

# CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL: Plan Anual de Auditoría 2026 - Informe de Ley

**1.1. Fecha de realización del informe:** 31 de julio de 2026

**1.2. Periodo evaluado:** Avance vigencia 2026

**Lugar:** "CAD" Denominación en el informe para: Centro Administrativo  
Departamental José María Córdoba

## 1. SERVIDORES PARTICIPANTES EN EL SEGUIMIENTO

### Funcionario

| Dependencia                               | / | Cargo                                                  |
|-------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|
| Dicson Fernando Llano Botero              |   | Director de Servicios Generales                        |
| Juan Carlos Villegas Quevedo<br>Ciudadano |   | Dirección de Relación Estado                           |
| Andrés Mauricio Rodríguez                 |   | Profesional Universitario Servicios<br>Generales       |
| Yury Leidy Cardona Yepes                  |   | Auxiliar Administrativa Servicios<br>Generales         |
| Yudy Andrea Taborda                       |   | Profesional Universitario Servicios<br>Generales       |
| Adriana Cecilia Larrea Arango             |   | Dirección de Comunicaciones                            |
| Paola Andrea Carvajal                     |   | Dirección de Comunicaciones                            |
| Roberto Fernández Hernández Arboleda      |   | Profesional Especializado Gestión<br>de Talento Humano |

## 2. INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

La accesibilidad es un derecho fundamental que garantiza la igualdad de oportunidades y la inclusión social de las personas con discapacidad. En Colombia, este principio se encuentra respaldado por la Constitución Política (artículo 13), que establece la obligación del Estado de adoptar medidas para que la igualdad sea real y efectiva, así como por normas específicas como la Ley 1618 de 2013, que dispone acciones afirmativas y ajustes razonables para eliminar toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

El cumplimiento de la accesibilidad en las entidades públicas implica asegurar que los espacios físicos, la información, los servicios y las comunicaciones estén adaptados para permitir la participación plena y efectiva de todas las personas, en condiciones de igualdad. Esto incluye la aplicación de estándares técnicos como la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 para espacios de atención al ciudadano, y el cumplimiento de leyes complementarias como la Ley 1712 de 2014 sobre acceso a la información pública en formatos accesibles a través de plataforma digital y en el sitio físico.

Este compromiso no solo responde a una obligación legal, sino también a la necesidad de construir una administración pública inclusiva, que garantice el ejercicio pleno de los derechos y promueva la eliminación de barreras físicas, tecnológicas y actitudinales de los servidores y los usuarios.

### **3. ALCANCE**

La Gerencia de Auditoría Interna, mediante el seguimiento periódico realizado anualmente, busca garantizar el cumplimiento de la normativa, brindar los escenarios de prioridad que sean requeridos para que las instalaciones Departamentales se orienten en mejorar las condiciones de infraestructura para el mejoramiento continuo y los estándares establecidos.

Se promueve la adecuación de espacios que permitan a los usuarios internos y externos el ingreso a los sitios de apertura y atención del usuario en el (Centro Administrativo Departamental) de ahora en adelante mencionado en el informe como -CAD-; los servidores, se brinden espacios que respeten las distancias adecuadas en cuanto a la movilidad, señalética y atención adecuada, inclusiva, segura y autónoma.

Se pretende en esta vigencia 202 los siguientes objetivos:

1. Identificar las brechas de los informes de seguimiento y auditorías correspondientes al periodo 2024 y 2025.

Las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad al interactuar con el entorno de una edificación están relacionadas con sitios inclusivos, barreras en la señalización y ubicación.

Es importante mencionar que dentro del CAD, principalmente en todos los niveles se están acondicionando los espacios físicos, incluyendo la atención en el sótano, locales externos y cada uno de los niveles, por ello el informe se enfocó en la verificación y acciones que están rezagadas y no ha correspondido una acción eficaz.

#### **4. SEGUIMIENTO Y ETAPAS**

Se adelantó acercamiento para revisar uno a uno los puntos en los que inciden brechas y posible ausencia de gestiones administrativas, entendiendo que los enlaces posiblemente podrían desconocer los responsables asignados, tareas pendientes. Así, que se mencionó en los acercamientos con los organismos a continuación descritos:

1. Dirección Servicios Generales
2. Dirección de comunicaciones
3. Dirección de Desarrollo del Talento Humano
4. Dirección de Relación estado ciudadano.

