

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20241100067083**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 27 de Agosto de 2024

**PARA:** **DOLLY ARIAS CASAS**  
Subdirección Administrativa y Financiera

**DE:** Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe auditoría norma NTC 6047:2013 con corte a 31 de julio de 2024.

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de sus competencias, especialmente aquellas establecidas en la Ley 87 de 1993, el Título 21 del Decreto 1083 de 2015 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, por medio del presente memorando y con base en el Plan Anual de Auditorías 2024, le presenta el Informe de auditoría al nivel de cumplimiento de la norma NTC 6047:2013 con corte a 31 de julio de 2024, el cual se ejecutó de acuerdo con el plan de auditoría con radicado No.:20241100153881 del 01 de agosto de 2024.

Teniendo en cuenta los resultados y conforme al procedimiento ECM-PC-03 V10 – Planes de Mejoramiento, para el caso de las recomendaciones queda a discreción del responsable del proceso, decidir sobre el tratamiento pertinente. No obstante, se alienta a los responsables de procesos a evaluar la pertinencia de establecer acciones de mejora en el marco del Plan de Mejoramiento Interno (PMI).

Finalmente, la Oficina de control Interno agradece la atención y colaboración prestada para el desarrollo de este ejercicio de auditoría y sobre cualquier información o aclaración al respecto, la OCI queda a su disposición para atenderla.

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo  
Firmado digitalmente por  
Sandra Beatriz Alvarado  
Salcedo  
Fecha: 2024.08.28 14:22:40  
-05'00'

**SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO**

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: [sandra.alvarado@uaesp.gov.co](mailto:sandra.alvarado@uaesp.gov.co)

Anexos: Anexo 1 papel de trabajo e informe de auditoría (2 archivos virtuales)

Elaboró: Juan A. Gutierrez Díaz Contratista OCI – Osbaldo Cortes PE(e) OCI  
Revisó - Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo – jefe Oficina de Control Interno

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA .....	3
2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA .....	3
2.1. Planificación .....	3
2.1.1. Planificación de la Auditoría .....	4
2.1.2. Reunión de Apertura.....	4
2.1.3. Revisión de Normatividad:.....	4
2.2. Ejecución .....	4
2.2.1. Visita al Punto de Atención al Ciudadano.....	4
2.2.2. Verificación de Criterios.....	5
2.2.2.1 Área de servicio al ciudadano.....	5
2.2.2.2 Puertas .....	8
2.2.2.3 Ventanas y sus herrajes (numeral 17 NTC 6047).....	9
2.2.2.4 Áreas sanitarias (numeral 24 NTC 6047).....	9
2.2.3. Análisis de los Resultados.....	11
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS...	12
4. OBSERVACIONES.....	13
5. SOLICITUD DE CORRECCCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS .....	13
6. CONCLUSIONES.....	13
7. RECOMENDACIONES.....	16
8. APROBACIÓN.....	17

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoría .....	3
Tabla 2 - Criterios Evaluados.....	5
Tabla 3 - Área de Servicio al Ciudadano .....	5
Tabla 4 - Puertas .....	8
Tabla 5 - Ventanas .....	9
Tabla 6 - Áreas Sanitarias .....	10
Tabla 7 - Observaciones de la auditoría .....	13
Tabla 8 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	13
Tabla 9 - Resultados Consolidados .....	14
Tabla 10 - Recomendaciones por proceso .....	16

### Lista de Ilustraciones

Ilustración 1- Gráfica Resultados.....	15
--	----

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

**Tabla 1- Información de la auditoria**

<b>ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA</b>	Gestión y resultado - Legal
<b>INFORME</b>	Evaluación del nivel de implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC 6047 sobre el punto de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP.
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO</b>	Servicio al Ciudadano (SCI).
<b>RESPONSABLE O AUDITADOS</b>	Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) – Servicio al Ciudadano (SCI).
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el nivel de implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC 6047 sobre el punto de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP. Identificando áreas de mejora en la infraestructura del punto de atención al ciudadano y entregando recomendaciones para asegurar el cumplimiento de la norma.
<b>ALCANCE</b>	Verificar el nivel de implementación de los criterios y requisitos de cumplimiento de la norma técnica NTC 6047 sobre la infraestructura del punto de atención al ciudadano, por parte de la UAESP con corte a 31 de julio de 2024.
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	01 al 31 de agosto de 2024.
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Juan Antonio Gutiérrez (JAG) - Osbaldo Cortes (OCL)
<b>DOCUMENTACIÓN ANALIZADA</b>	Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013

