

MEMORANDO

(150)

Bogotá, agosto 28 de 2026

PARA: **Dra. CATHERINE CHAVES HERNÁNDEZ**
Alcaldesa Local de Chapinero**DE:** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO****ASUNTO:** Socialización – Informe de Auditoría de Accesibilidad al Medio Físico en los Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano

Respetada Doctora,

En cumplimiento del rol de seguimiento y evaluación asignado a las Oficinas de Control Interno, y de conformidad con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría Interna – PAAI aprobado para la vigencia 2026, me permito remitir el informe correspondiente a la Auditoría de Accesibilidad al Medio Físico en los Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano, realizada en la Alcaldía Local de Chapinero.

Este informe presenta los resultados sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NTC6047 Accesibilidad al medio físico, así como los hallazgos, observaciones, fortalezas y recomendaciones identificadas. Con ello se busca contribuir a la mejora institucional y garantizar el cumplimiento de los requisitos propios de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría de Accesibilidad al Medio Físico en los Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano AL de Chapinero.**Elaboró:** Deissy Liliana Sotelo Torres**Aprobó/Revisó:** Lady Johanna Medina Murillo

**AUDITORÍA DE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO EN LOS PUNTOS DE
SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO****I. DESTINATARIOS**

1. Gustavo Alberto Quintero Ardila - Secretario Distrital De Gobierno
2. Carine Pening Gaviria - Subsecretaria de Gestión Institucional
3. Catherine Chaves Hernández - Alcaldesa Local de Chapinero

II. INFORMACIÓN GENERAL**2.1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Verificar la implementación y cumplimiento de los requisitos técnicos de accesibilidad al medio físico en los puntos de servicio y atención al ciudadano bajo los criterios de la Norma Técnica Colombiana 6047.

2.2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Puntos de servicio de atención al ciudadano de las Alcaldías Locales de Usaquén y Chapinero.

2.3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA**Criterios Externos:**

- ❖ Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico. Espacios del servicio al ciudadano en la Administración Pública.
- ❖ NTC 5610 – Accesibilidad al medio físico señalización táctil
- ❖ Cartilla de la Veeduría Distrital “Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos del servicio al ciudadano” segunda edición de junio de 2018.L12Manual de Servicio a la
- ❖ Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3 Capítulo I – Aspectos generales - Nov 2025

Criterios internos:

- ❖ SAC-M001 Manual de Atención a la Ciudadanía
- ❖ SAC-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad
- ❖ SAC-M003 Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés
- ❖ SAC-M005 Manual de atención diferencial para grupos poblacionales
- ❖ SAC-P001 Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

2.4. EQUIPO AUDITOR

Deissy Liliana Sotelo Torres / Auditor Líder

2.5. METODOLOGÍA

1. Aviso de Auditoría

Se emitió aviso de inicio de auditoría mediante memorando dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional a la Alcaldía Local de Chapinero y Alcaldía Local de Usaquén.

2. Apertura de Auditoría

El 09 de julio de 2026 se llevó a cabo la reunión de apertura de auditoría, con la participación de los delegados de las dependencias auditadas. Durante esta sesión, se programaron las visitas de verificación en las instalaciones de las Alcaldías Locales de Chapinero y Usaquén.

3. Recorridos por instalaciones

- Se realizaron verificaciones en sitio mediante recorridos por instalaciones, inspecciones en puestos de trabajo y entrevistas con el personal responsable de atención al ciudadano y entrevistas con la ciudadanía.
- Finalizado el análisis documental, el muestreo de evidencias y las entrevistas, se registraron los hallazgos, observaciones y fortalezas en las listas de chequeo. Posteriormente, se procedió con la elaboración del informe de auditoría.

4. Cierre de auditoría

El día 26 de agosto de 2026 se llevó a cabo la reunión de cierre de auditoría. Durante esta sesión, la Oficina de Control Interno presentó al auditado los resultados del proceso, incluyendo los hallazgos, observaciones, fortalezas y recomendaciones identificadas.

2.6. PERIODO DE EJECUCIÓN

Del 1.º de julio de 2025 a la fecha de emisión del presente informe.

III. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Una vez realizada la visita a la Alcaldía Local de Chapinero, la Oficina de Control Interno llevó a cabo las verificaciones en sitio de los criterios relacionados con la accesibilidad y la atención a la ciudadanía, mediante recorridos por las instalaciones, inspecciones, toma de medidas y entrevistas con el personal responsable y con ciudadanos en el punto de atención al ciudadano.

Como resultado de estas actividades de verificación, se presentan los resultados de la auditoría, estructurados en los siguientes tres capítulos:

1. Requisitos de accesibilidad al medio físico.
2. Seguimiento a los canales de atención.
3. Seguimiento a la percepción del servicio.

3.1. Requisitos de accesibilidad al medio físico

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad al medio físico, se tuvieron en cuenta los criterios establecidos en el capítulo 2.3. “Criterios de la auditoría”. Para efectos de la evaluación, los criterios fueron organizados de acuerdo con las siguientes zonas:

Zona de ingreso: Comprende los requisitos relacionados con rampas, andenes, ascensores y puertas accesibles, orientados a garantizar condiciones adecuadas de ingreso, desplazamiento y ausencia de obstáculos.

Zona de recepción y espera: Contempla las condiciones de espacio necesarias para garantizar la comodidad, permanencia y circulación de la ciudadanía, incluyendo la disponibilidad de silletería destinada a población prioritaria y la conformación de filas libres de obstáculos.

Zona de atención: Comprende las condiciones de accesibilidad de los módulos y ventanillas de atención, relacionadas con altura, espacio disponible, privacidad y sistemas de señalización accesible, incluido el sistema Braille, cuando corresponda.

Zona de circulación: Comprende los requisitos asociados con pasillos, rutas de evacuación y salidas de emergencia, con el propósito de garantizar condiciones adecuadas de desplazamiento, seguridad y accesibilidad.

Para determinar el nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos evaluados, se aplicó una escala de valoración compuesta por tres criterios, conforme se presenta a continuación:

Tabla No. 1 Criterios de calificación por requisito

Criterio	Descripción
Cumple	Se ha logrado el cumplimiento de la totalidad de los requisitos evaluados
Parcialmente	Se evidencia un avance, pero no se cumple con la totalidad de requisitos
No Cumple	No se ha cumplido con ninguno de los requisitos

Fuente: Elaboración propia OCI

A partir de los resultados obtenidos, se formulan las observaciones correspondientes a los requisitos calificados como “No cumple” y “Parcialmente”, considerando las deficiencias identificadas y su posible impacto en las condiciones de accesibilidad y atención a la ciudadanía.

