EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL S.A

ASESORIA DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL SEGUIMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y REQUISITOS TÉCNICOS DE ACCESIBILIDAD (NTC 6047)

PERIODO EVALUADO:
ENERO a AGOSTO DE 2026

Elaborado:
15 DE OCTUBRE DE 2026

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL: **4**
DESARROLLO DEL INFORME: **4**
OBJETIVO **4**
ALCANCE **4**
LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA) **4**
MARCO LEGAL **4**
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO **6**
I. Procedimiento administración de la infraestructura física 6
II. Manual de Continuidad del Negocio 13
III. NTC 6047 (Accesibilidad al medio físico – Espacios de servicio al ciudadano en la Administración pública). 18
CONCLUSIONES **27**
RECOMENDACIONES **29**

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento para la vigencia 2026 6
Ilustración 2. Solicitud Instalación Puesto de Trabajo 9
Ilustración 3. Solicitud Instalación Puesto de Trabajo 10
Ilustración 4. Solicitud Instalación Puntos Eléctricos 10
Ilustración 5. Mantenimiento preventivos de tableros eléctricos 11
Ilustración 6. Planos Arquitectónicos Sótanos Edificio ENTerritorio 18
Ilustración 7. Acceso Centro de Atención al Ciudadano - CAC 19
Ilustración 8. Pasillos / Circulación Centro de Atención al Ciudadano - CAC 20
Ilustración 9. Ergonomía Personas con Movilidad Reducida - PMR 21
Ilustración 10. Señalización en Braille y altorrelieve 22
Ilustración 11. Bandas podotáctiles 23
Ilustración 12. Unidades Sanitarias 23

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE DEL INFORME:	Informe de Seguimiento Infraestructura Física y Requisitos Técnicos de Accesibilidad (NTC 6047)
TIPO DE INFORME:	Informe de Seguimiento
DESTINATARIOS:	Grupo de Servicios Administrativos Grupo de Gestión de Riesgos
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Información remitida por los Grupo de Servicios Administrativos y Grupo de Gestión de Riesgos; así como registros fotográficos en desarrollo de trabajo de campo en Edificio ENTerritorio
EMITIDO POR:	Orlando Correa Nuñez **Asesor con Funciones de Control Interno**
AUDITOR:	Miguel Angel Silva Cobaleda **Auditor ACI – Contrato 20261197**

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Realizar evaluación de los puntos de control establecidos en el Procedimiento Administración de la Infraestructura Física y Manual de Continuidad del Negocio; así como la verificación del cumplimiento de requisitos técnicos de accesibilidad (NTC 6047).

ALCANCE

Comprende las actividades desarrolladas por el Grupo de Servicios Administrativos y Grupo de Gestión de Riesgos entre Enero y Agosto de 2026

LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA)

De acuerdo con el Memorando No. 202611010004693 del 08 de septiembre de 2026, remitido al Grupo de Servicios Administrativos y por asunto *"Solicitud de Información No. 01 - Informe de Seguimiento Administración de la Infraestructura Física"*, por parte de esa dependencia no se suministraron los documentos correspondiente a los Formatos F-AD-10 Diagnóstico de la infraestructura física; F-AD-11 Evaluación y/o solicitud de intervención y F-AD-26 Control de condiciones en seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental para intervenciones en infraestructura física.

MARCO LEGAL

- **Ley 1618 de 2013:** Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, ordenando a las entidades públicas y privadas con funciones públicas asegurar la accesibilidad al medio físico, al transporte y a la información sin barreras arquitectónicas.

- **Norma Técnica Colombiana NTC 6047:** Fija los requisitos técnicos y parámetros de diseño arquitectónico, dimensional, de señalética Braille, sistemas altorrelieve y guías podotáctiles necesarios para los espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

- **Decreto 103 de 2015 (Artículo 14):** Reglamenta la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, ordenando la obligatoriedad de adecuar los espacios físicos y los puntos de atención presencial para asegurar el acceso diferencial y preferencial de la ciudadanía.

- P-AD-07_V05 Administración de la Infraestructura Física

- M-RI-05_V06 Manual de Continuidad del Negocio

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías aprobado por la Junta Directiva de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. (ENTerritorio), esta Asesoría de Control Interno, en su rol de tercera línea de defensa, a continuación desarrolla el seguimiento a los procedimientos de administración de la infraestructura física y a los requisitos técnicos de accesibilidad (NTC 6047).