### 2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

#### 2.1. Planificación

La Oficina de Control Interno (OCI), desarrolló el conjunto de actividades para la planificación, elaboración y comunicación del plan de auditoría al proceso de Servicio al

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Ciudadano (SCI) de la UAESP. Las acciones ejecutadas para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos fueron las siguientes:

### 2.1.1. Planificación de la Auditoría

La OCI elaboró el plan de auditoría y los papeles de trabajo asociados a la Norma técnica NTC 6047 sobre el punto de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP ubicado en la sede principal con domicilio en la Avenida Caracas 53-80. Este plan de auditoría contiene el alcance, objetivo y metodología a seguir y se comunicó al proceso Servicio al Ciudadano (SCI) de la UAESP mediante el radicado No. 20241100153881 del 01 de agosto de 2024.

### 2.1.2. Reunión de Apertura

El 08 de agosto de 2024 se realizó la reunión de apertura de la auditoría de manera virtual con los delegados del proceso, donde se presentaron las fechas y se aclararon dudas sobre la auditoría. También se realizó la programación de la visita in situ para el día 12 de agosto de 2024, con el objetivo de validar los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, fecha tentativa y que se modificó para el día 16 de agosto por motivos logísticos.

### 2.1.3. Revisión de Normatividad:

Se realizó la revisión de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 junto con auditorías realizadas por otras entidades para apoyar y desarrollar adecuadamente la auditoría.

## 2.2. Ejecución

### 2.2.1. Visita al Punto de Atención al Ciudadano

El día 16 de agosto a las 10 de la mañana se realizó la verificación de cada uno de los requisitos documentados del papel de trabajo de acuerdo con el alcance de la auditoría y se guardó registro fotográfico documentado también en el papel de trabajo. A continuación, se listan los aspectos priorizados a revisar:

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- 1. Puertas (numeral 16 NTC 6047)
- 2. Ventanas y sus herrajes (numeral 17 NTC 6047)
- 3. Rampas al interior de las edificaciones (numeral 10 NTC 6047)
- 7. Áreas sanitarias (numeral 24 NTC 6047)
- 10. Área de servicio al ciudadano (numeral 4 NTC 6047)

### 2.2.2. Verificación de Criterios

De acuerdo con la verificación sobre el cumplimiento de los criterios de la Norma Técnica NTC – 6047, la cual se desarrolló mediante la visita in situ, se aplicó una lista de chequeo de los siguientes numerales:

**Tabla 2 - Criterios Evaluados**

No.	Criterios NTC 6047	Descripción	Ítems
1	4, 5, 18, 19, 20, 21 y 49	Área del servicio al ciudadano	17
2	16	Puertas	4
3	17	Ventanas y sus herrajes	3
4	24	Áreas sanitarias	10
<b>Total</b>			<b>34</b>

**Nota: Fuente elaboración propia basado en la Norma Técnica NTC – 6047**

#### 2.2.2.1 Área de servicio al ciudadano

A continuación, se realiza el análisis de los criterios evaluados. En el anexo 1 se puede consultar el detalle de la evaluación realizada junto con las evidencias fotográficas:

**Tabla 3 - Área de Servicio al Ciudadano**

ITEM	Numeral Norma	REQUISITOS POR VERIFICAR	CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
Zona de recepción 1.1	18	Si se cuenta con sistema de asignación de turnos, ¿la máquina que entrega los tiquetes de los turnos y el sistema de llamado tiene salida visual y audible?	NO CUMPLE	0	El incumplimiento de este criterio es significativo, ya que no se cuenta con un sistema de asignación de turnos con salida visual y audible, representando una dificultad en especial para las personas con