En cuanto a los requisitos calificados como “Cumple”, se recomienda mantener las acciones y controles implementados, así como fortalecer su seguimiento y mejora continua, con el propósito de garantizar su sostenibilidad y efectividad en el tiempo.

Finalmente, con base en las evidencias recopiladas durante las verificaciones realizadas en las instalaciones, se presentan a continuación los resultados de la evaluación de cada uno de los lineamientos establecidos para la Alcaldía Local de Chapinero.

Tabla No. 2 Requisitos de accesibilidad al medio físico

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
Zona De Ingreso			
1	¿El acceso principal a la entidad se identifica fácilmente mediante señalización adecuada?	Cumple	
2	¿Los senderos se encuentran libres de obstáculos y cuentan con franjas de alerta, así como elementos de soporte y guía, que permitan advertir sobre obstáculos, cambios de nivel o de actividad y faciliten el desplazamiento seguro de las personas?	Parcialmente	Se evidencia insuficiencia en la implementación de señalización táctil y/o podotáctil de alerta y guía, así como en la incorporación de contrastes de color adecuados, necesarios para facilitar la orientación, identificación y desplazamiento autónomo y seguro de los usuarios, especialmente de las personas con discapacidad visual.
3	¿Las tapas, rejillas y demás elementos horizontales ubicados dentro del sendero se encuentran correctamente enrasados y garantizan la continuidad del paso sin generar riesgos?	Cumple	
4	¿El andén cuenta con un ancho libre adecuado que permita la circulación y el desplazamiento seguro y accesible de las personas?	Cumple	
5	¿Se cuenta con rampas de acceso que permitan la conexión entre los diferentes itinerarios accesibles?	Cumple	
6	¿La entidad cuenta con estacionamientos accesibles, debidamente señalizados y destinados a la ciudadanía y visitantes con discapacidad?	Cumple	
7	¿La señalización exterior del punto de atención es visible y permite identificar fácilmente su ubicación?	Cumple	
8	¿El horario de atención se encuentra publicado y visible para la ciudadanía?	Cumple	
9	¿El área de atención se encuentra ubicada en una zona de fácil acceso para la ciudadanía y lo más cercana posible al nivel del andén?	Cumple	
10	¿El área de atención a la ciudadanía cuenta con, al menos, una puerta de acceso adecuada y accesible, con un ancho y espacio libre de paso suficiente que permita el ingreso, acceso y desplazamiento autónomo y seguro de una persona usuaria de silla de ruedas?	Cumple	
11	¿Los sistemas de control y seguridad ubicados en el acceso garantizan el ingreso y atención de todas las personas?	Cumple	
Zona de recepción y espera			
12	¿El personal de seguridad y/o personal encargado del acceso está capacitado para interactuar adecuadamente con todas las personas, especialmente con personas con discapacidad?	Parcialmente	Se cuenta con un anfitrión encargado de orientar a los visitantes hacia el punto de atención. No obstante, durante la entrevista realizada al personal de seguridad, se evidenció la necesidad de fortalecer los protocolos y lineamientos de atención implementados por la entidad, con el fin de garantizar una orientación adecuada, oportuna y accesible a los usuarios.

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
13	¿Se cuenta con un sistema de asignación de turnos que disponga de alertas auditivas y visuales?	Parcialmente	Se evidenció que el anfitrión realiza la entrega de fichas para la asignación de turnos de atención; sin embargo, el sistema implementado no incorpora mecanismos de alerta auditiva y visual que permitan informar de manera accesible el turno correspondiente al usuario. Lo anterior evidencia una oportunidad de mejora frente a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los deberes de las autoridades en la atención al público y la implementación de mecanismos que permitan organizar y facilitar la prestación del servicio, apoyados en medios tecnológicos.
14	¿El sistema de asignación de turnos permite la caracterización de las personas que acuden al punto de atención?	Parcialmente	El sistema de asignación de turnos implementado no permite garantizar una adecuada caracterización de las personas que acuden al punto de atención, limitando la identificación y análisis de las necesidades y condiciones particulares de los ciudadanos para la adecuada prestación del servicio.
15	¿El punto de atención cuenta con una sala de espera para la ciudadanía?	Cumple	
16	¿Las sillas de la sala de espera cuentan con espaldar y apoyabrazos?	Parcialmente	Se evidencia la existencia de un espacio destinado a la espera de los ciudadanos; sin embargo, la totalidad de las sillas disponibles no cuenta con apoyabrazos, lo que puede dificultar las acciones de sentarse y levantarse, especialmente para personas con movilidad reducida y señores mayores. Asimismo, no se identifican espacios reservados y debidamente adecuados para usuarios que se desplazan en silla de ruedas, lo que puede limitar las condiciones de accesibilidad, comodidad y permanencia en el área de espera.
17	¿El área garantiza un espacio de giro libre de obstáculos, con un diámetro mínimo de 150 cm?	Cumple	
Punto de Atención / Módulos de atención			
18	¿El Punto de atención a la ciudadanía permite el ingreso de familiares, cuidadoras o cuidadores cuando sea necesario?	Cumple	
19	¿El punto de atención permite el ingreso de perros guía o perros de asistencia para personas ciegas y sordociegos?	Cumple	
20	¿El punto de atención cuenta con un sistema de señalización adecuado, sencillo, suficiente y visible para la ciudadanía, que incluya símbolos, gráficos y sistema Braille?	No Cumple	Se evidencia que el punto de atención no cuenta con un sistema de señalización integral, suficiente y visible para la ciudadanía, que incorpore de manera adecuada símbolos,

