

**Fecha de la Auditoría:**

Diciembre 11 del 2025

**Objetivo:**

Verificar si el Sanatorio de Contratación cumple con criterios de accesibilidad al medio físico en las zonas de recepción, permanencia y atención a los usuarios y pacientes, mediante la verificación de requisitos asociados de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013

**Alcance:**

La presente auditoria se limita a las zonas de recepción, de permanencia y zona de atención de usuarios que ingresan por los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización del Sanatorio de Contratación, así mismo a los espacios asignados para los albergues Don Bosco y Mazarello.

**Criterios:**

- Cumplimiento de normas legales y procedimientos.
- Norma Técnica Colombiana NTC-6047 de 2013 "Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública"

**Metodología:**

Para el desarrollo del ejercicio auditor a la accesibilidad de medios y espacios físicos en el Sanatorio de Contratación bajo la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047, se realizó recorrido por las instalaciones, mediciones y entrevista al funcionario encargado de Recursos Físicos y un trabajador oficial con experiencia en mantenimiento de infraestructura, así mismo, se desarrolló un check list con el fin de identificar cumplimiento, controles y posibles riesgos relacionados con el cumplimiento de la norma mencionada.

**Equipo Auditor:**

- Gloria Esperanza Berdugo (Encargada Of. Control Interno)

**ACCESIBILIDAD y SEÑALIZACION AL MEDIO FISICO  
NORMA TECNICA COLOMBIANA  
NTC 6047 de 2013**

**INTRODUCCION A LA NORMA NTC 6047 DE 2013**

Es una Norma Técnica Colombiana que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano. Sirve para que las entidades públicas tengan claridad sobre las especificaciones técnicas requeridas para hacer accesibles e incluyentes los espacios de atención presencial al ciudadano.

2

**DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

La oficina de Control Interno elaboró el siguiente informe técnico con el fin de diagnosticar la zona de la planta física del Sanatorio de Contratación, que está dispuesta para la atención al ciudadano y así poder determinar el grado de accesibilidad que los ciudadanos, específicamente los que se encuentran en condiciones de discapacidad, tienen a la misma con base en los lineamientos que se estipulan en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 de 2013. Lo anterior, con el propósito de definir acciones que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento del servicio y la atención al ciudadano que la entidad ofrece.

**EVALUACION AL PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO**

La Oficina de Control Interno – OCI, realizó visita a los diferentes puntos de atención al ciudadano en compañía del funcionario encargado de la dependencia de Recursos Físicos y Atención al Ciudadano. Se diligenció formato de diagnóstico elaborado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA) y el Departamento Nacional de Planeación, en el cual, se encuentra una serie de preguntas que permiten identificar las características de accesibilidad con las que debe contar cada área y cada elemento que componen dichas áreas. Este formato sirvió como recurso principal para la construcción del diagnóstico técnico y con el que posteriormente se elaboró el presente informe.

Las áreas evaluadas fueron:

- Puertas
- Ventanas
- Baños
- Señalización
- Rampas

- Puntos de atención
- Diagrama de zonas
- Pasillos

## HALLAZGOS (CONFORMIDAD – NO CONFORMIDAD) Y OBSERVACIONES

### 1- AREA: PUERTAS Y VENTANAS

#### Preguntas:

- ¿ Es posible abrir y cerrar las ventanas con una sola mano?
- Es importante que las ventanas cuenten con dispositivos de seguridad, para impedir que los niños puedan caer a través de ellas. ¿Las ventanas se pueden abrir fácilmente?
- ¿ El borde inferior del vidriado tiene una altura a 110 cm medidos desde el piso, para permitir que los usuarios de sillas de ruedas puedan ver por la ventana?

En su mayoría las ventanas tienen dos compartimientos, el superior se encuentra a una altura de 1.70 cm. En la parte inferior si se pueden abrir con una sola mano. La parte superior como no son abiertas constantemente por los funcionarios de la entidad debido a la anterior situación descrita, al intentar abrirlas se requiere del esfuerzo de ambas manos ya que estas generan un nivel medio de resistencia. Aunque estas ventanas no cuentan con ningún tipo de dispositivo de seguridad, el hecho de que estas ventanas estén a mediana altura evita el alcance de las mismas para los niños lo cual permite que no haya ningún tipo de riesgo.

Se evidencia que la superficie (borde inferior de la ventana) se encuentra completamente vidriada, por lo cual, la visión por parte de los ciudadanos hacia el exterior no tiene ningún tipo de dificultad.

