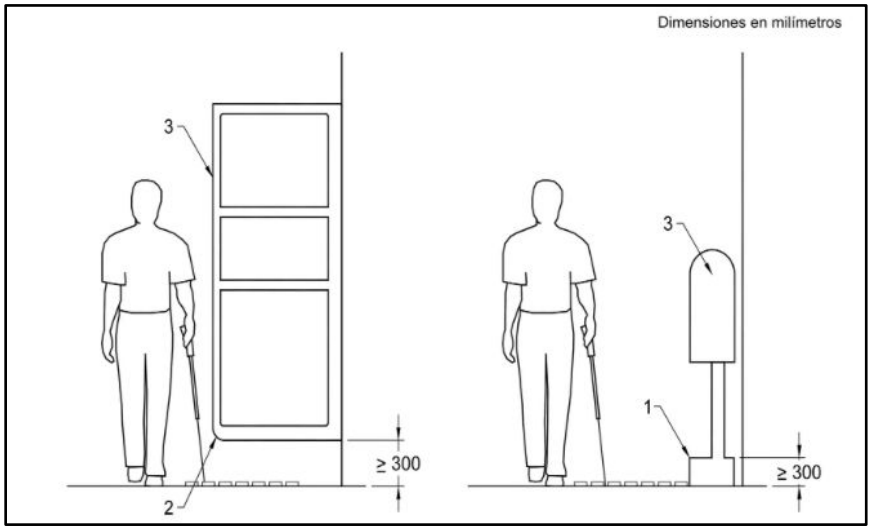
- Ajustar y señalizar circulación vertical



- 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



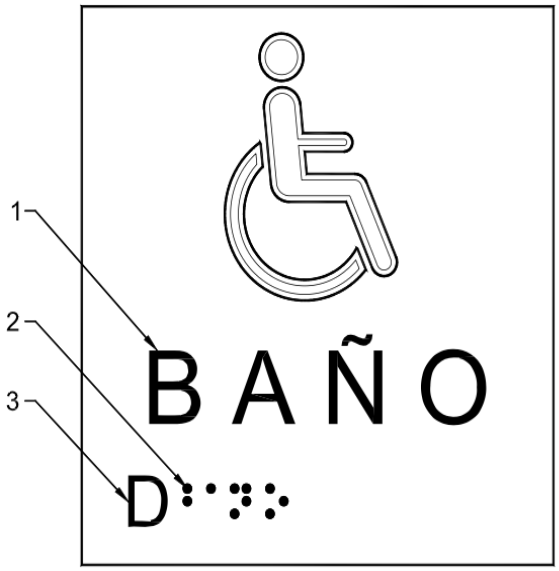




✓ **Seguridad, Señalización y Orientación:**

- 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

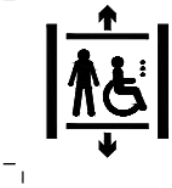
- Señalización direccional y contra incendios