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
			elementos gráficos y sistema Braille, de acuerdo con las necesidades de accesibilidad de los usuarios. Esta situación puede dificultar la identificación de los espacios y servicios, especialmente para las personas con discapacidad visual, y generar barreras para su orientación y desplazamiento autónomo dentro de las instalaciones.
21	¿El punto de atención cuenta con señalización táctil o podotáctil de alerta y guía, con contraste de color, y dispone de mecanismos de orientación e información visual, audible que faciliten el desplazamiento y la ubicación de las personas?	No Cumple	Se evidencia que el punto de atención no cuenta de manera suficiente con señalización táctil y/o podotáctil de alerta y guía que incorpore contraste de color, ni dispone de mecanismos de orientación e información visual y audible adecuados que faciliten la identificación de los espacios, el desplazamiento y la ubicación autónoma y segura de los usuarios, especialmente de las personas con discapacidad visual o auditiva.
22	¿El punto de atención cuenta con un mapa de ubicación o plano en alto relieve, en sistema Braille y/o con recursos de audio y video, cuando corresponda?	No Cumple	No se evidencia la existencia de mapas táctiles o planos de piso accesibles que permitan a las personas identificar su ubicación y orientarse claramente dentro de las instalaciones.
23	¿El punto de atención cuenta con un sistema de amplificación o aumento de audición, como un sistema de inducción en bucle, para brindar asistencia a las personas usuarias de ayudas auditivas?	No Cumple	Se evidencia que el punto de atención no cuenta con sistemas de apoyo o mejora auditiva, tales como bucles de inducción magnética u otras tecnologías de asistencia, que permitan facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos o implantes cocleares. Esta situación constituye una barrera comunicativa y puede limitar el acceso autónomo, equitativo y efectivo a la información y a los servicios de atención al ciudadano.
24	¿El punto de atención cuenta con carteleras, televisores o avisos informativos? En caso afirmativo, ¿estos cumplen las condiciones de accesibilidad establecidas para este tipo de elementos?	Cumple	
25	¿Existe uno o más módulos habilitados en el área de atención a la ciudadanía para la prestación del servicio?	Cumple	
26	¿El mobiliario de los módulos de atención se encuentran en buen estado y cuenta con condiciones ergonómicas adecuadas?	Cumple	
27	¿El espacio físico destinado a la atención a la ciudadanía se encuentra organizado, es confortable y cumple condiciones de accesibilidad universal que permitan una atención adecuada a los diferentes grupos de población?	Parcialmente	Se evidencia que el espacio destinado a la atención y espera de la ciudadanía no cumple integralmente con condiciones de confort y accesibilidad universal, debido a que las sillas dispuestas para los usuarios no cuentan con apoyabrazos.
28	¿El área de atención cuenta con los servicios de energía eléctrica e internet necesarios para la prestación del servicio? ¿Los cables se encuentran organizados de manera que no representen un riesgo para la ciudadanía?	Cumple	

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
29	¿El escritorio permite la aproximación frontal de una persona usuaria de silla de ruedas y cuenta con un espacio libre inferior de entre 70 cm y 73 cm de altura, un ancho libre mínimo de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona destinada al usuario?	Cumple	
30	¿El escritorio encuentra ubicado de manera que se evite el deslumbramiento o contraluz generado por ventanas, facilitando la comunicación visual y la lectura de labios entre el usuario y el funcionario?	Cumple	
31	¿Existe un espacio de maniobra libre de obstáculos, con un diámetro mínimo de 150 cm?	Cumple	
32	¿El punto de atención cuenta con lugares de seguridad destinados como áreas de asistencia y rescate para personas con limitaciones?	Cumple	
33	¿El punto de atención cumple con las condiciones de seguridad y gestión del riesgo necesarias para la protección de las personas que prestan el servicio a la ciudadanía y de los visitantes? Verificar, como mínimo: 1) camilla; 2) extintores vigentes; 3) botiquín de emergencias; 4) señalización de emergencia; y 5) ruta de evacuación.	Cumple	
34	¿El área de atención a la ciudadanía cumple con los requerimientos ambientales establecidos para la gestión integral de residuos sólidos?	Cumple	
Áreas De Circulación			
35	¿El área principal de circulación horizontal se encuentra a nivel del suelo y libre de escalones?	Cumple	
36	¿Los espacios de circulación se mantienen libres de materas, recipientes, mobiliario u otros objetos que puedan obstaculizar el paso?	Cumple	
37	¿La entidad cuenta con baños de acceso público, disponibles para uso de la ciudadanía?	Cumple	
38	¿La puerta del baño cuenta con un ancho libre de paso mínimo de 80 cm que permita el ingreso y la circulación de una persona usuaria de silla de ruedas?	Parcialmente	Se cuenta con dos baños, uno para mujeres y otro para hombres. La puerta de ingreso presenta un ancho libre de paso de 80 cm, cumpliendo con la medida mínima establecida para permitir el ingreso de una persona usuaria de silla de ruedas. No obstante, se evidencia que el espacio interior no dispone de las áreas de maniobra libre necesarias para permitir el giro y desplazamiento adecuado de una silla de ruedas, lo que limita las condiciones de accesibilidad y uso autónomo del servicio sanitario.
39	El baño cuenta con condiciones de accesibilidad universal en cuanto a alarma de asistencia para emergencias, barras de agarre a los dos lados del sanitario, ganchos para colgar muletas o bastones, lavamanos, orinales, grifos y accesorios, incluyendo alturas, espacios de aproximación, ¿mecanismos de accionamiento y contraste de color que faciliten su uso e identificación por parte de todas las personas?	Parcialmente	No se evidencia la instalación de un sistema de alarma o dispositivo de llamado de emergencia que permita solicitar asistencia en caso de una eventualidad dentro del servicio sanitario. Se evidencia que los orinales se encuentran instalados a una altura aproximada de 75 cm sobre el nivel del piso, condición que

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
			no corresponde a la altura requerida para garantizar su uso accesible por personas usuarias de silla de ruedas, de acuerdo con el criterio técnico aplicable
40	¿La entidad cuenta con un sistema de alarma contra incendios que incorpore mecanismos de alerta visual, incluidos sistemas de advertencia luminosa, que permitan informar oportunamente sobre situaciones de emergencia a las personas con discapacidad auditiva?	Parcialmente	Fortalecer el sistema de alarma contra incendios, incorporando mecanismos de alerta visual, tales como dispositivos de advertencia luminosa, que complementen las señales audibles y permitan informar de manera oportuna y efectiva sobre situaciones de emergencia a las personas con discapacidad auditiva. Asimismo, se recomienda verificar periódicamente su funcionamiento y garantizar su adecuada ubicación, cobertura y visibilidad en las áreas de atención y circulación de la entidad, de conformidad con los criterios de accesibilidad y seguridad aplicables.
41	¿El punto de atención cuenta con señalización de evacuación y orientación visible, audible y táctil, que facilite la identificación de rutas de evacuación, la orientación y el desplazamiento seguro de las personas?	No cumple	No se cuenta con la totalidad de señales o símbolos que puedan guiar, orientar a las personas de manera adecuada.
42	¿La señalización interior cumple con condiciones de accesibilidad y legibilidad, incluyendo ubicación entre 90 cm y 120 cm de altura, elementos táctiles en alto relieve y sistema Braille conforme a las dimensiones establecidas, alto contraste, pictogramas claros, recursos de lengua de señas, terminaciones seguras y un sistema de colores que facilite la identificación, orientación y comprensión de las áreas y servicios?	No Cumple	Se evidencia que las áreas de circulación no cuentan de manera suficiente con señalización táctil y/o podotáctil de alerta y guía que incorpore contraste de color, ni dispone de mecanismos de orientación e información visual y audible adecuados que faciliten la identificación de los espacios, el desplazamiento y la ubicación autónoma y segura de los ciudadanos, especialmente de las personas con discapacidad visual o auditiva.

