

MEMORANDO

150

Bogotá, agosto 28 de 2026

PARA: **Dr. DANIEL HERNANDO ORTIZ QUINTERO**
Alcalde Local de Usaquén

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

Respetado Doctor,

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 Usaquén.

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 Usaquén.

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 USAQUÉN****I. DESTINATARIOS**

- ❖ Gustavo Alberto Quintero Ardila - Secretario Distrital De Gobierno
- ❖ Carine Pening Gaviria - Subsecretaria de Gestión Institucional
- ❖ Daniel Hernando Ortiz Quintero - Alcalde Local de Usaquén

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.L12
- ❖ Manual 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 Usaquén, 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 Usaquén.

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?	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 ciudadanos, 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?	No Cumple	Se cuenta con un estacionamiento destinado al despacho del Alcalde; sin embargo, no se evidenciaron espacios de estacionamiento destinados a visitantes, ni cupos accesibles debidamente señalizados y reservados para personas con discapacidad.
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	El punto de atención al ciudadano no cuenta con personal de seguridad asignado. No obstante, en la puerta de ingreso al área administrativa de la Alcaldía se dispone de dos guardas de seguridad, quienes brindan orientación y redireccionan a los ciudadanos hacia el lugar correspondiente.

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
			Sin embargo, durante la entrevista realizada al personal de seguridad, se evidenció la necesidad de fortalecer los protocolos y lineamientos de atención establecidos por la entidad, con el propósito de garantizar una orientación adecuada, oportuna, clara y accesible a todos los usuarios, incluyendo aquellas personas que requieran apoyos o ajustes para acceder a la información y a los servicios.
13	¿Se cuenta con un sistema de asignación de turnos que disponga de alertas auditivas y visuales?	Parcialmente	El punto de atención cuenta con un sistema de asignación de turnos mediante código QR; sin embargo, se evidenció que el mecanismo implementado no incorpora sistemas de alerta visual y auditiva, ni permite la caracterización de los ciudadanos. Lo anterior constituye una oportunidad de mejora frente a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
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 en el área no cuentan 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			

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
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 sordociegas?	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, 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	

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
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 ciudadanos 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	
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	Ubicado en la zona administrativa
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	El punto de atención al ciudadano no cuenta con un baño de uso exclusivo o de acceso directo para los usuarios. Sin embargo, en zona administrativa se dispone de un baño mixto para los ciudadanos y visitantes.
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 un baño mixto; sin embargo, la puerta de ingreso presenta un ancho libre de

REQUISITO		CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
			paso de 78 cm, inferior a los 80 cm mínimos requeridos por la norma para permitir el ingreso y la circulación de una persona usuaria de silla de ruedas.
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.
40	¿El punto 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?	Parcialmente	Se evidencia señalización, sin embargo, 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

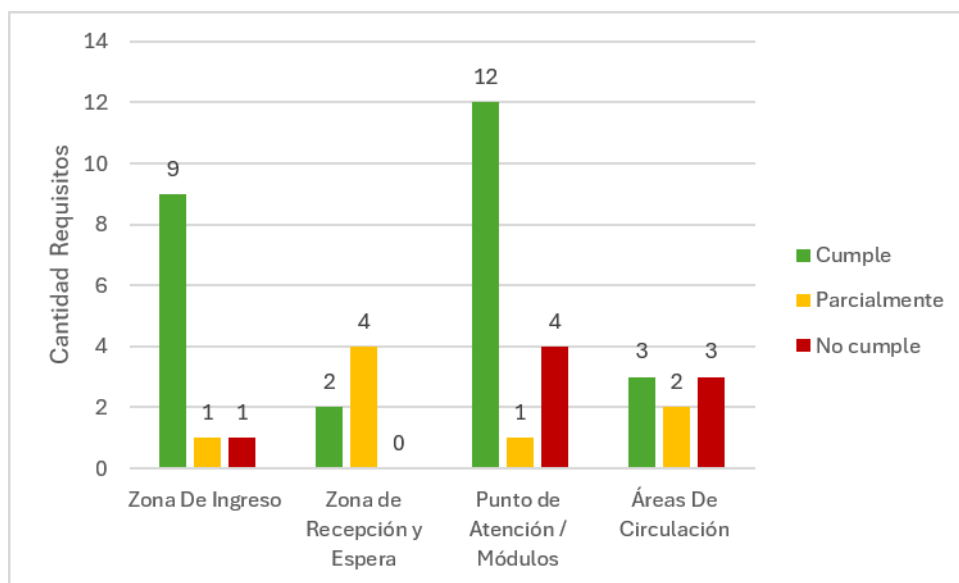
En términos generales, las zonas auditadas de atención al servicio presentan un nivel de cumplimiento favorable (62 %); sin embargo, persisten 16 criterios (38 %) que requieren acciones de mejora, de los cuales 8 presentan cumplimiento parcial y 8 corresponden a incumplimientos.