		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			

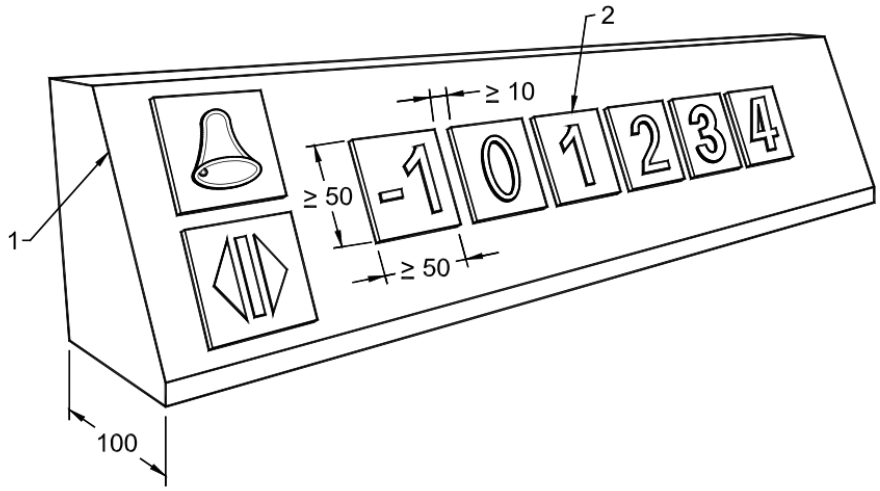
- Señalización preferencial

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

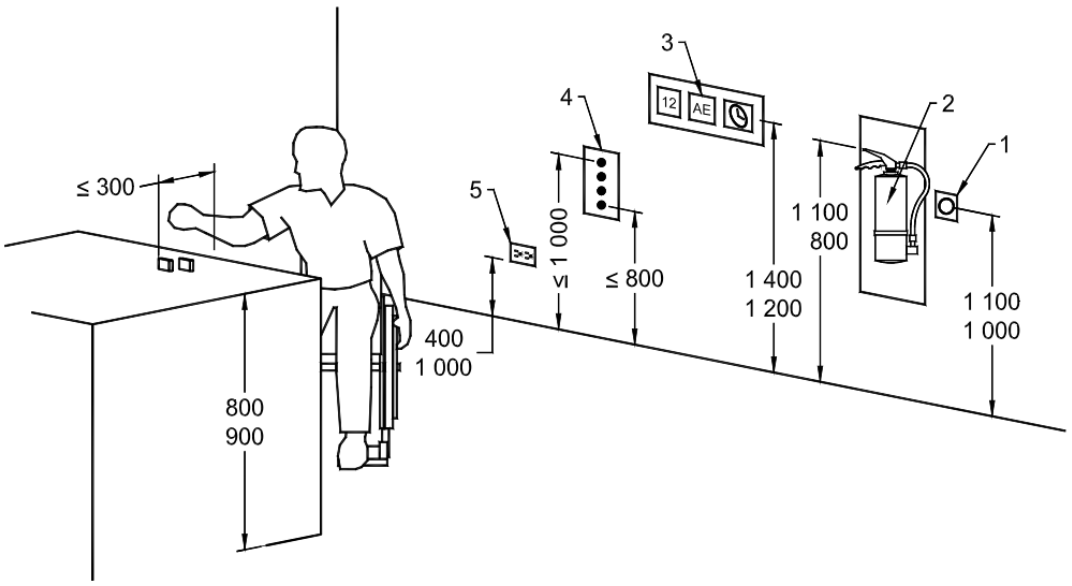
✓ **Gestión de PQRS:**

- 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

✓ **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:**

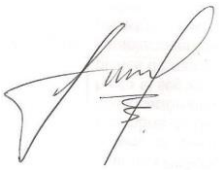
- Elaborar un cronograma de adecuaciones físicas y capacitaciones del personal de atención.
- Implementar el plan de emergencias con todos los elementos aplicables apersonas con movilidad reducida y hacer simulacros,
- Realizar seguimiento semestral del nivel de cumplimiento de la NTC 6047.

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

Ingesa Consultores Conocimiento & Servicio	LISTA DE VERIFICACIÓN	Version 01 15/05/2024

Actividad:	**CONSULTORÍA PARA REALIZAR EL 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**
Objetivo de la auditoría:	**Diagnostico del grado de implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 relacionada con la accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, en la ventanilla de atencion al ciudadano de la alcaldía mayor de Cartagena de indias**
Alcance de la auditoría:	**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**
Proceso / Procedimiento / Unidad de Decisión:	**Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, para las ventanillas e atencion al ciudadano de la los puntos: 1. Plaza de la aduana, 2. Castellana Real, 3. Casa de la justicia country, 4. Casa de la justucia chiquinquira, 5. Biblioteca Jorge Artel, 6. DATT Mall Plaza. Casa fatima DADIS centrro** **Casa de la justucia Country**
Responsable / Equipo auditor:	ING. FRANCISCO ZAMORA / ING. DIANA DIAZ
Fecha de aplicación:	Período: 20-11-2025