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

ITEM	Numeral Norma	REQUISITOS POR VERIFICAR	CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
					discapacidad auditiva o visual.
Zona de recepción 1.2	19	¿El mobiliario del área es cómodo, diseñado para tráfico pesado, de fácil limpieza y mantenimiento periódico?	CUMPLE	1	
Zona de recepción 1.3	20.1	¿Las áreas de recepción y mostradores cuentan con al menos una posición equipada con un sistema de aumento de la audición y se encuentra marcada?	NO CUMPLE	0	El sistema de audición fue retirado debido a fallas, lo que compromete la accesibilidad para personas con problemas auditivos.
Zona de recepción 10.4	20.1	¿Los mostradores de servicio se encuentran ubicados al frente de ventanas en donde el brillo del sol hace que la cara del usuario este en la sombra, y se dificulte la lectura de sus labios?	CUMPLE	1	
Zona de recepción 1.5	20.2	¿Los mostradores y escritorios de la recepción se encuentran ubicados e identificados de modo que se pueden reconocer con facilidad desde la entrada a la edificación?	CUMPLE	1	
Zona de recepción 1.6	20.3	¿Los mostradores y escritorios son accesibles por ambos lados para usuarios con sillas de ruedas?	CUMPLE	1	
Zona de recepción 1.7	5 (b)	¿Los mostradores y escritorios permiten en frente suyo un espacio de maniobra de 1,5m en el lado del recepcionista y en el lado del visitante?	CUMPLE	1	
Zona de recepción 1.8	20.4	¿El nivel del mostrador se encuentra entre 0,74 m y 0,8 m desde el suelo?	NO CUMPLE	0	La altura de los mostradores para atención especial es de 86 CMS; no se cumple con los rangos establecidos, lo que puede dificultar la accesibilidad para usuarios en sillas de ruedas o personas con talla baja.
Zona de recepción 1.9	20.4	¿El espacio libre por debajo de las rodillas es de mínimo 0,7 m?	CUMPLE	1	La medida es de 74 y 92 CMS.
Zona de recepción 1.10	20.4	Los escritorios sobre los cuales los visitantes escriben, ¿permiten la aproximación frontal de los usuarios en sillas de ruedas, con espacio para colocar sus rodillas?	CUMPLE	1	Medida de 25 CMS.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

ITEM	Numeral Norma	REQUISITOS POR VERIFICAR	CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
Zona de recepción 1.11	20.4	Los escritorios sobre los cuales los visitantes escriben, ¿Tienen la superficie de escritura ubicada entre 0,95 m y 1,1 m?	CUMPLE	1	Las superficies cuentan con una altura adecuada como superficie de escritura de 108 CMS.
Sala de espera 1.12	4.2.1	¿Cuenta con un área libre y señalizada para personas en condición de discapacidad para ubicar y manipular sillas de ruedas?	CUMPLE	1	
Sala de espera 10.13	21.1	¿Cuenta con sillas en primera fila cercanas a los módulos de atención de diferente color y señalizadas, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general?	CUMPLE	1	La silla de atención preferencial no se encuentra cerca al aviso de atención prioritaria
Sala de esper 1.14	21.1	¿Cuenta con un espacio de circulación que no interfiera con la zona de espera general, de modo que estén al alcance de una persona en silla de ruedas?	CUMPLE	1	
Sala de esper 1.15	21.2	¿Los asientos del área de espera cumple con las siguientes medidas: altura 0,40m a 0,45m, altura de soporte de la espalda 0,75m a 0,79m, profundidad 0,40m a 0,45m, ángulo del asiento al espaldar 100° a 105°, altura apoyabrazos 0,22m a 0,30m sobre el asiento, espacio libre del apoyabrazos < 75 mm, espacio mínimo de 0,15 m bajo el asiento para los pies.	CUMPLE	1	
Sala de esper 1.16	41.2	¿Los dispositivos, los controles (interruptores, intercomunicadores, entre otros) están instalados a una altura accesible entre 0,8m y 1,10m sobre el nivel del suelo y deben estar ubicados a un mínimo de 0,60m de cualquier esquina interna preferible 0,7m.	CUMPLE	1	
Sala de esper 1.17	49.7.2	¿La altura de los avisos está por debajo de 1,6m donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realizadas?	CUMPLE	1	
				82%	