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.

❖ Resultado por componente:

Gráfica No. 1. Resultados de cumplimiento por zona evaluada



Fuente: Elaboración propia OCI

Zona de Ingreso: de 11 requisitos evaluados, 9 cumplen (81,8 %), mientras que 1 presenta cumplimiento parcial y 1 no cumple (9,1 % cada uno). Este componente presenta un nivel de cumplimiento favorable, aunque se identifican aspectos puntuales por mejorar.

Zona de Recepción y Espera: de 6 requisitos, 2 cumplen (33,3 %) y 4 presentan cumplimiento parcial (66,7 %). No se registran incumplimientos. Este resultado evidencia que es uno de los componentes que requiere mayor fortalecimiento, especialmente para lograr el cumplimiento integral de los criterios evaluados.

Punto de Atención/Módulos: de los 17 requisitos evaluados, 12 cumplen (70,6 %), 1 presenta cumplimiento parcial (5,9 %) y 4 no cumplen (23,5 %). Si bien presenta un nivel de cumplimiento significativo, concentra la mayor cantidad de incumplimientos, por lo que requiere especial atención en la formulación e implementación de acciones de mejora.

Áreas de Circulación: de 8 requisitos evaluados, 3 cumplen (37,5 %), 2 presentan cumplimiento parcial (25,0 %) y 3 no cumplen (37,5 %). Este componente presenta el menor nivel de cumplimiento, con una proporción importante de requisitos en condición parcial o de incumplimiento, lo que evidencia la necesidad de priorizar acciones relacionadas con las condiciones de accesibilidad y desplazamiento de los usuarios.

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 en accesibilidad al medio físico

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 estacionamiento destinado al Despacho del alcalde; sin embargo, no se evidenciaron espacios de estacionamiento destinados a visitantes, ni cupos accesibles debidamente señalizados y reservados para personas con discapacidad.  	Se recomienda disponer y señalar adecuadamente espacios de estacionamiento destinados a visitantes, incluyendo cupos accesibles reservados para personas con discapacidad, de conformidad con la normativa vigente en materia de accesibilidad, garantizando su identificación, disponibilidad y condiciones de uso.
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 incorpore sistemas de alerta visual y auditiva, 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,

Situación evidenciada	Recomendación OCI
	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 no ciudadano cuentan 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. 	Fortalecer el área destinada a la espera de los ciudadanos, garantizando condiciones de accesibilidad, comodidad y seguridad para los diferentes grupos de población, así como habilitar y señalar espacios reservados y adecuados para usuarios que se desplazan en silla de ruedas, de conformidad con los criterios de accesibilidad aplicables.
Se cuenta con un baño mixto; sin embargo, la puerta de ingreso presenta un ancho libre de paso de 78 cm, inferior a los 80 cm mínimos requeridos para permitir el ingreso y la circulación de una persona usuaria de silla de ruedas. En consecuencia, no se cumple con el criterio de accesibilidad evaluado. 	Se recomienda realizar las adecuaciones necesarias en el acceso al baño mixto, de manera que la puerta de ingreso cuente con un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, garantizando condiciones adecuadas de accesibilidad, ingreso y circulación para las personas usuarias de silla de ruedas, de conformidad con la normativa vigente. Adicionalmente, la instalación de un sistema de alarma asistida o dispositivo de llamado de emergencia que permita a una persona solicitar ayuda en caso de presentarse una eventualidad al interior del servicio sanitario.

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 Usaquén el 23 de julio de 2026, durante la cual se entrevistó al ciudadano José Ignacio Pinzón, quien manifestó haber acudido al punto de atención para solicitar información relacionada con el certificado de residente.

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, el ciudadano 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: 1:46 p. m. Duración llamada: 1:02 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: 2:35pm Duración llamada: 3:34min.	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 Johana Montano quien se identificó y solicitó el nombre del ciudadano. Posteriormente, se solicitó comunicación con la Alcaldía Local de Usaquén y la llamada fue transferida a la extensión 161, correspondiente a atención al ciudadano. Se informó que la llamada sería transferida; sin embargo, la comunicación se interrumpió a los 3 minutos y 34 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: 2:44pm Duración llamada: 5:32min.	La llamada fue atendida inicialmente por el conmutador, desde donde se suministró información general de la entidad y se ofrecieron 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 Geraldine Ramírez, quien se identificó y solicitó el nombre del ciudadano. Posteriormente, se solicitó comunicación con la Alcaldía Local de Usaquén, por lo que la llamada fue transferida a la extensión 161, correspondiente al servicio de atención al ciudadano. A los 4:20min, la llamada es atendida por una funcionaria, quien inicialmente no se identificó. Se realizó la consulta sobre los requisitos necesarios para tramitar el certificado de residencia. La funcionaria indicó que debía ingresarse a la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno y consultar la opción correspondiente al certificado de residencia, donde se encuentran publicados los requisitos. Ante la reiteración de la solicitud y la petición de que fueran informados directamente los requisitos para realizar el trámite, la funcionaria quien atendió toda la llamada de forma amable y respetuosa manifestó que desconocía dicha información y señaló que era necesario consultar la página web de la entidad. Finalmente, al solicitarle su nombre, se identificó como Angélica Cáceres.