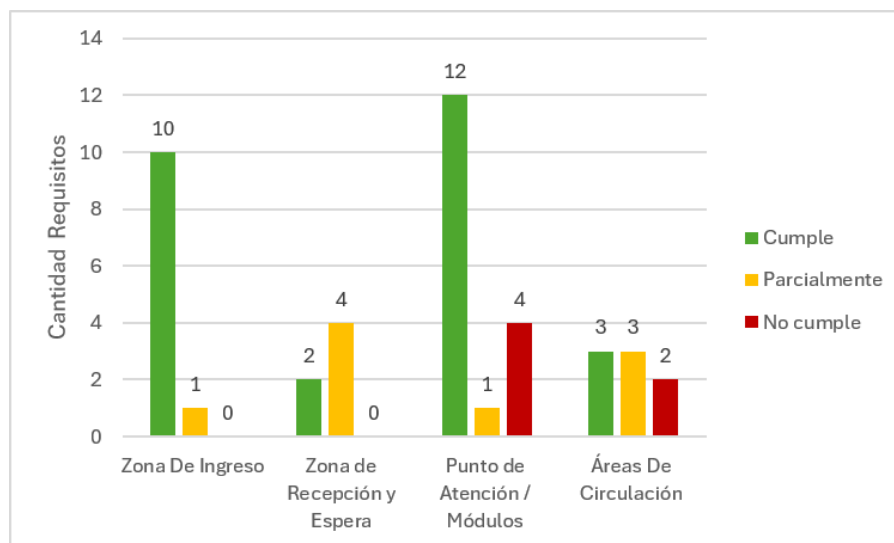
Fuente: Elaboración propia OCI

En términos generales, las zonas auditadas de atención al servicio presentan un nivel de cumplimiento favorable (64 %); sin embargo, persisten 15 criterios (36 %) que requieren acciones de mejora, de los cuales 9 presentan cumplimiento parcial y 6 corresponden a incumplimientos.

La Zona de Ingreso presenta las mejores condiciones de cumplimiento, mientras que el Punto de Atención/Módulos concentra la mayor cantidad de incumplimientos y, por tanto, requiere atención prioritaria. Asimismo, la Zona de Recepción y Espera requiere fortalecimiento debido a que dos terceras partes de sus criterios presentan cumplimiento parcial. Finalmente, las Áreas de Circulación requieren acciones orientadas a mejorar las condiciones de accesibilidad, seguridad y autonomía de los usuarios.

4. Resultado por Zona:

Gráfica No. 1. Resultados de cumplimiento por zona evaluada



Fuente: Elaboración propia OCI

Zona de Ingreso: Presenta el mejor nivel de cumplimiento, con 10 de 11 criterios (91 %) en cumplimiento y solo 1 criterio (9 %) parcialmente cumplido. No se registran incumplimientos, lo que evidencia condiciones favorables de accesibilidad en el acceso al punto de atención.

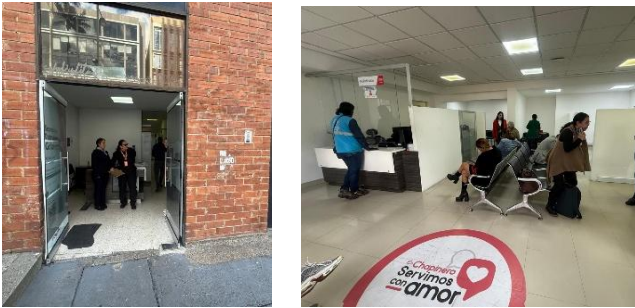
Zona de Recepción y Espera: De los 6 criterios evaluados, 2 (33 %) cumplen y 4 (67 %) presentan cumplimiento parcial. Si bien no se identifican incumplimientos totales, esta zona concentra la mayor proporción de criterios con cumplimiento parcial, por lo que requiere acciones de fortalecimiento, especialmente en aspectos relacionados con las condiciones de accesibilidad y comodidad para los usuarios.

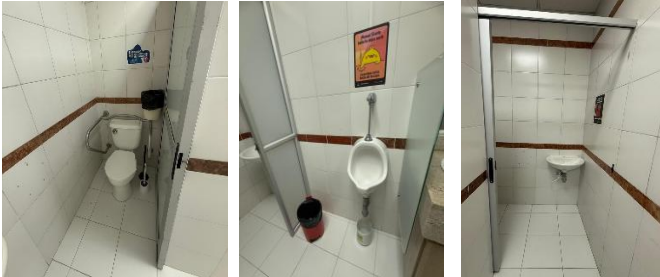
Punto de Atención / Módulos: De los 17 criterios evaluados, 12 (71 %) cumplen, 1 (6 %) presenta cumplimiento parcial y 4 (24 %) no cumplen. Aunque registra un nivel de cumplimiento mayoritario, concentra 4 de los 6 incumplimientos identificados (67 %), constituyéndose en la zona con mayor prioridad de intervención.

Áreas de Circulación: De los 8 criterios evaluados, 3 (38 %) cumplen, 3 (38 %) presentan cumplimiento parcial y 2 (25 %) no cumplen. Se evidencia un nivel de cumplimiento menor frente a las demás zonas, con oportunidades de mejora relacionadas con las condiciones necesarias para garantizar un desplazamiento accesible, seguro y autónomo.

A continuación, se presentan las recomendaciones generales relacionadas con los aspectos evaluados que presentan cumplimiento parcial o incumplimiento, con el propósito de fortalecer las condiciones identificadas y promover la mejora de la accesibilidad en el punto de atención.