En cuanto a los acercamientos sostenidos, se determinó y se consolidó prioridad ante las siguientes brechas definidas como prioridad:

1. Localización y señalización de personas de discapacidad en auditorios.(piso 9, piso 4 y piso 12) observación de informe vigencia 2025.
2. Información general y señalética obsoleta de los auditorios. Observación vigencia 2021.
3. Señalética y ajuste de Totems informativos de cada nivel que se han reestructurado con el nuevo contrato de Señalización, énfasis en ausencia de sistema Braile. Verificación y recorrido vigencia 2026
4. Disposición de personal externo e imagen Institucional de operadores y personal de atención al público de Pasaportes (gestión de imagen institucional para abordar riesgos de accidentes por aglomeraciones en corredor en horarios de descanso del personal, que dispone del piso para sus descansos y reduce circulación principal en el corredor). Verificación y recorrido vigencia 2026
5. Señalética y sistema Braile: Señalización externa de atención al ciudadano con escasez de sistema Braile, en puerta externa al ingresar al CAD. Verificación y recorrido vigencia 2026.
6. Señalética rutas de Evacuación. Verificación y recorrido vigencia 2026
7. Sistema de Alarma y programación de actividades. Informe vigencia 2025.
8. Señalética externa táctil en rampa costado occidental y pisos para ingreso del Centro Administrativo Departamental. Informe vigencia 2021

- 9.** Señalética de uso de Salva Escaleras e instrucciones de llaves y de quién lo opera. Informe vigencia 2024
- 10.** Señalética e instrucciones de accesos a la Asamblea en niveles 2, 3, del CAD, en caso de no poder utilizarse el salva escaleras. Informe vigencia 2024
- 11.** Señalética de atención al cliente y altura indicada por la norma de oficinas internas del Ferrocarril de Antioquia, Activa y operadores internos en comodato (cafés, Lotera de Medellín, maquinarias de Grupo Nutresa) Informe vigencia 2024
- 12.** Alertas de señalética visual por sobresaltos en los auditorios de Pedro Justo Berrio y accesos de Ferrocarril de Antioquia, Taquilla de Estampillas y Dirección de Servicios Generales en el sótano (sector sur del CAD). Informe vigencia 2024.
- 13.** Caseta externa de vigilancia costado sur occidental externa del CAD, con incumplimiento de alturas indicadas para visual de personas con discapacidad o talla baja. Vigencia 2026
- 14.** Periodicidad de seguimientos al: Estado de Luminiscencia de corredores y oficinas. Vigencia 2026
- 15.** Instructivo de acompañamiento para evacuación interna para personas con discapacidad (usuarios internos de la Gobernación de Antioquia). Vigencia 2026.

La Dirección de Servicios Generales dentro de los acercamientos brindó información y mencionó que viene adelantando los ajustes de cancelería de cada uno de los niveles del Centro Administrativo Departamental, de esta buena práctica, mejoró reubicación en el nivel 1, corredores principales internos, se ajustaron los mobiliarios y actualización de los documentos correspondientes a muebles que cumplan alturas y accesibilidad.

Surgió compromisos para la atención de la rampa externa, señalización de la misma, con el contrato de mantenimiento interno que se viene ejecutando.

Se determinó que se realizará a través de esta ejecución la señalización y visual de alertas para las oficinas aledañas y ubicadas en el sótano.

Como principio de buena práctica se destacó los ajustes y observaciones que se han mejorado en los pasillos principales visualizando espacios sin ningún tipo de mobiliario que obstaculizaba la circulación y evacuación en oficinas internas.

Se identificó que persisten y se ha vuelto recurrente, ubicación de muebles donde no se han adelantado las modificaciones de oficinas en los pisos, el almacenamiento

de elementos de uso Institucional de los Territorios, los cuales es importante su reubicación.

Se identificó que las unidades sanitarias externas que son aledañas a las oficinas de pago de impuesto vehicular, no contienen elementos de apoyo en los baños de género masculino para discapacitados.

Se identificaron 3 observaciones asignadas a la Dirección del Talento Humano que no soportaron análisis de causas, motivo por el cual se han determinado comunicaciones internas de advertencia de riesgos en cuanto a esta oportunidad de mejoramiento Institucional y también sobre la priorización y estudios que se requieran para adecuar el Sistema de Alarmas, que refiere prioridad en el Centro Administrativo Departamental.