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 brindada a través del canal telefónico. De las tres llamadas realizadas, únicamente en la tercera se logró establecer comunicación efectiva con la Alcaldía Local. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el conocimiento y suministro de información sobre los requisitos de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, toda vez que la orientación proporcionada no permitió atender de manera directa y suficiente la solicitud realizada por el ciudadano.

Para lo cual, se recomienda fortalecer los mecanismos de atención y orientación a través del canal telefónico, mediante la capacitación y actualización permanente del personal encargado de la atención al ciudadano en los trámites y servicios de la entidad, así como en sus requisitos y procedimientos. De igual manera, se recomienda establecer mecanismos de seguimiento y control que permitan verificar la oportunidad, continuidad y calidad de las llamadas atendidas, con el fin de garantizar una orientación clara, precisa, completa y efectiva a la ciudadanía.

- **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 Usaquén: <https://usaquen.gobiernobogota.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 redirecciona 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.

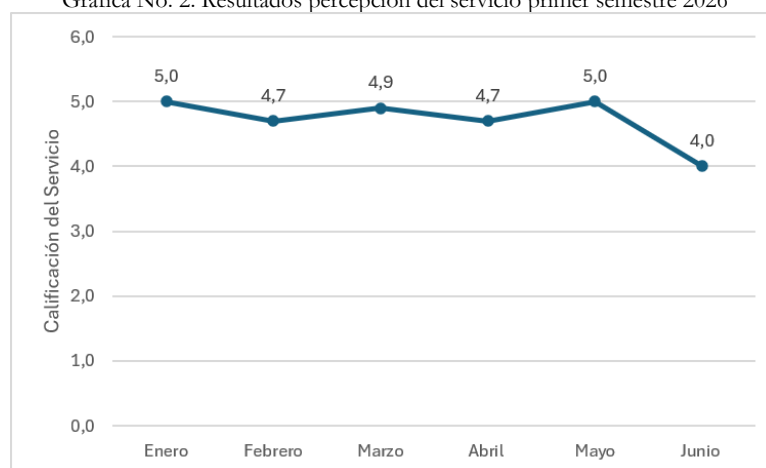


3.3. Seguimiento a la percepción del servicio

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 Usaquén 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

Durante el primer semestre de 2026, la Alcaldía Local de Usaquén 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 mayo (5,0), mientras que la menor valoración corresponde a los meses de febrero y abril (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.

- V. 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.

VI. 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 Usaquén, la Oficina de Control Interno identificó los siguientes resultados:

- **Dos (2) hallazgos:** 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.

6.1. HALLAZGOS:**1. No conformidad por insuficiencia en la señalización accesible**

Durante el recorrido por las zonas de atención a la ciudadanía, se evidenció la presencia de algunas señales de pared; sin embargo, no se cuenta con la totalidad de la señalización accesible requerida para facilitar la orientación, identificación y desplazamiento autónomo y seguro de las personas al interior de las instalaciones.

En particular, se identificó insuficiencia de elementos de señalización accesible, tales como señalización podotáctil, mapas o planos, señalización visual, táctil en relieve y en braille, así como señalización de orientación y evacuación, de acuerdo con las características y condiciones 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 insuficiencia o 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.

2. No conformidad por incumplimiento en requisitos establecidos para los cuartos de baño.

Durante el recorrido por las instalaciones y la verificación del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables a los baños destinados a la atención a la ciudadanía, se evidenció la existencia de un baño de uso mixto cuya puerta de ingreso presenta un ancho libre de paso de 78 cm (780 mm).

Esta medida se encuentra por debajo del ancho libre mínimo de 80 cm (800 mm) establecido para garantizar condiciones adecuadas de acceso y circulación de personas usuarias de silla de ruedas. En consecuencia, la condición identificada limita la accesibilidad al servicio sanitario y genera un incumplimiento del criterio de accesibilidad evaluado.

Adicionalmente, durante la verificación realizada, no se evidenció la instalación de un sistema de alarma asistida o dispositivo de llamado de emergencia que permita a una persona solicitar ayuda en caso de presentarse una eventualidad al interior del servicio sanitario, lo que representa una condición que debe ser objeto de mejora para garantizar condiciones adecuadas de seguridad y accesibilidad para los ciudadanos.