FASE PLANEACIÓN			**FASE EJECUCIÓN**					
CRITERIO	**DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO**	**PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR**	**CONFORMIDAD**				**ANOTACIONES**	**REGISTROS (Si aplica)**
			C	**NC**	**O**	**NA**		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4	Diagrama de zonas y requisitos de los espacios fisicos destinados al servicio del ciudadano.	Verificar como es conformada la zona de recepción que faciliten el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y si sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención no se congestionen		X			En la sede Casa de la justucia country, no cuenta con una recepción amplia, con suficientes espacios de movilidad y se facilita el ingreso al ciudadano. Adicionalmente se cuenta con una puerta de ingreso multiple con otras areas de servicio publico, la atención para servicio al ciudadano se encuentra en un segundo piso. en el area se tramites la ubicacion de las sillas que estan despegadas a la pared y no dificultan el acceso a la camilla. No se tiene filtro para evitar la congestion. No se ecuenta con plano del sitio y su distribucion. Revisar el plan de distribucion realizado. Incluir las normas de SST y emergencias.	
Numeral 4.1	4.1 ZONA I RECEPCIÓN	Verificar como es conformada la zona de recepción que faciliten el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y si sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención no se congestionen		X			De acuerdo con la verificación se cuenta con una rampa y vado de acceso peatonal a el edificio pero no a la recepción y a atención al ciudadano. Cabe resaltar que uno de los ingresos no estan en buenas condiciones.	
Numeral 4.1.1	Ingreso	Verificar las adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores).		**X**			De acuerdo con la verificación no se cuenta con una rampa y vado de acceso peatonal a recepción y a atención al ciudadano. NO éste conecta directamente con la recepción. No se cuenta con detectores.	
Numeral 4.1.2	Vestíbulo	Verificar el espacio destinado a la recepción y acceso al punto de atención, debe facilitar la distribución a otras áreas, debe tener señalización. Verificar si cuenta con personas que guían y facilitan que el ciudadano se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.	X				Se cuenta con el personal de vigilancia y una persona encargado de orientar y guiar a los usuarios hacia el punto de antención al ciudadano. No se cuenta señalizacion ni de piso ni de pared.	
Numeral 4.1.3	Información	Verificar el espacio donde se ubican las personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención. Verificar el sitio donde se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información. Verificar si se entregan turnos para el trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.	x				Verificado el espacio donde se encuentra el personal de entrega de información de trámites y servicios, se evidencia que este si esta en un espacio amplio esta detras del escritorio, comodo, si accesible y con la posibilidad de tener un contacto presencial entre el funcionario y el ciudadano. No cuenta con un sistema de turno pero el la perosna entrevista comenta que le da prioridad a las mujeres embarazadas y los adultos mayores. y cuando es una persona en sillas de rueda lo atiende en el primer piso.	
Numeral 4.1.4	Radicación o correspondencia	Verificar el espacio de recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Verificar si existe un espacio adecuado para la entrega de documentos.		x			Se observa que el lugar de correspondencia es accesible, cómodo para el usuario que viene a radicar correspondecia, peticiones, quejas o reclamos. Adicionalmente se considera un espacio adecuado para tal fin; de igual forma, se tiene un canal virtual y un chatbot CATALINA para la recepción de PQRS. Pero no para personas con discapacidad no el espacio no es el adecuado puesto que no cuenta con una rampa para ingresar al puesto de atención.	
Numeral 4.2	ZONA II PERMANENCIA	Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala.	x				Se cuenta con antesala y cuenta con silla de espera confortables para la espera de atencion a ciudadano.	

Numeral 4.2.1	Sala de espera o hall de filas	Verificar el espacio asignado donde los ciudadanos esperan el turno para ser atendidos cómodamente y permanecen sentados o hacen fila Verificar si el espacio incluye un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Verificar si 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.		X			Se cuenta con antesala con silla de espera confortables para la espera de atencion a ciudadano. 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. 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.	
Numeral 4.2.2	Servicios complementarios	Verificar si se cuenta con los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano como puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, biblioteca, zona de ventas de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, fotocopiadora, fotografía, internet, dispensadores, baños públicos, baños públicos para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios, entre otros.				X	No aplica, no es entidad recaudadora. No cuenta con baños públicos para personas en condición de discapacidad	
Numeral 4.3	ZONA III ATENCIÓN	En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general		x			No cuenta con una ventanilla de prioridades pero el entrevistado atiende según la condicion de la persona. Si es una persona con discapacidad en silla de ruedas la atiende en el primer piso.	
Numeral 4.3.1	Sala de atención especial	Verificar si se cuenta con puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones		x			no se cuenta con puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales.	
Numeral 4.4	ZONA IV ADMINISTRATIVA	Está conformada por las áreas y los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio.	X				Conforme	
Numeral 4.4.1	Administración	Verificar si se cuenta con el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.		x			No se cuenta con ofcina del coordinador de atencion y servicio al ciudadano, no se cuenta con archivo, salas de reuniones y puestos de trabajao para cada funcionario y contratista. Esta islada de la zona de atencion.	
Numeral 4.4.2	Servicios generales internos	Verificar si se dispone de instalaciones para los servidores públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestier, lockers. Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas		x			Se cuenta con zona de labores con cocineta, lavaplatos y zonas de comida compartida con las demas dependencias que puede ser utlizada. Pero no se encuentra en buenas condiciones. El lavaplatos no esta en condiciones para ser utilizado.	
Numeral 4.4.3	Instalaciones básicas	Verificar si se cuenta con el conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa, entre otras.		X			Se cuenta con el buen funcionamiento de iluminación, ventilación, acústica, se cuenta con señalización para evacuación, cuarto de cómputo, no se cuenta con sistema de seguridad (cámaras), no hay buzones, pero si tableros de información	
Numeral 4.5	REQUISITOS PARA LAS ZONAS DE SERVICIO AL CIUDADANO							
ZONA DE RECEPCIÓN								