La Dirección de Talento Humano mencionó intervención para la vigencia 2027 y que producto de la buena practica del seguimiento del ejercicio auditor se ha establecido un estudio, necesidad que ya cuenta con recursos para adelantar una consultoría y contratación que sea requerida.

En cuanto a los acercamientos sostenidos con la Dirección de Comunicaciones, frente a las condiciones y ajustes de mobiliario, señalética, necesidades ya identificadas de anteriores auditorías sobre el Centro Administrativo Departamental CAD, se solicitó claridad de clasificación de cuáles de los avisos generales requerirían el sistema de braile, de ello se determinó que esta prioridad puede visualizarse en el numeral 48 de la NTC 6047. Se recordó la prioridad de intervención de señalización en los auditorios existentes.

Se gestionaron entrevistas con el gestor y enlace del equipo de mejoramiento de Soporte Logístico y Seguridad y Salud en el Trabajo, procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia, a fin de brindar alertas tempranas en cuanto al registro de las acciones y la oportunidad de brindar las evidencias de lo que se ha intervenido.

Se implementaron acciones tempranas de corrección producto de los recorridos en el CAD durante el periodo de enero y febrero, brindando claridad de las alturas de atención general al usuario en los niveles de la Secretaría de Desarrollo del Talento Humano, dada la continua afluencia de personal interno y externo en el desarrollo de convocatoria pública y la atención de usuarios que se vincularían en la entidad por el mérito y oportunidad.

## **6. OBSERVACIONES**

Producto del seguimiento se identificó a continuación los resultados expuestos para la vigencia 2026:

## **6.1 Deficiencia en la toma de acciones del procedimiento Gestión de la mejora continua en el Sistema Integrado de Gestión**

**CONDICIÓN:** Producto de auditoría exprés vigencia 2025 del seguimiento a la NTC 6047, correspondiente al Proceso de Soporte Logístico, se identificaron oportunidades de mejora, las cuales no se gestionaron según los lineamientos establecidos mediante el procedimiento de Gestión de la Mejora Continua del Sistema de Gestión Integral de la Gobernación de Antioquia. Entre ellos:

Para avanzar hacia el cumplimiento integral de la norma, es de relevancia reforzar los lineamientos internos mediante la actualización de guías técnicas, el fortalecimiento de la señalética accesible, y la mejora progresiva de los corredores internos, asegurando que estos se adecuen a criterios de accesibilidad. Esto permite mayores resultados y mejorar en el cumplimiento de la normativa.

Identificar la importancia de generar un cronograma de mantenimiento preventivo y operativo con indicadores de cumplimiento sobre los espacios y recuperación de los mismos, esto brindaría solución efectiva y trazable en cabeza de una dirección y no en la memoria individual de cada servidor al que se le asigne la necesidad.

**CRITERIO:** Sistema integrado de gestión Gobernación de Antioquia código:PR-M1-P5-006 Numeral 2: Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora: “Registrar la observación, riesgo, no conformidad, no conformidad potencial u oportunidad de mejora. Para las oportunidades de mejora producto de una auditoría o provenientes de otras fuentes, es el equipo de mejoramiento continuo el que decide si la implementa o no, dejando constancia de ello en el acta de reunión, caso en el cual le corresponde registrarla al gestor. El gestor puede definir oportunidades de mejora cuando así lo considere y de manera posterior socializarla en el equipo de mejoramiento.

Las acciones derivadas de la revisión y/o actualización del contexto estratégico (institucional o del proceso) se registran de la siguiente manera:

### **Posibles Causas:**

- Reducción en la oportunidad de implementación de citación a los equipos de mejoramiento
- Ausencia de actas en el Sistema de Gestión Integrado

### **Posibles Consecuencias:**

- Ausencia de controles en el mejoramiento continuo

### **Proceso: Soporte Logístico**

## **6.2 AUSENCIA DE INSTRUCTIVO DE ACOMPAÑAMIENTO EN EVACUACIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD DENTRO DEL CAD DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA. (evacuación asistida)**