**Nota: Fuente elaboración propia basado en la Norma Técnica NTC – 6047**

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

El análisis realizado mostró que la mayoría de los requisitos de la norma NTC 6047 para el área de servicio al ciudadano fueron cumplidos, con un puntaje del 82%. Sin embargo, hay áreas críticas que no cumplen con la norma, lo que podría impactar de manera negativa la accesibilidad y la experiencia del usuario, especialmente para personas con discapacidades. Lo anterior refieren unas mejoras inminentes para cumplir con los estándares y ofrecer un entorno inclusivo y seguro.

### 2.2.2.2 Puertas

De acuerdo con la evaluación realizada por la OCI se verificó un cumplimiento del 67%, sobre los aspectos revisados en las puertas, las cuales cumplen con los requisitos de ancho y altura. Es necesario que la entidad coordine el mantenimiento correctivo tanto en la puerta de ingreso como la puerta del baño. Esto es fundamental para garantizar la operatividad de la puerta y facilitar el acceso seguro para todos los usuarios. En la tabla No. 4 se detalla cada uno de los criterios evaluados:

**Tabla 4 - Puertas**

ÍTEM	Numeral Norma	REQUISITOS POR VERIFICAR	CUMPLE	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES OCI
2.1	16.1.1	¿El ancho mínimo de las puertas de la sede es mayor o igual a 80 cm?	CUMPLE	1	El ancho de las puertas evaluadas es de 1,12 metros, lo que supera el mínimo requerido de 80 cm.
2.2	16.1.1	¿La altura libre mínima de las puertas de la sede es mayor o igual a 2 m?	CUMPLE	1	La altura libre de las puertas es de 2,23 metros, superando el mínimo de 2 metros exigido por la norma.
2.3	16.1.1	Si la sede cuenta con puertas que abren hacia una escalera descendente ¿la distancia de estas a la escalera es mayor o igual a 2 m?	NO APLICA	N/A	No se aplica, ya que la puerta de acceso a la ciudadanía no cuenta con una escalera cercana.
2.4	16.1.12	¿Las manijas de las puertas se encuentran ubicadas a una altura entre 80 cm y 1 m medidos a partir del piso acabado?	NO CUMPLE	0	La puerta de ingreso no tiene manijas, lo que dificulta su operación. Además, se evidenció que la puerta está caída, generando inconvenientes para su apertura y cierre. Esta situación afecta negativamente, representando un posible riesgo de seguridad.
				67%	

**Nota: Fuente elaboración propia basado en la Norma Técnica NTC – 6047**

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 2.2.2.3 Ventanas y sus herrajes (numeral 17 NTC 6047)

La revisión sobre los ítems relacionados con las ventanas en la norma NTC 6047 muestra que las condiciones específicas del área de atención al ciudadano (ventanales con ventilación superior) no aplican. Sin embargo, la OCI verificó que el diseño presente asegura un ambiente ventilado sin comprometer la seguridad ni la accesibilidad, alineándose con los objetivos generales de la norma.