INGRESO	Espacio reservado para estacionamiento accesible	1. Verificar que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 m (numeral 6.1) 2. Verificar espacio para estacionamiento de vehículos. 3. Verificar espacio para discapacitados 240c para el vehículo y 150c para la silla. - Espacio doble 630c entre los dos carros con demarcación piso y señalización pared, flechas de acceso, cercanía a los ascensores (numeral 6.3). 4. Verificar para la rampa de anden verificar demarcación con pintura. 5. Verificar disponibilidad para 10 estacionamientos 1 accesible, para 50-2accesibles, para 100 4 accesibles (numeral 6.2) 6. Estacionamiento de vans con rampa móvil auxiliar parqueadero de 900c por 240 c (numeral 6.4) 7. Verificar estacionamiento accesible en calle y si cuenta con señalización, no deben haber escalones, debe estar a nivel del suelo (numeral 6.7)		X			Cuenta con parqueadero, pero no esta señalizado con las zonas para personas discapacitadas, tampoco demarcacion de piso. No cuenta con demarcación la rampa.	
	Senderos a la edificación	1. Verificar los senderos o rutas peatonales de acceso a la edificación (numeral 6.8.2):		X			No Se cuenta con senderon peatonales para el ciudadano, cuenta con rampa de acceso al edificio.	
	Acceso desde paradero de servicio público	2. Verificar que el sendero este señalizado, con ayudas a la orientación, si cuenta con cambios en el material o en los indicadores táctiles de la superficie peatonal, para indicar específicamente la dirección cuando no hay más indicaciones, acerca del sendero a la edificación para personas ciegas que necesitan una ruta táctil o línea guía para seguir. 3. Verificar que no se encuentren obstáculos como columnas 4. Verificar la longitud del sendero inferior a 50 m, ancho de 150 c, si cuenta oxcn pasamanos (numeral 7.2.2). 5. Verificar pasillos internos para silla de ruedas (señalización, plataformas táctiles, indicciones) (numeral 7.4)		X			No Se cuenta con senderon peatonales para el ciudadano ni con rampa de acceso.	
ESCALERAS Numeral 11	**11.1** ALTURA Y DISTANCIA DE AVANCE DE LOS ESCALONES	Verificar para una evacuación de personas asistida y segura, en caso de emergencia, la altura del escalón no debe ser superior a 150 mm, y su distancia de avance no debería ser inferior a 300 mm. Verificar su cumle para los demás casos, la distancia mínima de avance de la huella debe ser 260 mm, y la altura máxima debe ser 180 mm (numeral 11.1)		X			No se cuenta co plan de emergencias ni ruta de eevacuacion.	
	11.2 ANCHO MÍNIMO DE LOS TRAMOS DE ESCALONES	1. Verificar el ancho mínimo de 1 200 mm y de pasamanos debe ser 1 000 mm. 2.Verificar si pertenece a casos excepcionales con un ancho mínimo de un tramo de 900 mm y el ancho mínimo entre pasamanos de 800 mm. 3. Verificar para casos de evacuación por las escaleras, si se permite el contraflujo, es decir, el acceso de emergencia de los equipos de rescate que ingresan a una edificación y hacia el siniestro, mientras hay personas que continúan evacuando la edificación, el ancho no obstruido, exceptuando pasamanos y cualquier otra proyección, no debe ser inferior a 1 500 mm. El ancho de la superficie de un tramo de escalones no debería ser inferior a 1 700 mm. 5. Verificar si las escaleras cuentan con descansos, libres de cualquier obstrucción, incluido el trayecto de vaivén de una puerta. Donde hay un semidescanso o un giro de 180°, dicho descanso no debe ser inferior a 1 500 mm de ancho, con el fin de facilitar el transporte de una persona en una camilla.