**CONDICIÓN:** Se identificó que en la entidad hay ausencia de lineamientos o instructivos que definan los responsables para una Evacuación asistida dentro de las Instalaciones del CAD, para brindar acompañamiento a las personas con discapacidad que operan y laboran dentro de la Gobernación de Antioquia

### **CRITERIO:**

**NTC 6047 NUMERAL 43.6 Evacuación Asistida, 43.6.1 Generalidades..( )***"Sin embargo, es posible que todos los ocupantes no puedan evacuar en forma independiente, particularmente en el caso de las edificaciones existentes. Para los ocupantes que necesitan evacuación asistida, debería haber una estrategia de evacuación asistida y puede ser necesario que haya áreas de asistencia de rescate"*

### **Posible Causa**

Desconocimiento de aplicación de la norma para inclusión de personas con discapacidad que requieren un trato preferencial y unas condiciones que en el momento de evacuación requieren prioridad.

### **Posible consecuencia**

Riesgo de incumplimientos desde Seguridad y Salud en el trabajo frente al Plan de Emergencias.

### **Proceso: Desarrollo del Talento Humano**

## **6.5 AUSENCIA EN INCLUSIÓN DE ALTURAS PERTINENTES PARA PERSONAS CON TALLA ESPECIAL (CASETA DE SEGURIDAD COSTADO OCCIDENTAL) Proceso: Soporte logístico**

### **CONDICIÓN:**

Se identificó caseta de seguridad que no permite las alturas indicadas para atención al ciudadano costado occidental exterior del CAD, con altura mayor a 740 mm.



## **CRITERIO**

*NTC 6047 Numeral “20 Módulos de Atención de pie o sentado, áreas de recepción mostradores y escritorios: Un puesto de trabajo, independiente de la zona en la cual esté ubicado, debe 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.*

*Numeral 20.4 Altura: El nivel del mostrador debe estar entre 740 mm a 800mm desde el suelo. El Espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700mm. Los escritorios de la recepción sobre los cuales los visitantes escriben, deberían permitir la aproximación frontal por parte de los ó usuarios de sillas de ruedas, con espacio para colocar las rodillas de dichos usuarios. Al menos una parte del escritorio debería tener como mínimo la altura adecuada.”*

## **DISPOSICIÓN DE ESPACIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD EN ZONAS ADECUADAS DEL CAD NIVEL 2 Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Proceso: Soporte logístico Dirección Relación Estado Ciudadano y Dirección de Servicios Generales y Dirección de Bienes**

### **Posibles Causas:**

Debilidades en la aplicación normativa.

### **Posibles Consecuencias:**

Posible reducción en la calificación de la calidad de atención al usuario, de los visitantes y servidores externos e internos, ante ausencia en la percepción visual y sentimiento de exclusión.

## **6.6 AUSENCIA DE SEÑALIZACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACTUALIZADA SIN LAS CONDICIONES QUE REFERENCIA LA NTC 6047 CON SISTEMA BRAILLE**

### **Proceso: Comunicación Pública**

**CONDICIÓN:** Se identificó que la señalización renovada en puntos de atención externa e interna, los cuales no han incluido el sistema braille y ciertos documentos carecen de cumplimiento de tamaños y materiales establecidos en la norma.

#### **CRITERIO: NTC 6047 Numeral 45.6.3 Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille**

*Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realzado e*

*incluir señalización Braille (véase también el numeral 45.6.4).*

*La altura preferida de la información táctil realizada está entre 1 200 mm y 1 600 mm. Las*

*señales con información táctil colocada a una altura inferior se deben montar a un ángulo de la*

*horizontal (preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°).*

#### **45.6.4 Señalización braille**

*Cuando se usa una flecha en la señal táctil, se debe colocar una flecha pequeña para los lectores de Braille.*

*En las señales con múltiples líneas de texto y caracteres, se debe alinear horizontalmente un localizador Braille semicircular, con la primera línea del texto Braille.*

*Las señales Braille deben ser realizadas, en forma de tope, y deben ser agradables al tacto. Se deben colocar a 8 mm por debajo de la línea inferior del texto y justificar a la izquierda*

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

*Siempre que sea posible, los símbolos gráficos se deben usar conjuntamente con los sistemas de señalización de la edificación. Los símbolos gráficos deben:*

*- tener un alto contraste, con una diferencia mínima en el VRL de 60 puntos, y deben estar iluminados adecuadamente y*