Tabla No. 3 Situaciones evidenciadas

Situación evidenciada	Recomendación OCI
Se evidenció insuficiencia en la implementación de un sistema integral de señalización accesible, particularmente en señalización táctil y/o podotáctil de alerta y guía, contraste de color, símbolos, elementos gráficos y sistema Braille. 	Fortalecer e implementar un sistema integral de señalización accesible en las diferentes zonas del punto de atención, incorporando, según las características y necesidades de cada espacio, señalización táctil y/o podotáctil de alerta y guía, contrastes de color, símbolos, elementos gráficos y sistema Braille, de conformidad con los criterios establecidos en la normativa aplicable. Asimismo, establecer mecanismos de verificación y mantenimiento que garanticen su adecuada funcionalidad, visibilidad y permanencia, con el fin de facilitar la orientación, identificación y desplazamiento autónomo, seguro e incluyente de todos los usuarios, especialmente de las personas con discapacidad visual. Adicional a mapas táctiles o planos de piso accesibles que permitan a las personas identificar su ubicación y orientarse claramente dentro de las instalaciones.
Se cuenta con un anfitrión encargado de orientar a los visitantes hacia el punto de atención. No obstante, durante la entrevista realizada al personal de seguridad, se evidenció la necesidad de fortalecer los protocolos y lineamientos de atención implementados por la entidad. 	Fortalecer los protocolos y lineamientos de atención y orientación al ciudadano, asegurando que el personal de anfitriones y de seguridad conozca y aplique criterios claros para la recepción, orientación y direccionamiento de los visitantes hacia los puntos de atención. Asimismo, se recomienda realizar jornadas periódicas de capacitación y sensibilización en atención incluyente y accesibilidad, con el fin de garantizar una orientación oportuna, adecuada y diferencial a los distintos grupos de población.
El sistema de asignación de turnos implementado no se encuentra acorde con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011. 	Fortalecer el sistema de asignación de turnos mediante la implementación o ajuste de herramientas tecnológicas que permitan organizar y facilitar la atención, así como realizar una caracterización adecuada de los usuarios, identificando sus necesidades y condiciones particulares. Lo anterior, con el propósito de disponer de información que contribuya a la prestación de un servicio oportuno, accesible, incluyente y acorde con las características de la ciudadanía, en concordancia con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
La totalidad de las sillas para atención al ciudadano no cuentan con apoyabrazos, lo que puede dificultar las acciones de sentarse y levantarse, especialmente para personas con movilidad reducida y señores mayores.	Fortalecer el área destinada a la espera de los ciudadanos, garantizando condiciones de accesibilidad, comodidad y seguridad para los

Situación evidenciada	Recomendación OCI
Asimismo, no se identifican espacios reservados y debidamente adecuados para usuarios que se desplazan en silla de ruedas. 	diferentes grupos de población. Para ello, se recomienda disponer de sillas con apoyabrazos que faciliten las acciones de sentarse y levantarse, especialmente para personas con movilidad reducida y señores mayores, así como habilitar y señalizar espacios reservados y adecuados para usuarios que se desplazan en silla de ruedas, de conformidad con los criterios de accesibilidad aplicables.
El espacio interior de los baños no dispone de las áreas de maniobra libre necesarias para permitir el giro y desplazamiento adecuado de una silla de ruedas, lo que limita las condiciones de accesibilidad y uso autónomo del servicio sanitario. 	Adecuar los servicios sanitarios para garantizar condiciones de accesibilidad, seguridad y uso autónomo por parte de las personas usuarias, mediante la revisión y ajuste de las áreas interiores de maniobra, de manera que permitan el giro y desplazamiento adecuado de una silla de ruedas. Asimismo, se recomienda instalar un sistema de alarma o dispositivo de llamado de emergencia accesible y ajustar la altura de los orinales conforme a los criterios técnicos de accesibilidad aplicables, verificando que las adecuaciones realizadas cumplan con las dimensiones y condiciones establecidas en la normativa vigente.

Fuente: Elaboración propia OCI

3.2. Seguimiento a los canales de atención

Con el propósito de realizar seguimiento a la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, se efectuó el monitoreo de los tres canales de atención mediante entrevistas a ciudadanos, llamadas telefónicas bajo la modalidad de usuario incógnito y navegación por la página Web. A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada uno de los canales:

❖ Canal presencial

Para el seguimiento del canal presencial, se realizó visita a la Alcaldía Local de Chapinero el 16 de julio de 2026, durante la cual se entrevistó a la ciudadana Yesica Alejandra Bachín, quien manifestó haber acudido al punto de atención para solicitar información relacionada con una querrella.

Durante la entrevista, se indagó sobre el trámite realizado, la atención recibida al ingreso a la entidad y en el punto de atención, la actitud del funcionario, la claridad y pertinencia de la orientación brindada, la resolución de la solicitud y el nivel de satisfacción frente al servicio prestado, con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía sobre la calidad y oportunidad de la atención.

Como resultado de la entrevista, la ciudadana manifestó satisfacción con el servicio recibido y no identificó aspectos susceptibles de mejora.

- **Canal telefónico.**

Para el seguimiento del canal telefónico, se realizaron tres llamadas a las líneas de atención dispuestas por la entidad, con el propósito de verificar la accesibilidad, oportunidad y calidad de la atención brindada a la ciudadanía. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla No. 4 Situaciones evidenciadas canal de atención telefónico

Línea de atención	Fecha y hora de la llamada	Resultados
6013387000	21 de agosto de 2026, hora: 1:57 p.m. Duración llamada: 2:54 min.	La llamada fue atendida inicialmente por el conmutador, que suministró información general de la entidad y ofreció opciones para comunicarse con el Nivel Central o el Nivel Local. Al seleccionar la opción correspondiente al Nivel Local, se indicó que la llamada sería atendida en breve; sin embargo, la comunicación se interrumpió sin que se concretara la atención.
6013820660	21 de agosto de 2026, Hora: 2:10pm Duración llamada: 5:46min.	La llamada fue atendida inicialmente por el conmutador, que suministró información general de la entidad y ofreció opciones para comunicarse con el Nivel Central o el Nivel Local. Al seleccionar la opción correspondiente al Nivel Local, la llamada fue atendida por la funcionaria Karol Beltrán, quien se identificó y solicitó el nombre del ciudadano. Posteriormente, se solicitó comunicación con la Alcaldía Local de Chapinero y la llamada fue transferida a la extensión 1001, correspondiente a atención al ciudadano. Se informó que la llamada sería transferida; sin embargo, la comunicación se interrumpió a los 5 minutos y 46 segundos, sin lograr establecer contacto con el área de atención al ciudadano ni concretar la solicitud de información.
6013820660	21 de agosto de 2026, Hora: 2:17pm Duración llamada: 5:29min.	La llamada fue atendida inicialmente por el conmutador, que suministró información general de la entidad y ofreció opciones para comunicarse con el Nivel Central o el Nivel Local. Al seleccionar la opción correspondiente al Nivel Local, la llamada fue atendida nuevamente por la funcionaria Karol Beltrán, quien se identificó y solicitó el nombre del ciudadano. Posteriormente, se solicitó comunicación con la Alcaldía Local de Chapinero y la llamada fue transferida a la extensión 1001, correspondiente a atención al ciudadano. No obstante, la comunicación se interrumpió después de 5 minutos y 29 segundos, sin lograr establecer contacto con el área de atención al ciudadano ni obtener respuesta a la solicitud de información.