(numeral 11.3)		x			No se evidencia advertencia visual mediante una franja ininterrumpida de las escaleras, se encuentra la oficiba en segundo piso.	
	11.5 ADVERTENCIAS VISUALES Y TÁCTILES	1. Verificar la existencia del contraste visual entre los descansos y el escalón superior e inferior de cada tramo de escaleras. Debe existir una línea de advertencia visual mediante una franja ininterrumpida de 40 mm a 50 mm de profundidad a lo ancho de la escalera, en la parte frontal de la distancia de avance de cada escalón.		x			No se evidencia advertencia visual mediante una franja ininterrumpida se cuenta con escaleras, se encuentra la oficiba en segundo piso.	
Numeral 12	PASAMANOS	1. Verificar si cuenta con perfil redondeado que se pueda circunscribir en una circunferencia de 45 mm. 2. Verificar la altura superior del pasamanos entre 850 mm y 1 000mm 3. Verificar un segundo pasamanos, con un perfil más bajo que el primero. La altura debe estar entre 600 mm y 750 mm (numeral 12.5) 4. Verificar si cuenta con símbolos textuales o táctiles no deben sobresalir y deben estar colocados en forma permanente en los pasamanos como una fuente de información importante para las personas con discapacidad visual, como número del piso, la dirección de evacuación en caso de emergencia, la ubicación de las salidas finales de la ruta de evacuación, entre otros.		X			No cuenta con símbolos textuales o táctiles colocados en forma permanente en los pasamanos como una fuente de información importante para las personas con discapacidad visual, como la dirección de evacuación en caso de emergencia, la ubicación de las salidas finales de la ruta de evacuación, entre otros.	
Numeral 13	ASCENSORES (ELEVADORES)	1. Verificar el acceso a todos los pisos de la edificación 2. Verificar el acceso de un usuario de silla de ruedas y un acompañante 1 100 mm x 1 400 mm. Con entrada de 800 mm a lo ancho de la cabina. Verificar si cuenta con un mecanismo para incrementar este tiempo de apertura de puerta prolongado, y un botón marcado con el símbolo de silla de ruedas dentro de la cabina, con el mismo propósito. Verificar si cuenta con sensor de presencia en la abertura de puerta con una distancia entre 25 mm y 1 800 mm por encima del umbral de la puerta de la cabina que evite el contacto físico entre el usuario y los bordes frontales de los paneles de cierre. Verificar si la cabina cuenta con pasamanos (numeral 13.4.1.) La altura del pasamanos debe estar entre 800 mm y 950 mm por encima del piso. El espacio libre entre la pared y la parte de agarre debe estar entre 35 mm y 45 mm. Los extremos de los pasamanos que se proyectan deben estar cerrados y volteados hacia la pared para minimizar el riesgo de lesión.		x			NO cumple con este punto	