#### ITEM: INDICACION VISUAL DE LAS AREAS VIDRIADAS

#### Preguntas:

- ¿Los indicadores visuales se encuentran instalados de manera interrumpida, de mínimo 75 cm de altura?
- ¿Existe un indicador visual adicional a una altura entre 10 cm a 30 cm?

**ACCESIBILIDAD y SEÑALIZACION AL MEDIO FISICO  
NORMA TECNICA COLOMBIANA  
NTC 6047 de 2013**

- **¿Existen indicadores visuales compuestos de dos colores separados con una diferencia mínima de 60 puntos, de manera que sea posible tener en cuenta las condiciones de iluminación y los diferentes fondos?**

Los indicadores visuales, son elementos que permitan avisar anticipadamente al ciudadano con discapacidad visual los obstáculos tales como objetos, señales montadas en paredes, bolardos, columnas o soportes independientes a lo largo del sendero peatonal. A pesar de que el área de atención al ciudadano no cuenta con dichos elementos, es importante resaltar que en la mayoría de las ocasiones las personas con discapacidad que se acercan a la entidad, están vienen acompañadas y de no ser así, la misma funcionaria de atención al ciudadano les brinda acompañamiento para facilitar los procesos que desean realizar.

## **2- AREA: BAÑOS**

### **ITEM: CARACTERISTICAS GENERALES**

#### **Preguntas:**

- **¿Existe interruptor de luz con sensor de movimiento y temporizador?**
- **¿Existe un indicador de lectura táctil sobre la manija?**
- **¿Las puertas de acceso al sanitario tienen un ancho igual o superior de 80 cm, libre de obstáculos?**

Ningún baño de la entidad cuenta con interruptores de luz con sensor de movimiento y temporizador. Se cuenta con interruptor manual.  
Las manijas de los baños no tienen lector táctil.  
En su gran mayoría las puertas tienen un ancho igual o superior a 80 cm.

### **ITEM: ORINALES**

#### **Preguntas:**

- **¿Están los orinales equipados con una barra de agarre vertical?**
- **¿La altura del reborde inferior de al menos uno de los orinales está a 38 cm, para los usuarios de sillas de ruedas o personas de talla baja?**

La entidad no cuenta con orinales.

### **ITEM: GRIFOS**

**Preguntas:**

- ¿Se opera el grifo con un mezclador, palanca o sensor?
- ¿Se encuentra un termostato para limitar la temperatura del agua caliente a un máximo de 40°C?

Los grifos son manuales, no cuentan con sistema de termostato.

**3- AREA: SEÑALIZACION**

**Preguntas:**

- ¿La información de la señalización mediante texto se complementa con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas?
- ¿Las señales se suministran en alto relieve y en sistema braille?
- ¿Se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual?
- ¿Se brinda información visual para personas con discapacidad auditiva?

El Sanatorio de Contratación cuenta con señalización mediante texto pero no es inclusiva (adaptada a usuarios con discapacidad)

**4- AREA: RAMPAS**

**Preguntas:**

- ¿Existe un pasamanos a ambos lados de una rampa si ésta excede los 80 cm o menos y un acceso alternativo con escalones?
- ¿Existe un pasamanos a ambos lados de una rampa si ésta excede los 80 cm de longitud?
- ¿La distancia mínima entre pasamanos es de 100 cm?
- ¿Los materiales de la superficie son rígidos, con una superficie lisa y antideslizante, tanto en condiciones secas como húmedas?

El Sanatorio de Contratación cuenta con rampas cortas en sitios tales como ingreso puerta principal y urgencias. Y rampas extensas ubicadas en el edificio Carrasquilla, las cuales poseen pasamanos, el material de la superficie es rígido antideslizante.

## 5- AREA: PUNTOS DE ATENCION

### ITEM: ACCESORIOS PARA AUDICION Y LECTURA DE LABIOS

#### Preguntas:

- **¿Las áreas de recepción y los mostradores están equipados con un sistema de aumento de la audición (por ejemplo, un sistema de inducción de bucle magnético)?**

La entidad no cuenta con este tipo de sistemas que permitan facilitar la interacción y comunicación con las personas que cuentan con discapacidad auditiva.

## 6- AREA: DIAGRAMA DE ZONAS

### ITEM: IDENTIFICACION DE FILAS Y DE ASIENTOS

#### Preguntas:

- **¿Existen elementos que permitan la identificación de las filas y los asientos para personas que tengan discapacidad visual?**
- **¿Los elementos para la identificación de filas y asientos deben ser táctiles, de tamaño adecuado y debe tener suficiente contraste visual con el fondo en el que se encuentran colocados?**

Luego de hacer la revisión y la respectiva valoración a las 4 zonas que se estipulan en la NTC 6047 y que conforman el Diagrama de Zonas del espacio que está dispuesto para la atención al ciudadano:

- Zona 1 : Recepción
- Zona 2 : Permanencia
- Zona 3: Atención
- Zona 4: Administrativa

Se puede determinar que actualmente no se cuenta con un sistema de producto, hardware, software o servicio que ayude a incrementar, mantener o mejorar las capacidades de escucha de los individuos con discapacidad auditiva.