*- usarse en las guías y en la señalización direccional.*

*Los símbolos gráficos en señales direccionales y señales de puertas deberían ser táctiles y deberían ir acompañadas por letras realizadas y Braille (véase el numeral 49.6.3). Las señales con una altura superior a 1 600 no necesitan ser táctiles, ni incluir letras realizadas ni información en Braille.*

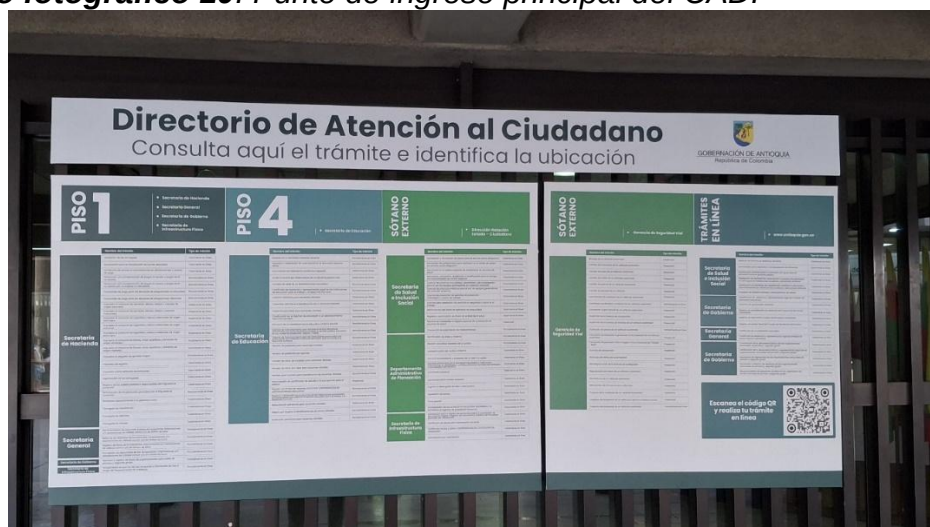
*El tamaño de los símbolos gráficos depende de la distancia de observación (D). El tamaño mínimo del contorno interno del recuadro de los símbolos gráficos se puede derivar de la fórmula  $s = 0,09 D$ , aplicable para una distancia de 1 000 mm a 10 000 mm.*

*Los símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas en condición de discapacidad, se deben marcar como:*

- a) Los relacionados con personas con discapacidades de movilidad:
- lugares de estacionamiento de vehículos (estacionamientos, talleres),
  - acceso y entradas sin escalones para las edificaciones, especialmente cuando no son idénticos a los de la entrada principal.
  - ascensores accesibles, en casos en que no todos sean accesibles; plataformas de elevación y dispositivos de montaje similares,
  - cuartos sanitarios accesibles,
  - espacios de observación desde sillas de ruedas y asientos accesibles,
  - vestidores,
- b) Los relacionados con personas con discapacidades de visión:
- instalaciones para perros guía,
  - lugares en donde se suministre información audible y táctil.
- c) Los relacionados con personas con discapacidades de audición:
- teléfonos e instalaciones para llamadas de emergencia, equipados con amplificación de sonido,
  - suministro de un sistema de escucha de ayuda.

Cuando los espacios son específicos o contemplan elementos para ser usados directamente por personas con dificultad de audición o visión, se deben utilizar los símbolos dispuestos en los numerales 45.8.1 y 45.8.2 respectivamente y se deben utilizar los símbolos de la Tabla 9”.