Numeral 13								
	Numeral 13.4.7.ADVERTENCIAS DE EMERGENCIA EN CABINA	1. Verificar si cuenta con un dispositivo de alarma (sistema de comunicación en dos vías) 2. Verificar que el dispositivo asegure la comunicación de voz en ambas direcciones, con una organización a cargo del rescate de los pasajeros, o con la persona a cargo de la seguridad de la edificación. 3. Verificar que el dispositivo suministre retroalimentación audible y visual para que los pasajeros confirmen que la alarma ha sido enviada y ha sido recibida (numeral 13.4.7). 4. Verificar si cuenta con dispositivos y señales de control, botones cuadrados de 25 mm x 25 mm o botones circulares de 30 mm con letras táctiles en relieve, ya sea colocadas vertical u horizontalmente, si cuenta con sistema braille (numeral 13.5)		x			NO cumple con este punto	
Numeral 15	INSTALACIONES PARA PERROS GUÍA Y OTROS PERROS DE ASISTENCIA	1. Verificar que en áreas de espera y otras áreas habilitadas 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.		X			No se cuenta con areas habilitadas para perro de guia o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste	
Numeral 16	PUERTAS	1. Verificar el tipo de puertas utilizadas en las instalaciones: de batientes, corredizas. 2. Verificar si se cuenta con los espacios de circulación libres en entradas con puertas de batiente, basados en el ancho no obstruido de la entrada. 3. Verificar el ancho no obstruido de las puertas mínimo de 800 mm; de 850 mm o más, para cuando se provee el uso de sillas de rueda eléctricas. 4. Verificar la altura libre de las puertas debe ser de mínimo 2 000 mm. 5. Verificar si se cuenta con puertas automáticas o dispositivos para cierre controlado en caso de acceso a discapacitados. 6. Verificar si las paredes vidriadas y las puertas completamente vidriadas, de gran tamaño, cercanas a espacios de circulación cuentan con las indicaciones visuales para evitar la toma equivocada por aberturas a las personas ciegas o con discapacidad visual parcial. 7. Verificar la accesibilidad y maniobra al interior de las áreas de personas en silla de ruedas		x			No se cuenta con puertas batientes. Se cuenta cOn puerts de madera, La puerta tiene mas de 90 cm, el ancho es apto para sillas de ruedas en la entrada principal al edificio. La altura de la puerta es de mas de 2 mts. No hay puertas automaticas. existen espacios sufientes al interior para maniobrar sillas de ruedas pero solo en el primer piso. pero en la ventanilla no est apto para personas con discapacidad.	
Numeral 18	SISTEMAS DE ASIGNACIÓN DE TURNOS	1. Verificar si se usa un sistema de asignación de turnos. La máquina que entrega los tiquetes de los turnos y el sistema de llamado deben tener salida visual y audible.		x			No se cuenta con sistema de asignacion de turnos	
Numeral 19	ORGANIZADORES DE FILAS	1. Verificar si se cuenta con tableros digitales o elementos (sonido o llamado voz coordinado con el tablero), que permitan al ciudadano identificar el turno que están atendiendo y el que continúa. 2. Verificar si se cuenta con pantallas que entreguen información institucional o televisores, tableros de información o revisteros que permitan una espera entretenida. 3. Verificar que el mobiliario utilizado debe ser lo suficientemente cómodo, diseñado para tráfico pesado, de fácil limpieza y mantenimiento periódico, de materiales agradables que reduzcan el estrés.		X			No se cuenta con tableros digitales ni sistema de llamado de voz. No se cuentan con pantallas que den informacion institucional.movliiario adecuado y como para la atencion al ciudadano. no se cuenta con persona que maneje lenguaje de señas. No se evidenia lenguaje para personal con perdida visual. Ni personal bilingüe.	
Numeral 20	MÓDULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. ÁREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES y ESCRITORIOS	1. Verificar que los puestos de trabajo deben contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones; debe permitir una postura adecuada y libertad de movimientos. 2. Verificar que las áreas de recepción y los mostradores, especialmente en ambientes ruidosos cuenten con una pantalla de seguridad equipada con un sistema de aumento de la audición para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas. 3. Verificar si los mostradores y los escritorios de la recepción están identificados claramente, de manera que se puedan reconocer fácilmente desde la entrada de la edificación. 4. Verificar si las áreas de recepción de información están ubicadas cerca de la entrada principal. Verificar si las áreas de recepción están señalizadas. 5. Verificar si el sistema de pisos de la entrada cuenta con indicadores táctiles de la superficie peatonal que pueden ayudar a localizar los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad visual. 6. Verificar si el mostrador y los escritorios son accesibles por ambos lados para usuarios de sillas de ruedas. 7. Verificar si se cuenta con un espacio de maniobra despejado de al menos 1 500 mm de diámetro al frente del mostrador en el lado del recepcionista y en el lado del visitante para la maniobra de una silla de ruedas. 8. Verificar el nivel del mostrador, el cual 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 para usuarios en silla de ruedas.			X		1. puesto de trabajo apropiedos para la actividad de antencion al ciudadano. 2. No es necesaria una pantalla de seguridad con aumento de audicion. 3. los mostradores y escritorios no estan identificados de manera correcta. 4. ventanillas recepcion cerca de la entrada pero no esta señalizada.5. no se cuenta con indicadores tactiles de piso para personas con discapacidad visual. 7. espacio para maniobrar con silla de rueda ok.8. mostrador ok.	
Numeral 21	MOBILIARIO SALAS DE ESPERA	Verificar si se cuenta con asientos y áreas reservadas para las sillas de ruedas, sin perturbar la circulación general con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general.		X			No se cuenta con areas para sillas ruedas. No existe señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general.	
Numeral 22	AUDITORIOS, SALAS DE CONFERENCIA Y SALAS DE REUNIONES	1. Verificar con que instalaciones cuenta la entidad: Auditorios, salas de conferencias y salas de reuniones. 2. Verificar si se cuenta con un sistema de mejora auditiva. 3. Verificar si los equipos de las salas de conferencias pueden ser utilizados por las personas que presiden o participan en la reunión, su altura debe estar entre 800 mm y 1 100 mm.				X	NA	