Lo anterior, contraviene lo establecido en:

NTC 6047 – Numeral 24.5 “Puertas de los cuartos de baño”, que establece que las puertas de los cuartos de baño deben contar con un ancho no obstruido de, al menos, 800 mm, siendo 850 mm el valor mínimo recomendado. Asimismo, señala que la puerta debe ser fácil de abrir y cerrar y que debe abrir hacia afuera. Cuando la puerta abra hacia adentro, debe existir un mecanismo que permita abrirla o retirarla desde el exterior.

NTC 6047 – Numerales 24.14 y 24.15, “Alarma” y “Alarma de emergencias”, respectivamente, establecen que en los baños accesibles e instalaciones sanitarias debe disponerse de una alarma de asistencia que pueda ser accionada desde el sanitario y por una persona tendida en el piso, con el fin de permitir la solicitud de ayuda en caso de una eventualidad. Asimismo, se establece la necesidad de contar con una alarma de emergencia visual, que permita alertar a las personas sordas o con deficiencia auditiva en caso de presentarse una situación de emergencia.

6.2. OBSERVACIONES

1. La entidad cuenta con un sistema de asignación de turnos mediante código QR; sin embargo, se evidenció que el mecanismo implementado no incorpora sistemas de alerta visual y auditiva que permitan informar de manera clara, oportuna y accesible a los ciudadanos sobre la asignación y llamado de su turno. Asimismo, se evidenció que el sistema no contempla la caracterización de las personas que acuden al punto de atención, lo que limita la identificación y el análisis de sus necesidades y condiciones particulares, así como la adopción de medidas que contribuyan a garantizar una atención

adecuada, accesible e inclusiva. Lo anterior constituye una oportunidad de mejora frente a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

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. Se evidenció que la totalidad de las sillas dispuestas en los módulos de atención y en la sala de espera al ciudadano no cuentan con apoyabrazos, condición 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.
4. Los resultados del monitoreo a los canales de atención evidencian debilidades en la oportunidad, continuidad y efectividad de la atención brindada a través del canal telefónico. De las tres llamadas realizadas, únicamente en la tercera se logró establecer comunicación efectiva con la Alcaldía Local. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el conocimiento y suministro de información sobre los requisitos de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, toda vez que la orientación proporcionada no permitió atender de manera directa y suficiente la solicitud realizada por el ciudadano.
5. Se cuenta con un estacionamiento destinado al Despacho del alcalde; sin embargo, no se evidenciaron espacios de estacionamiento destinados a visitantes, ni cupos accesibles debidamente señalizados y reservados para personas con discapacidad.

6.3. FORTALEZA

1. Se evidenció una actitud proactiva y colaborativa por parte del equipo responsable de atención al usuario 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.”*

VII. 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, 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.
3. En términos generales, 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 a los canales de atención evidencian debilidades en la oportunidad, continuidad y efectividad de la atención brindada a través del canal telefónico. De las tres llamadas realizadas, únicamente en la tercera se logró establecer comunicación efectiva con la Alcaldía Local. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el conocimiento y suministro de información sobre los requisitos de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, toda vez que la orientación proporcionada no permitió atender de manera directa y suficiente la solicitud realizada por el ciudadano.
5. El seguimiento al canal virtual evidenció disponibilidad de información sobre los trámites y servicios de la Alcaldía Local de Usaquén, 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 Usaquén permitió identificar dos (2) hallazgos, 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.

VIII. 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, 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 evaluar gestionar las adecuaciones necesarias en el baño de uso mixto destinado a la atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar condiciones adecuadas de accesibilidad, seguridad y autonomía para los usuarios. Para ello, se deberá revisar el ancho libre de paso de la puerta de ingreso, de manera que cumpla con la medida mínima requerida de 80 cm (800 mm), así como instalar un sistema de alarma asistida o dispositivo de llamado de emergencia que pueda ser accionado por una persona desde el interior del sanitario, incluso en caso de encontrarse en el piso. Lo anterior permitirá eliminar las barreras físicas identificadas, facilitar el acceso y uso del servicio sanitario por parte de personas usuarias de silla de ruedas y fortalecer las condiciones de seguridad y atención inclusiva en el punto de servicio.
3. 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.
4. Se recomienda adecuar las áreas destinadas la atención al ciudadano y la sala con 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.
- 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, la instalación de un sistema de alarma o llamado de emergencia y el ajuste de los elementos sanitarios a las alturas y condiciones técnicas aplicables.
- 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.
- 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.

- 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 Usaquén mediante acta de cierre de fecha 26 de agosto de 2026, remitida por correo electrónico. En dicha comunicación se estableció como plazo límite para la recepción de observaciones el 27 de agosto de 2026. Vencido este plazo, no se recibieron comentarios ni observaciones al respecto, por lo que se entiende que la información y los resultados presentados fueron aceptados.

(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