Fuente: Elaboración propia OCI

Nota: en los papeles de trabajo se cuenta con las grabaciones de los registros de las llamadas adelantadas como pruebas de auditoria.

Los resultados del monitoreo evidencian debilidades en la oportunidad, continuidad y efectividad de la atención a través del canal telefónico. De las tres llamadas realizadas, en ninguna se logró establecer comunicación efectiva con el área de atención al ciudadano de la Alcaldía Local de Chapinero, ni obtener respuesta a la solicitud de información.

Si bien el conmutador permite acceder a opciones de comunicación con el Nivel Central y el Nivel Local y, en dos oportunidades, se contó con orientación inicial por parte de una funcionaria, las llamadas fueron interrumpidas durante el proceso de transferencia, sin que se concretara la atención requerida.

- **Canal Virtual:**

El seguimiento al canal virtual se realizó mediante la revisión de la información disponible en el sitio web de la Alcaldía Local de Chapinero: www.chapinero.gov.co

Durante la revisión, se evidenció la publicación de información relacionada con los trámites y servicios disponibles para la ciudadanía. Asimismo, al seleccionar la opción “Ver todos”, el sitio web redirige al portal de la Secretaría Distrital de Gobierno, donde se encuentra información complementaria sobre los trámites y servicios ofrecidos.

Lo anterior permite identificar la disponibilidad de información virtual para orientar a la ciudadanía respecto de los trámites y servicios de la entidad.

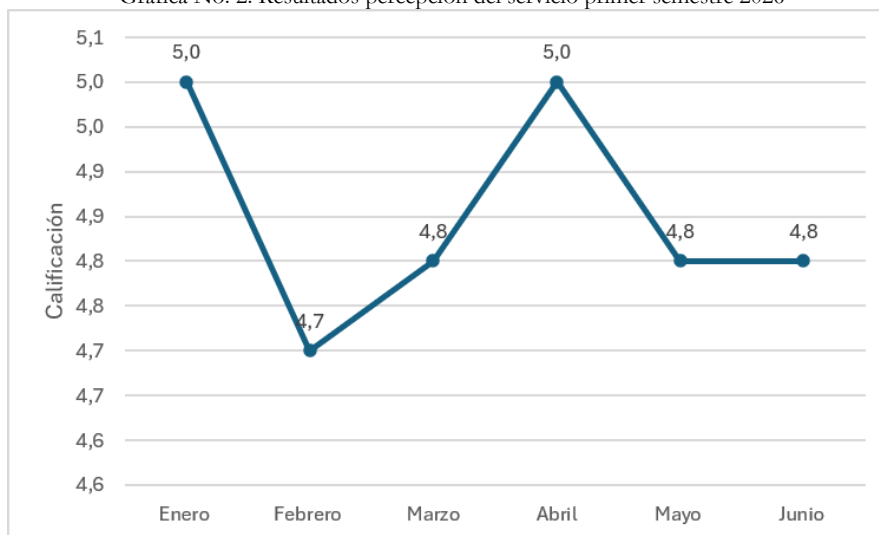


3.3. Seguimiento a la percepción del servicio

Para el seguimiento y monitoreo de la percepción de la ciudadanía frente al servicio prestado, se revisaron los resultados correspondientes al primer semestre de 2026, contenidos en los “*Informes de Encuestas de Percepción del Servicio al Ciudadano 2026*”, publicados por la entidad en el siguiente enlace: <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/84-informe-pqrs-encuestas/informes-encuestas-percepcion-servicio-2026>

A partir de la información consultada, se analizaron las calificaciones mensuales obtenidas por la Alcaldía Local de Chapinero durante el primer semestre del año 2026, en la que se considera una escala en la que 5 corresponde a la valoración más alta. A continuación, se presenta la tendencia frente a calificaciones obtenidas:

Gráfica No. 2. Resultados percepción del servicio primer semestre 2026



Fuente: Elaboración propia OCI

Como se puede observar, durante el primer semestre de 2026, la Alcaldía Local de Chapinero obtuvo calificaciones de percepción del servicio entre 4,7 y 5,0, en una escala donde 5,0 corresponde a la valoración más alta.

Los resultados evidencian una percepción favorable y sostenida del servicio, con un promedio semestral de 4,85 sobre 5,0. Las calificaciones más altas se registraron en enero y abril (5,0), mientras que la menor valoración correspondió a febrero (4,7). No obstante, a partir de marzo se observa una recuperación y estabilidad en las calificaciones, manteniéndose en 4,8 durante marzo, mayo y junio.

En términos generales, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio recibido durante el periodo evaluado, sin evidenciar variaciones significativas que permitan identificar un deterioro en la percepción del servicio. No obstante, se recomienda fortalecer los ejercicios de seguimiento y monitoreo, incorporando información relacionada con el número total de ciudadanos atendidos mensualmente y el número de ciudadanos que diligencian las encuestas de percepción. Lo anterior permitirá establecer la proporción de participación en las encuestas y contar con información más representativa, clara y objetiva para el análisis de los resultados.

IV. GESTIÓN DE RIESGOS.

Dando alcance al proceso de auditoría, la Oficina de Control Interno revisó las matrices de riesgos asociadas a los procesos evidenciando la ausencia de riesgos asociados a criterios de accesibilidad al medio físico en los puntos de servicio al ciudadano.

V. HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y FORTALEZAS

Una vez revisados los criterios internos y externos contemplados en la auditoría de accesibilidad al medio físico en los puntos de servicio al ciudadano en la Alcaldía Local de Chapinero, la Oficina de Control Interno identificó los siguientes resultados:

- **Un (1) hallazgo:** Incumplimientos parciales o totales frente a los lineamientos evaluados.
- **Cinco (5) observaciones:** Inconsistencias que, de no ser abordadas oportunamente, podrían convertirse en hallazgos.
- **Una (1) fortaleza:** Aspectos destacados que evidencian buenas prácticas de los requisitos establecidos.

5.1. HALLAZGOS:

1. No conformidad por ausencia de señalización accesible

Durante el recorrido por las zonas de atención al ciudadano, se evidenció que la entidad no cuenta con señalización, accesible requerida para facilitar la orientación, identificación y desplazamiento autónomo y seguro de las personas dentro de sus instalaciones.

En particular, se evidenció la ausencia de elementos de señalización accesible, tales como señalización visual, táctil en relieve y en braille, señalización podotáctil, señalización de orientación y evacuación, así como mapas o planos accesibles, de acuerdo con las características, condiciones y servicios de los espacios evaluados.

Esta situación evidencia debilidades en la implementación de las condiciones de accesibilidad y puede generar barreras para la orientación, identificación, acceso y desplazamiento autónomo y seguro de los usuarios, especialmente de las personas con discapacidad visual y auditiva.

Lo anterior contraviene con lo establecido en:

La norma NTC 6047:2013 – Numeral 45. “Señalización”.

Numeral que establece los criterios que debe ser tenidos en cuenta para la implementación de señalización que permita proporcionar información y facilitar la orientación e identificación de los espacios y servicios, considerando las necesidades de accesibilidad de los ciudadanos.

La norma NTC 5610: 2018 – Numeral 5.

Que establece especificaciones relacionadas con la forma y las dimensiones de las señales podotáctiles, con el propósito de facilitar la orientación y el desplazamiento de las personas en el entorno físico. De igual manera, en los centros de atención al ciudadano se deben contemplar mecanismos de información y comunicación accesibles para las personas con discapacidad, de acuerdo con las características y servicios ofrecidos por el punto de atención.

La ausencia de señalización accesible limita las condiciones de orientación, identificación, comunicación y desplazamiento autónomo y seguro de los usuarios, pudiendo generar barreras de acceso a los servicios de atención al ciudadano, particularmente para las personas con discapacidad visual, auditiva y otras condiciones que requieran información accesible.

5.2. OBSERVACIONES

1. Se evidenció que el anfitrión de atención al ciudadano realiza la entrega de fichas para la asignación de turnos; sin embargo, el sistema implementado no cuenta con mecanismos de alerta auditiva y visual que permitan informar de manera accesible y oportuna al usuario sobre el turno correspondiente, así como la caracterización de los ciudadanos. Esta situación que evidencia un incumplimiento frente a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los deberes de las autoridades en la atención al público y la adopción de mecanismos que permitan organizar y facilitar la prestación del servicio, apoyados en medios tecnológicos.
2. Se evidencia que el punto de atención no cuenta con sistemas de apoyo o mejora auditiva, tales como bucles de inducción magnética u otras tecnologías de asistencia, que permitan facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos o implantes cocleares. Esta situación constituye una barrera comunicativa y puede limitar el acceso autónomo, equitativo y efectivo a la información y a los servicios de atención al ciudadano.
3. Durante el recorrido por la sala de espera y el punto de atención, se evidenció la disposición de sillas con apoyabrazos; sin embargo, no la totalidad de las sillas cuenta con esta condición, lo que puede dificultar las acciones de sentarse y levantarse, especialmente para las personas con movilidad reducida y los señores mayores. Asimismo, no se identificaron espacios reservados y adecuadamente acondicionados para usuarios que se desplazan en silla de ruedas. Lo anterior evidencia que las áreas destinadas a la espera y atención a la ciudadanía no cumplen integralmente con las condiciones de accesibilidad y confort requeridas, lo que puede limitar la prestación de un servicio inclusivo y afectar las condiciones adecuadas de permanencia de los usuarios.
4. Se evidenció que, aunque los servicios sanitarios cuentan con puertas de ingreso de 80 cm de ancho, el espacio interior no dispone de áreas de maniobra suficientes para el giro y desplazamiento de usuarios en silla de ruedas. Asimismo, no se cuenta con un sistema de alarma o llamado de emergencia y los orinales presentan una altura aproximada de 75 cm, condiciones que limitan la accesibilidad por parte de personas usuarias de silla de ruedas.
5. Los resultados del monitoreo evidencian debilidades en la oportunidad, continuidad y efectividad de la atención a través del canal telefónico. De las tres llamadas realizadas, no fue posible establecer una comunicación efectiva con el área de atención a la ciudadanía de la Alcaldía Local ni obtener respuesta a las solicitudes de información formuladas. Si bien el conmutador permite acceder a opciones de comunicación con el Nivel Central y el Nivel Local, en dos de las llamadas se obtuvo una orientación inicial por parte de una funcionaria del Nivel Central, quien posteriormente direccionó las llamadas hacia la Alcaldía Local. Sin embargo, estas no fueron atendidas y, finalmente, las comunicaciones se interrumpieron durante el proceso de transferencia, sin que se lograra concretar la atención requerida ni brindar respuesta a las solicitudes planteadas.

5.3. FORTALEZA

1. Se evidenció una actitud proactiva y colaborativa por parte del equipo responsable de atención al ciudadano del Nivel Central y la Alcaldía Local durante el proceso de auditoría, lo que facilitó el desarrollo adecuado de la misma, sin que se presentaran inconvenientes.

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

La labor fundamental de la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno es orientar a las dependencias auditadas hacia la mejora continua de sus procesos y procedimientos, mediante la formulación e implementación de acciones encaminadas a fortalecer su gestión.