Numeral 23	ESPACIOS DE OBSERVACIÓN EN ÁREAS DE REUNIÓN	1. Verificar si se proporcionan espacios para usuarios de sillas de ruedas y su manipulación con un área de 900 mm por 2400 mm				X	NA	
Numeral 24	CUARTOS DE BAÑO E INSTALACIONES SANITARIAS	1. Verificar si se cuenta con cuartos de baño y lavamanos accesibles para sillas de ruedas. 2. Verificar si se cuenta con los accesorios y los dispositivos en las instalaciones sanitarias y si se cuenta con la señalización. 3. Verificar los espacios de maniobra libre al frente del sanitario de 900 mm x 900 mm, la puerta debe abrir hacia afuera, con un ancho mínimo no obstruido de 800 mm, barras de agarre a ambos lados del sanitario, ganchos para colgar muletas o bastones, para personas con discapacidad que pueden caminar. 4. Verificar los espacios para personas en silla de ruedas, su movilidad en áreas de 1500mm por 1500mm 5. Verificar si se cuenta con el sistema de alarma conectada a un punto de ayuda de emergencia o a donde un miembro del personal pueda brindar asistencia.		X			NO Se cuenta con cuarto de baño, este no apto para acceso con sillas de ruedas. No cuenta con pente o tampa de acceso al baño dado tiene una altura de 2.5 cm.	
Numeral 31	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1. Verificar si los equipos de las salas de conferencias pueden ser utilizados por las personas que presiden o participan en la reunión, su altura debe estar entre 800 mm y 1 100 mm. 2. Verificar si se proporcionan espacios para usuarios de sillas de ruedas y su manipulación con un ara de 900mm por 2400mm				X	NA	
Numeral 35	ENFERMERIA	1. Verificar si se cuenta con el área ubicada en un lugar donde se pueda ingresar con facilidad **y este bien señalizada .**				X	NA	
Numeral 36	ÁREAS DE ALMACENAMIENTO	1. Verificar si cuenta con el espacio de maniobra mínimo y que los usuarios puedan alcanzarlo. 2. Verificar si las repisas están al alcance de un usuario en silla de ruedas, entre 500 mm y 1 100 mm por encima del piso. 3. Verificar si hay una puerta, esta debería abrir hacia afuera.				X	NA	
Numeral 37	CUARTOS DE BASURA	1. Verificar si se cuenta con el espacio para la recolección y la clasificación de las basuras, antes de la entrega a la compañía recolectora. 2. Verificar si se cuenta con recipientes de gran dureza, con rodamientos incluidos para la su movilidad. 3. Verificar si el espacio esta ubicado en una zona de fácil salida hacia la vía y que facilite la limpieza por donde transita el vehículo recolector. 4. Verificar si el espacio cuenta con buena ventilación natural y permanente. 5. Verificar si el espacio No es visible a los servidores ni a los usuarios.				X	NA	
Numeral 40	ILUMINACIÓN	1. Verificar si se cuenta con la planificación de la iluminación artificial coordinada con la planificación de la iluminación natural. 2. Verificar si se cuenta con la elección de las superficies y los colores. 3. Verificar si la iluminación se usa para acentuar el color, el tono y las texturas del interior, y para facilitar la orientación. 4. Verificar si la iluminación artificial brindar condiciones visuales compatibles con la tarea, la orientación y la seguridad visual. 5. Verificar si se cuenta con un estudio o diseño para distribución de la iluminación artificial en su uniformidad y la distribución de la luminancia, la dirección de la luz y de las sombras y el nivel del color y si es ajustable o controlable..	X				Se cuenta con ilumicación adecuada, compatible, uniforme y coordinada en el interior de la entidad.	
Numeral 43	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN PARA TODOS	1. Verificar si la edificación cuenta con un sistema eficaz y confiable de advertencia contra incendios. 2. Verificar si se cuenta con luces estroboscópicas/balizas visibles. 3. Verificar si en los cuartos de baño y en otros lugares dentro de la edificación donde las personas puedan permanecer solas, y también en ambientes ruidosos, se encuentran instaladas las luces estroboscópicas. 4. Verificar si se encuentran instalados resonadores entre 85 dB a 95 dB con salida baja. 5. Verificar si se cuenta con el diseño de ingeniería de incendios para evacuación con la existencia de rutas de evacuación alternas, seguras e intuitivas alejadas de la escena del fuego 6. Verificar si la ruta de evacuación esta disponible para todos los usuarios de la edificación. 7. Verificar si los ascensores (elevadores) de la edificación se pueden usar para evacuación de personas en una situación de incendio. 8. Verificar si existe una estrategia de ingeniería contra incendios, que indique lo que se requiere para que todos los ocupantes estén protegidos del fuego desde el lugar en que se encuentren cuando el fuego comienza, durante la evacuación y su ubicación después de la evacuación. 9. Verificar si existe un área de asistencia de rescate con tamaño suficiente para satisfacer las necesidades esperadas en una emergencia. 10. Verificar si existe el plan de defensa contra el fuego, el cual explica la estrategia de ingeniería contra incendios particular que se ha desarrollado para una edificación.		X			NO se cuenta con plan de mergencias, ni planos de evacuacion. Tiene rutas señalizadas, punto de encutro ni personal brigadista identificado. Se cuenta con extitores y camilla. se evidencia botiquin pero los elementos del botiquin estan vencidos.	