**Tabla 5 - Ventanas**

ITEM	Numeral Norma	REQUISITOS POR VERIFICAR	CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
3.1	17.1	¿Las ventanas abiertas no se proyectan en áreas peatonales a una altura inferior a 2.1 m?	NO APLICA	N/A	El área de atención al ciudadano cuenta con ventanales, las cuales tienen ventilación mediante rendija en la parte superior asegurando el suministro continuo de aire.
3.2	17.2	¿Los herrajes de las ventanas se encuentran ubicados a una altura entre 80 cm a 1,10 m medidos a partir del piso?	NO APLICA	N/A	
3.3	17.3	¿El borde inferior de las ventanas se encuentra a una altura igual o inferior a 1,10m?	NO APLICA	N/A	
				N/A	

**Nota: Fuente elaboración propia basado en la Norma Técnica NTC – 6047**

### 2.2.2.4 Áreas sanitarias (numeral 24 NTC 6047)

Este criterio presenta un nivel de cumplimiento del 89% como se evidencia en la tabla No.6. evidenciando que la mayoría de los requisitos de accesibilidad se cumplen adecuadamente. Sin embargo, se deben tomar medidas para corregir los aspectos identificados, especialmente el mantenimiento de la puerta y la instalación de ganchos para muletas o bastones, para alcanzar un nivel óptimo de accesibilidad y comodidad para la ciudadanía.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**Tabla 6 - Áreas Sanitarias**

ITEM	Numeral Norma	REQUISITOS POR VERIFICAR	CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
4.1	24.1	¿El inmueble cuenta con al menos un baño unisex accesible para silla de ruedas con lavamanos?	CUMPLE	1	El baño está debidamente señalado y cuenta con los elementos necesarios como papel, toallas, ventilación y un extractor. Esto demuestra un compromiso con la accesibilidad y la comodidad de la ciudadanía.
4.2	24.6	¿El baño cuenta con un asiento del inodoro ubicado a una altura entre 40 cm y 48 cm medidos a partir del piso?	CUMPLE	1	La altura del asiento del inodoro es de 43 cm, dentro del rango requerido (40-48 cm), lo que facilita su uso para personas en sillas de ruedas, personas de talla baja y niños.
4.3	24.2	¿El baño cuenta con un espacio de maniobra libre de 0,90 m X 0,90 m?	CUMPLE	1	El espacio de maniobra libre en el baño cumple con las dimensiones requeridas (0,90 m x 0,90 m). Sin embargo, se observó que la puerta necesita mantenimiento ya que está caída, las manijas están sueltas, y no cierra fácilmente. Se recomienda realizar las reparaciones necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento
4.4	24.13	¿El baño cuenta con una puerta que abre hacia afuera?	NO APLICA	N/A	Este ítem no aplica ya que la puerta del baño es de corredera, lo cual es una alternativa aceptable en términos de accesibilidad, ya que no interfiere con el espacio de maniobra.
4.5	24.2	¿El baño cuenta con barras de agarre ubicadas a ambos lados?	CUMPLE	1	El baño cuenta con dos barras retráctiles en funcionamiento, ubicadas a ambos lados, lo que proporciona seguridad adicional para las personas con movilidad reducida.
4.6	24.2	¿El baño cuenta con ganchos para colgar muletas o bastones?	NO CUMPLE	0	Se evidenció la ausencia de ganchos para colgar muletas o bastones. Esto representa un área de mejora para cumplir plenamente con los requisitos de accesibilidad.
4.7	24.2	¿El baño cuenta con suministro de agua independiente al lado del asiento del sanitario y un drenaje en el piso?	CUMPLE	1	El baño dispone de un suministro de agua independiente al lado del asiento del sanitario y un drenaje en el piso, facilitando la higiene y mantenimiento.
4.8	24.3	¿El baño cuenta con piso resistente al deslizamiento y firme?	CUMPLE	1	El baño tiene un piso resistente al deslizamiento y firme, lo que minimiza el riesgo de caídas y garantiza la seguridad de los usuarios.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

ITEM	Numeral Norma	REQUISITOS POR VERIFICAR	CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
4.9	24.3	¿El baño cuenta con interruptor de luz accesible o con luz que enciende automáticamente?	CUMPLE	1	El interruptor de luz se encuentra a una altura accesible de 1,10 m, cumpliendo con las normas de accesibilidad.
4.10	24.4.1	¿El baño cuenta con espacio de maniobra libre que permite transferencia frontal, oblicua y lateral?	CUMPLE	1	El baño tiene un espacio de maniobra que permite la transferencia frontal, oblicua y lateral, facilitando el uso del baño a personas con diferentes necesidades de movilidad.
				89%	