**Registro fotográfico 10:** Punto de ingreso principal del CAD.



## 6.7 AUSENCIA DE LONGITUDES ESTÁNDARES DE PASILLOS SEGÚN NTC 6047 NUMERAL 7.4 PASILLOS INTERNOS PISOS DEL CAD

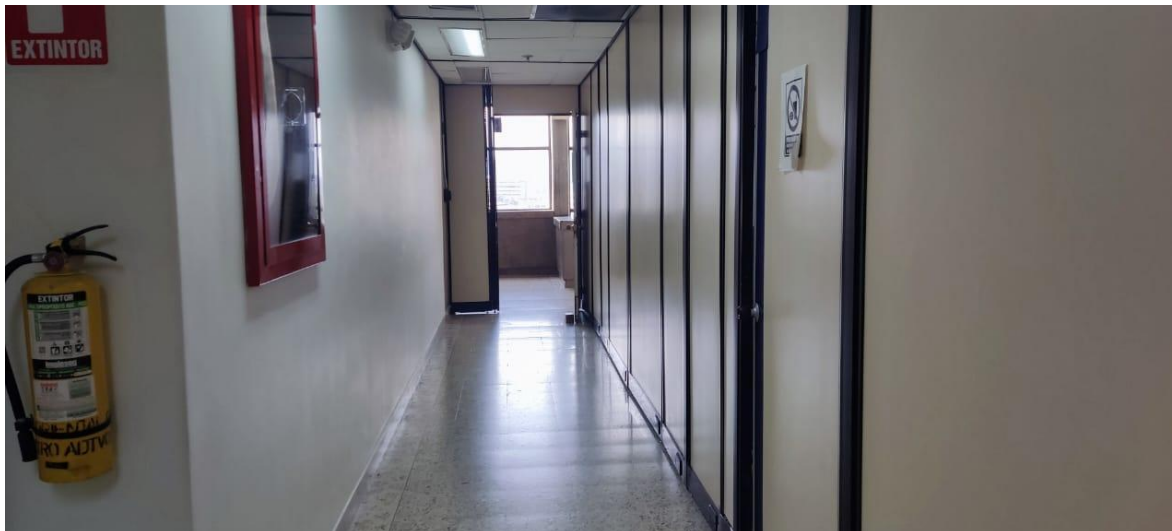
**Proceso:** Soporte logístico

**CONDICIÓN:**

Los corredores de la atención en impuesto vehiculares sótano atención externa, presentó acumulación de elementos como cajas, carpetas.

Muebles nivel 6 y accesos de pasillos de rita de baños costado sur de todos los niveles del CAD no cumplen con el ancho mínimo requerido de 1200mm, aunque se ha recomendado 1.800mm, estos lugares de circulación son primordiales.

***Registro fotográfico Impuesto Vehicular recaudo externo***



***Registrofotográfico*** Corredor de acceso al costado sur piso 6 reducción de la circulación del pasillo.



**Registro fotográfico 25:** Registro fotográfico acceso a costado oriental acceso a nivel 13 cableado provisional en el piso que no presenta señalización de alerta.

**CRITERIO:**

“NTC 6047 7.4 PASILLOS INTERNOS: “El ancho mínimo **no obstruido** de los corredores debe ser de 1.200mm, pero se recomienda un ancho de 1.800mm. Cuando un corredor mide menos de 1.800mm de ancho, debe tener lugares de cruce de 1.800mm de ancho y al menos 1.800mm de longitud a intervalos razonables. Los pasillos internos se pueden reducir a un ancho de 900mm 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 1.200mm”. Los pasillos internos se pueden reducir a un ancho de 900mm para pasillos cortos de máximo 2000mm de longitud. En donde sea posible, el ancho de este pasillo interno se debería incrementar a 1200mm”.

**Posibles Causas:**

Necesidad de espacio para ofertas Institucionales

**Posibles Consecuencias:**

Accidentes, caídas, riesgos en la circulación

Evacuaciones con mayores tiempos de retiro por obstáculos identificados

Reducción en la libre circulación y espacio adecuado.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

Implementar escenarios de comunicación que permitan el compromiso del personal frente a la NTC 6047 de 2013 que implique la promoción y recuperación

de pasillos libres, estas campañas de sensibilización, formación continua, brigadas de aseo interna permiten la liberación de espacios dentro del CAD.

## **Comunicación Pública Talento Humano**

### **CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO**

Se avanza en las adecuaciones del Centro Administrativo Departamental con los ajustes y requerimientos del seguimiento, especial énfasis en auditorios, señalética que se vienen ajustando.

Se logró a través de las advertencias de riesgos la prioridad y cumplimiento para inicio de consultoría del sistema de Alarma Interna dentro del CAD

Se brindaron alertas tempranas en cuanto a las imágenes institucionales, tipos de letra, colores y establecimiento de las norma que se acoge de manera asertiva por las direcciones

Original firmado

**MARTHA ELENEA CIFUENTES**

Gerente de Auditoría Interna

Original firmado

**LINA MARÍA URREA BUILES**

**FIRMA RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO**

Profesional Universitario

*31 de julio 2026*