Numeral 44	GENERALIDADES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	1. Verificar si existen condiciones de orientación satisfactorias para encontrar la ruta de evacuación, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino. 2. Verificar si se cuenta con medidas adecuadas a la entrada de la edificación y en los puntos de decisión dentro de la edificación, para describir la ubicación y naturaleza de la edificación. Información visual, audible y táctil. 3. Verificar si se cuenta con ayudas a la orientación y a la señalización de ubicación, en los puntos de decisión clave, tales como entradas, escaleras, ascensores, entre otros, se debe suministrar iluminación o contraste visual e información táctil adicional, tal como cambios en el material o en los indicadores táctiles de la superficie peatonal. 4. Verificar si en el punto de atención al ciudadano se cuenta con señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente.		X			Las condiciones de orientacion no son adecuadas. No existen ayudas de orientacion 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 a la legislación vigente.	
Numeral 45	SEÑALIZACIÓN	1. Verificar si las señales de orientación están colocadas en lugares accesibles adyacentes a las rutas de acceso principales 2. Verificar si el edificio tiene un plano de orientación en la entrada principal. 3. Verificar si las señales estén iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura por debajo de 1 600 mm en donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realzadas . 4. Verificar si la señalización mediante texto debe estar complementada con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas. 5. Verificar si las señales suministran información en relieve y en Braille. 6..Verificar si las señales están fabricadas con materiales robustos y fáciles de cambiar, limpiar y reparar. 7. Verificar si las señales están ubicadas de manera que sean visibles claramente para las personas que están sentadas, de pie o estén caminando. 8. Verificar si los espacios o los elementos accesibles para personas con discapacidad, están señalizados con el símbolo gráfico de accesibilidad. 9. Verificar si los símbolos gráficos en señales direccionales y señales de puertas son táctiles y si están acompañados por letras realzadas y Braille. 10. Verificar si la señalización contiene símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación, de ceguera o ambliopía.		X			No exisiten ayudas de orientacion al interior de la entidad. No existen planos de distribucion u orientacion. no hay señales de iluminacion. no existen simbolos graficos en puertas, ni selaes direccionales. No hay señalización que atienda a símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación, de ceguera o ambliopía.	
ANEXO A	CAPACIDADES HUMANAS Y CONSIDERACIONES ASOCIADAS DE DISEÑO - CALIDAD DEL AIRE EN ESPACIOS INTERIORES (IAQ)	Verificar si se cuenta con un estudio de la ARL sobre la calidad del aire en espacios interiores, la ventilación, si se cuenta con estudios sobre las concentraciones de dióxido de carbono (CO2), si se han presentado quejas relacionadas con problemas para la salud relacionadas con irritación de los ojos, nariz y garganta; - infecciones respiratorias y tos; mucosas y piel secas; enrojecimiento o inflamación de la piel; fatiga mental y baja concentración; dolor de cabeza; estrés; reacciones de hipersensibilidad, es decir, alergias; náuseas y mareo; cáncer. entre otras.		X			No se cuenta con estudio de la ARL sobre concentraciones de CO2	
ANEXO C	SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS O EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN ASISTIDA DE TODOS EN EDIFICACIONES	1. Verificar si todos los usuarios de la edificación conocen los procedimientos de evacuación. 2. Verificar como se dan las advertencias en caso de emergencia. (deben ser fáciles de asimilar en forma y lenguaje (por ejemplo, orales, escritas, en Braille) comprensibles por los usuarios de la edificación. 3. Verificar si se cuenta con las rutas de accesibilidad disponibles para evacuación, dentro de la edificación y externamente a un "lugar de seguridad" para las personas con discapacidades.		X			No se cuenta con plan de mergencias, ni planos de evacuacion.Tiene rutas señalizadas, ni punto de encutro ni personal brigadista identificado. Se cuenta con extitores y camilla. se evidencia botiquin pero los elementos estan vencidos.	
ANEXO D	ASPECTOS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO	1. Verificar que b) Asegurar que los espacios designados no sean utilizados por conductores diferentes de los discapacitados, en áreas de estacionamiento de vehículos. 2. Verificar si se hacen los mantenimiento de puertas, cierrapuertas y herrajes de la edificación. 3. Verificar si se hace el mantenimiento de los sistemas de mejora de la audición. 4. Verificar el mantenimiento del equipo de ventilación y calefacción. 5. Verificar la actualización de los mapas de las edificaciones siempre que se hagan cambios 6. Verificar el control del número de personas discapacitadas que asisten a las instalaciones y las requieren 7. Verificar si se cuenta con una política para señalización. 8. Verificar si se entrena al personal en caso de emergencias.		X			No s elleva control del afoto del ciudadano. No Se cuenta con mapa de la edificacion. No se evidebcian registros de personal entrenado en emergencias.	

	Cumple	No cumple	Observacion	No aplica	
resultados	5	31	1	7	***44***
	11%	70%	2%	16%	***100%***