Adicionalmente no se cuenta con los elementos suficientes que permita a la ciudadanía en condición de discapacidad visual ubicarse en el espacio e identificar las filas o salas

de espera a las cuales debe acceder para poder desarrollar el trámite pertinente a sus necesidades.

## 7- AREA: Pasillos

### Preguntas:

- **¿Los pasillos consideran en su diseño no sólo el flujo normal de personas sino también las posibilidades de maniobra, giro y cambios de sentido de personas en silla de ruedas?**
- **¿Existen objetos colgados en las paredes? Se recomienda que la pared este libre de todo aquello que obstaculice el paso.**
- **¿El espacio para que una silla de ruedas de un giro de 180° es inferior a 200 cm en la dirección de desplazamiento y no menos de 150 cm de ancho?**

El Sanatorio de Contratación cuenta con suficientes pasillos para el desplazamiento de usuarios y albergados, los cuales, son suficientemente amplios donde en cada uno de ellos se puede desplazar dos sillas de ruedas en la misma dirección. Los pasillos son libres de objetos que puedan obstaculizar el paso.

## CONCLUSIONES

El Sanatorio de Contratación cuenta con tres edificaciones Don Bosco, Carrasquilla y Mazarello donde hay puntos de atención a usuarios y pacientes en servicios de consulta externa, urgencias, hospitalización y atención a albergados (pacientes Hansen). Por ser una construcción antigua hay muchos parámetros de la norma NTC 6047 del 2013, que no se están cumpliendo y así mismo no se cuenta con los recursos presupuestales para realizar reformas a la infraestructura, pero a pesar de ello, se cuenta con personal comprometido en el servicio de humanización brindando atención preferencial a usuarios mayores de edad y discapacitados.

Así mismo el Sanatorio de Contratación está ubicado en el municipio de Contratación Santander una población aproximada de 3.700 habitantes donde se percibe solidaridad por parte de los habitantes con la población vulnerable y/o discapacitada al brindarle acompañamiento para dirigirse a las instalaciones de la ESE Sanatorio lo cual genera confianza en el paciente y los funcionarios de la ESE siempre están dispuestos a ofrecer el mejor servicio a sus coterráneos.



ACCESIBILIDAD y SEÑALIZACIÓN AL MEDIO FÍSICO  
NORMA TECNICA COLOMBIANA  
NTC 6047 de 2013

A continuación, relaciono algunos hallazgos encontrados en el recorrido realizado en las áreas evaluadas:

- No se cuenta con elementos de señalización suficientes y con las características estipuladas por la NTC 6047 que permita a los ciudadanos, específicamente a los que cuentan con cualquier tipo de discapacidad física, entender la naturaleza de la edificación y por ende determinar el lugar al cual desean dirigirse.
- En ninguna de las unidades valoradas se cumple con la existencia de señalización táctil (los puntos de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realzado e incluir señalización braille)
- No se observó en las unidades auditadas que las áreas de recepción cuenten con un sistema de aumento de la audición para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas y se señalice claramente con el símbolo adecuado.
- No se dispone de información física relevante en braille en las unidades visitadas.

8

**RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la entidad extrapole las acciones de mejora a todos los puntos de atención de la entidad incluyendo la zona administrativa e instalaciones básicas. Revisar la totalidad de la norma NTC 6047. Para ajustes o nuevas edificaciones, se recomienda tener en cuenta la tipografía de señales de la norma NTC 6047 "Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública".

Analizar la posibilidad para destinar recursos en tecnologías que permitan y faciliten la comunicación de personas en condición de discapacidad, tales como condiciones visuales y acústicas, de amplificación y visibles adecuadas, inclusive para el componente de seguridad y protección. Establecer actividades a seguir, compromisos puntuales y delimitados en el tiempo para el diagnóstico general.

Incluir dentro del anteproyecto de presupuesto 2027, los costos asociados para realizar las adecuaciones en temas de accesibilidad, de acuerdo con el diagnóstico y presupuesto estimado.

Se resalta y agradece la disposición y colaboración del talento humano para recibir la auditoria.

Elaboró:

*Gloria E. Berdugo*

Nombre: Gloria E. Berdugo

Encargada Of. de Control Interno