**Nota:** Fuente elaboración propia basado en la Norma Técnica NTC – 6047

### 2.2.3. Análisis de los Resultados

En la visita in situ realizada el día 16 de agosto de 2024 la OCI pudo evidenciar que:

- Los requisitos relacionados a la puerta de ingreso se cumplen en cuanto a ancho y alto. Sin embargo, al intentar cerrarla, la puerta se encuentra caída, lo que dificulta su apertura y cierre.
- Realizando la inspección al área de atención al ciudadano se evidenció que no tiene ventanas, razón por la cual no aplica el capítulo de ventanas y sus herrajes. Los ventanales tienen ventilación mediante rendija en la parte superior asegurando el suministro continuo de aire.
- El punto de atención de Servicio al Ciudadano de la UAESP no cuenta con rampas de acceso. Al realizar análisis de la información no se evidencia incumplimiento, debido a que el desnivel del escalón de ingreso es de 2 centímetros.
- Sobre las áreas sanitarias se cuenta con una calificación de 89% en el papel de trabajo, debido a que se incumple el requisito de contar con ganchos para colgar muletas o bastones.
- Para la zona de recepción se evidenciaron los siguientes incumplimientos:
  1. No se cuenta con un sistema de asignación de turnos.
  2. Las áreas de recepción y mostradores no cuentan con al menos una posición equipada con un sistema de aumento de la audición.
  3. El nivel de ningún mostrador se encuentra entre 0,74 m y 0,8 m desde el suelo

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- De manera adicional se evidenció que la puerta de acceso a la zona de los colaboradores de la UAESP cuenta con una cinta para evitar el cierre de la puerta, lo que genera un riesgo de seguridad para las personas y para los elementos de la zona en cuestión, ya que cualquier particular podría ingresar y causar situaciones no deseadas en esta área de libre acceso a los particulares.

### 3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

De acuerdo con la auditoría realizada en cumplimiento con la norma NTC 6047, se han identificado las siguientes conformidades, fortalezas o aspectos positivos:

- **Accesibilidad en el Baño Unisex:** Se ha confirmado que el baño unisex está debidamente señalizado, cuenta con todos los suministros necesarios (papel, toallas) y dispone de un sistema de ventilación adecuado con extractor. La altura del asiento del inodoro se encuentra dentro del rango exigido (43 cm), lo que es crucial para la accesibilidad y el confort de personas con movilidad reducida. Se ha comprobado que el baño cuenta con un espacio de maniobra suficiente (0,90 m x 0,90 m), que permite una movilidad adecuada para personas en sillas de ruedas. Esto es fundamental para garantizar la independencia de los usuarios en el uso de estas instalaciones.
- **Accesibilidad de los Interruptores de Luz:** Los interruptores de luz están instalados a una altura accesible (1,10 m), lo que facilita su uso por personas con diversas condiciones de movilidad, cumpliendo con los criterios de accesibilidad.
- **Diseño del Área de Recepción:** El mobiliario de la recepción está diseñado para ser cómodo, resistente al tráfico pesado, y de fácil limpieza y mantenimiento, lo que contribuye a un ambiente agradable y funcional para los usuarios.
- **Ubicación y Diseño de los Mostradores y Escritorios:** Los mostradores y escritorios de la recepción están ubicados de manera que son fácilmente accesibles y reconocibles desde la entrada, facilitando la orientación de los visitantes. Además, permiten la aproximación frontal de personas en sillas de ruedas.
- **Disposición y Seguridad en la Sala de Espera:** Se asegura que la sala de espera cuenta con áreas señalizadas para personas en condición de discapacidad, así como

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

sillas preferenciales y un espacio de circulación adecuado que no interfiere con la zona general.

Estos aspectos conforman las principales fortalezas y conformidades con respecto a los criterios de la norma NTC 6047 evaluados en esta auditoría, destacando un entorno accesible y seguro para todos los usuarios, especialmente aquellos con discapacidades o necesidades especiales.