En este sentido, y de acuerdo con hallazgos presentados en el presente informe, cada área de gestión auditada deberá elaborar y presentar un plan de mejoramiento orientado a subsanar las situaciones identificadas, dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir de la notificación del informe. El informe será publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Para la elaboración y presentación del respectivo plan de mejoramiento, deberán observarse los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación en el *GCN-M002 Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento*, publicado en el Sistema Integrado de Gestión. En particular, deberá atenderse lo dispuesto en la política de operación, según la cual: *“Los planes de acción deben ser formulados en su totalidad en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la notificación por medio del aplicativo.”*

VI. CONCLUSIONES

1. En términos generales, las zonas auditadas de atención al servicio presentan un nivel de cumplimiento favorable (64 %); sin embargo, persisten 15 criterios (36 %) que requieren acciones de mejora, de los cuales 9 presentan cumplimiento parcial y 6 corresponden a incumplimientos.
2. La Zona de Ingreso presenta las mejores condiciones de cumplimiento. En contraste, el Punto de Atención/Módulos concentra la mayor cantidad de incumplimientos, por lo que requiere atención prioritaria. Asimismo, la Zona de Recepción y Espera requiere acciones de fortalecimiento, teniendo en cuenta que dos terceras partes de sus criterios presentan cumplimiento parcial. Finalmente, las Áreas de Circulación requieren la implementación de acciones orientadas a mejorar las condiciones de accesibilidad, seguridad y autonomía de los usuarios.
3. El seguimiento al canal presencial evidenció una percepción favorable del servicio, dado que la ciudadana entrevistada manifestó satisfacción con la atención recibida y no identificó aspectos susceptibles de mejora.
4. Los resultados del monitoreo evidencian oportunidades de mejora en la atención a través del canal telefónico, relacionadas con la continuidad y efectividad de la comunicación, dado que no fue posible concretar la atención con la Alcaldía Local, ni obtener respuesta a las solicitudes de información realizadas.
5. El seguimiento al canal virtual evidenció disponibilidad de información sobre los trámites y servicios de la Alcaldía Local de Chapinero, así como acceso a información complementaria a través del portal de la Secretaría Distrital de Gobierno, facilitando la orientación de la ciudadanía.
6. En conclusión, la auditoría de accesibilidad al medio físico en el punto de atención al ciudadano de la Alcaldía Local de Chapinero permitió identificar un (1) hallazgo, cinco (5) observaciones y una (1) fortaleza, evidenciando avances en el cumplimiento de los criterios evaluados, así como oportunidades

de mejora que requieren acciones de fortalecimiento para garantizar condiciones adecuadas de accesibilidad y atención inclusiva.

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar y fortalecer la señalización accesible en las zonas de atención al ciudadano, mediante la identificación de las necesidades específicas de cada espacio y la instalación de los elementos requeridos, tales como señalización visual, táctil en relieve y braille, señalización podotáctil, señalización de orientación y evacuación, así como mapas o planos accesibles, de conformidad con los criterios establecidos en la NTC 6047:2013 y la NTC 5610:2018, según corresponda. Asimismo, se recomienda establecer mecanismos de verificación y mantenimiento periódico de estos elementos, con el fin de garantizar que permanezcan disponibles, legibles, funcionales y en condiciones adecuadas de accesibilidad, facilitando la orientación, comunicación y desplazamiento autónomo y seguro de todas las personas que acceden a los servicios de atención al ciudadano.
2. Se recomienda fortalecer el sistema de asignación de turnos mediante la implementación de medios tecnológicos incorporando mecanismos de alerta auditiva y visual que permitan informar de manera accesible y oportuna el turno correspondiente, así como incorporar criterios de caracterización que faciliten la identificación de las necesidades y condiciones particulares de los usuarios, con el fin de garantizar una atención accesible, inclusiva y adecuada.
3. Se recomienda adecuar las áreas destinadas a la espera y atención al ciudadano, garantizando la incorporación de sillas con apoyabrazos y espacios reservados y acondicionados para usuarios que se desplazan en silla de ruedas, con el fin de fortalecer las condiciones de accesibilidad, comodidad e inclusión en la prestación del servicio.
4. Se recomienda adecuar los servicios sanitarios para garantizar condiciones de accesibilidad, seguridad y autonomía, mediante la habilitación de áreas de maniobra para usuarios en silla de ruedas y el ajuste de los elementos sanitarios a las alturas y condiciones técnicas aplicables. Así como la instalación de un sistema de alarma o llamado de emergencia.
5. Se recomienda implementar sistemas de apoyo o mejora auditiva, tales como bucles de inducción magnética u otras tecnologías de asistencia, en el punto de atención al ciudadano, con el fin de facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos o implantes cocleares y garantizar un acceso autónomo, equitativo y efectivo a la información y a los servicios de atención.
6. Se recomienda fortalecer el servicio de atención a través del canal telefónico, mediante mecanismos que garanticen la continuidad, oportunidad y efectividad de las llamadas, especialmente durante los procesos de transferencia entre dependencias. Asimismo, se recomienda realizar seguimiento al funcionamiento del conmutador y establecer controles que permitan verificar la atención efectiva de las solicitudes y prevenir la interrupción de las comunicaciones.

7. Se recomienda fortalecer los ejercicios de seguimiento y monitoreo en los informes mensuales de percepción del servicio incorporando información relacionada con el número total de ciudadanos atendidos mensualmente y el número de ciudadanos que diligencian las encuestas de percepción. Lo anterior permitirá establecer la proporción de participación en las encuestas y contar con información más representativa, clara y objetiva para el análisis de los resultados.
8. Se recomienda fortalecer los procesos de capacitación en protocolos y lineamientos de atención al ciudadano dirigidos al personal de seguridad, incorporando orientaciones y herramientas básicas para la atención de personas con discapacidad, incluido el uso de lenguaje de señas, con el fin de garantizar una orientación adecuada, oportuna, accesible e inclusiva a los usuarios.

Nota: La información y los resultados consignados en el presente informe fueron comunicados a la Alcaldía Local de Chapinero mediante Acta de Cierre de fecha 26 de agosto de 2026, remitida por correo electrónico. En dicha comunicación se estableció como fecha límite para la presentación de observaciones el 27 de agosto de 2026.

Dentro del plazo establecido, la Alcaldía Local de Chapinero presentó sus observaciones, las cuales fueron analizadas y atendidas por el equipo auditor. La respuesta correspondiente fue remitida a la Alcaldía Local mediante correo electrónico el 28 de agosto de 2026. Las observaciones fueron analizadas y atendidas por el equipo auditor, determinándose que no daban lugar a modificaciones, por lo que se ratificó el contenido del acta.

(ORIGINAL FIRMADO)

Nombre y firma del Equipo Auditor	Nombre y firma del jefe de Control Interno
DEISSY LILIANA SOTELO TORRES Auditor Líder	LADY JOHANNA MEDINA MURILLO Jefe Oficina de Control Interno
Fecha: 28/08/2026	Fecha: 28/08/2026