### 4. OBSERVACIONES

Diligenciar solo si corresponde a una auditoría de aseguramiento o de ley, de lo contrario N/A.

**Tabla 7 - Observaciones de la auditoría**

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
N/A	N/A	N/A

### 5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Diligenciar solo si corresponde a una auditoría de sistemas de gestión, de lo contrario N/A.

**Tabla 8 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas**

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
N/A	N/A	N/A	N/A

### 6. CONCLUSIONES

En las visitas in situ realizadas al punto de servicio al ciudadano durante el mes de agosto de 2024 la OCI pudo evidenciar que:

- El nivel de implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC 6047 relacionada con la accesibilidad a los espacios físicos del punto de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP es del 89.15% de acuerdo con la lista de chequeo aplicada sobre los requisitos

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

evaluados. Se evidencian oportunidades de mejora que la entidad puede implementar de manera progresiva

- Se identificaron oportunidades de mejora en la infraestructura del punto de atención al ciudadano que se relacionaron como recomendaciones en el capítulo 7 del presente informe para asegurar el cumplimiento de la norma.
- En la siguiente tabla se observa la calificación por cada ítem evaluado y la calificación total, en la que el criterio de puertas con 67% indica que existen aspectos positivos, como el cumplimiento del ancho y la altura mínima exigida por la norma. Sin embargo, se identificaron fallas significativas, como la ausencia de manijas y el deterioro de una puerta, lo que afecta negativamente la accesibilidad y seguridad. Estas áreas requieren atención prioritaria para asegurar la conformidad completa con la norma. Seguido, el área de servicio al ciudadano con una calificación del 82% que resalta la necesidad de mejorar ciertas condiciones como la implementación de un sistema de turnos automático, la instalación de sistemas de audición asistida, y la adecuación de los mostradores a las alturas requeridas por la norma. Finalmente, Áreas Sanitarias con el 89%, reflejando un adecuado cumplimiento de los requisitos normativos, tales como la accesibilidad para personas con discapacidad, presencia de barras de agarre, y adecuación del espacio de maniobra, sin embargo, la ausencia de ganchos para colgar muletas o bastones y el mantenimiento necesario en la puerta del baño indican áreas de mejora para alcanzar un cumplimiento del 100%.

**Tabla 9 - Resultados Consolidados**

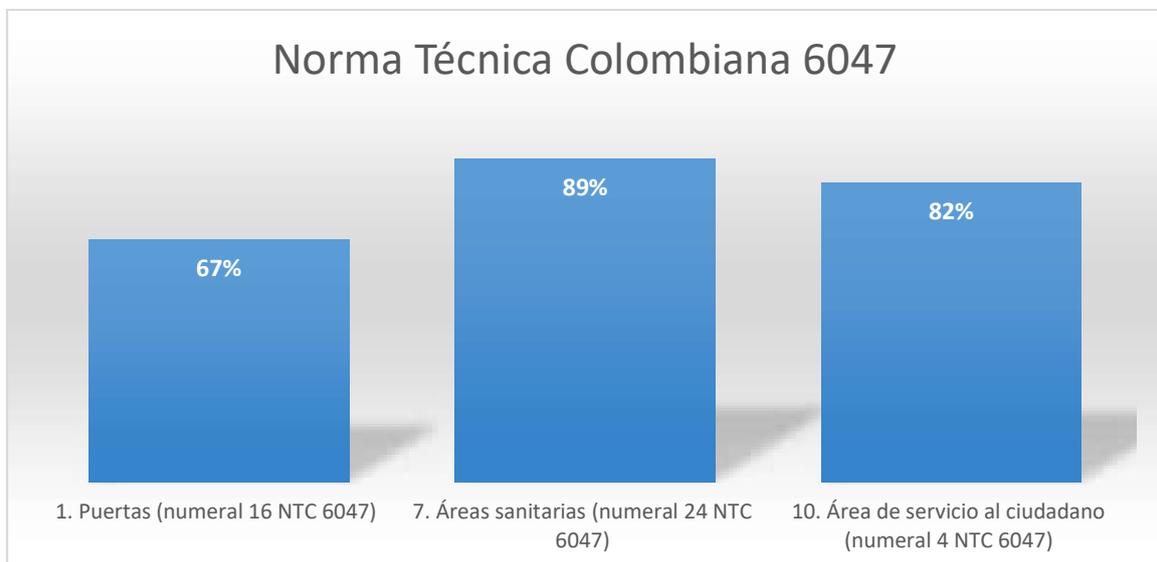
Criterio	Calificación
1. Puertas (numeral 16 NTC 6047)	67%
7. Áreas sanitarias (numeral 24 NTC 6047)	89%
10. Área de servicio al ciudadano (numeral 4 NTC 6047)	82%
<b>Total</b>	<b>79%</b>

**Nota: Fuente elaboración propia basado en la Norma Técnica NTC – 6047**

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

El puntaje general de 79% sugiere que, aunque la mayoría de los aspectos evaluados cumplen con la norma, hay áreas que requieren mejoras significativas para alcanzar la plena conformidad. Las áreas con menor calificación, como las puertas, deben ser priorizadas para asegurar la accesibilidad y seguridad según los estándares de la NTC 6047. Las recomendaciones de mantenimiento y adaptación identificadas en las evaluaciones específicas ayudarán a cerrar estas brechas y asegurar el cumplimiento total con la normativa como se observa en la siguiente imagen:

**Ilustración 1- Gráfica Resultados**



**Nota: Fuente elaboración propia basado en la Norma Técnica NTC – 6047**

Dado el contexto de la entidad, en especial el proyecto de inversión 8228 relacionado con el cambio de sede. Sí el punto de atención al ciudadano cambia de ubicación, es importante que se haga un análisis de los criterios que apliquen y se mantenga el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC 6047.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 7. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la verificación del cumplimiento de la norma técnica NTC 6047, la OCI identificó las siguientes oportunidades de mejora:

**Tabla 10 - Recomendaciones por proceso**

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Servicio al Ciudadano	<p>Puertas numeral 16.1.12:</p> <p>Realizar mantenimiento a las puertas de ingreso y del baño, dado que actualmente presentan dificultades para abrir y cerrar, lo que impide el ajuste adecuado del seguro. Además, se recomienda verificar y ajustar las manijas, garantizando un funcionamiento óptimo y seguro.</p>
2	Servicio al Ciudadano	<p>Áreas sanitarias numeral 24.2:</p> <p>Adecuar el baño con ganchos para colgar muletas o bastones</p>
3	Servicio al Ciudadano	<p>Áreas de servicio al ciudadano numeral 18:</p> <p>Implementar un sistema de asignación de turnos que ofrezca tanto señales visuales como audibles</p>
4	Servicio al Ciudadano	<p>Áreas de servicio al ciudadano numeral 20.1:</p> <p>Equipar las áreas de recepción y mostradores con un sistema de aumento de la audición que estén claramente señalizados.</p>
5	Servicio al Ciudadano	<p>Áreas de servicio al ciudadano numeral 20.4:</p> <p>Ajustar el nivel del mostrador, para que al menos uno se encuentre entre 0,74 m y 0,8 m desde el suelo.</p>
6	Servicio al Ciudadano	<p>Señalización Braille 45.6.4</p> <p>Adecuar el localizador el Braille en las señales de la zona de atención al ciudadano que aún no lo tienen.</p>

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 8. APROBACIÓN

FIRMA  
Sandra Beatriz Alvarado Salcedo  
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo  
Fecha: 2024.08.28 16:35:11 -05'00'

**Sandra Beatriz Alvarado Salcedo**  
Jefe(a) de Oficina de Control Interno

Juan A. Gutierrez Díaz  
Osbaldo Cortes Lozano

**Juan A. Gutierrez Díaz– Osbaldo Cortes Lozano**  
Auditor(es) Interno(s) que ejecutaron el trabajo

27-08-2024