Este proceso de evaluación toma como marco de referencia el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física y el M-RI-05 Manual de Continuidad del Negocio; así como lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual regula las condiciones indispensables para garantizar el acceso al medio físico, la supresión de barreras arquitectónicas y la inclusión de personas con discapacidad o movilidad reducida en los espacios de atención de la administración pública.

Conforme a lo anterior, a continuación se presenta el resultado del seguimiento efectuado:

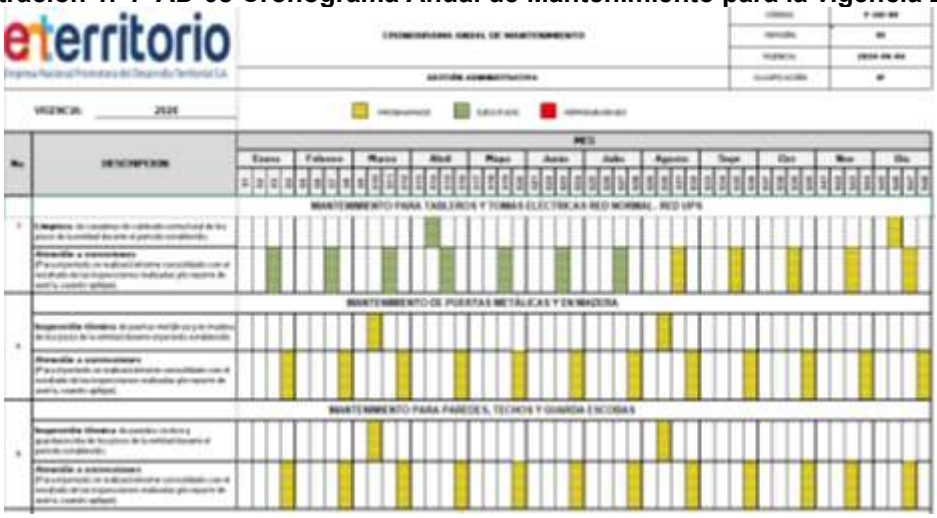
I. Procedimiento administración de la infraestructura física

La administración de la infraestructura física de ENTerritorio se rige por el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física (Versión 05), el cual delimita la hoja de ruta para intervenir de forma ordenada los espacios de la Empresa. El proceso parte del diagnóstico de la necesidad física en las locaciones propias y tomadas en arrendamiento, cubre el desarrollo de diseños, licencias, remodelaciones o mantenimiento, y se extiende hasta la supervisión final de las tareas y el ordenamiento de los estacionamientos institucionales.

Programación mantenimientos vigencia 2026

Conforme a lo anterior, con el fin de verificar que las intervenciones físicas en la Sede Administrativa de ENTerritorio se planeen, ejecuten y controlen sistemáticamente; se obtiene que este proceso es realizado a través del F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento para la vigencia 2026.

Ilustración 1. F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento para la vigencia 2026



Fuente: Formato F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento para la vigencia 2026, suministrado por el Grupo de Servicios Administrativos.

En este formato, se incluyen los diferentes sistemas e infraestructura a intervenir (Tableros eléctricos, luminarias, canaletas, puertas, paredes, griferías, pisos, muebles, archivadores, ventanería y control de llaves); así mismo este contempla la distribución por meses y semanas del año, permitiendo planificar las actividades, registrar lo que se encuentra *"Programado"*, *"Ejecutado"* y *"Reprogramado"*, facilitando el control del cumplimiento del plan; sin embargo, dicho formato no integra mediciones en las que se pueda establecer el porcentaje de avance y/o cumplimiento.

Sin embargo, se observó que en dicho documento no se identifica quién ejecuta, supervisa o aprueba cada actividad en su desarrollo; dificultando la trazabilidad y la asignación de responsabilidades; así mismo, si bien en el formato se establecen los meses y semanas en los que se ejecutan las actividades, no queda claramente establecida la periodicidad de cada una de estas (Mensual, trimestral, semestral, anual); por lo que se recomienda que se pueda incorporar columnas que permitan la identificación de los diferentes roles y frecuencias para la ejecución de las actividades.

Así mismo, el formato menciona inspecciones y correcciones, pero no define parámetros de cumplimiento; por lo que se encuentra sujeto al criterio individual del inspector; así mismo en algunas actividades se establece la elaboración de informes pero no existe un campo que relacione directamente el soporte generado; por que se hace necesario que en los proceso de inspección se incorporen los criterios técnicos, se definan indicadores de conformidad y se relacionen listas de chequeo asociadas; los cuales se constituyen en evidencias en el desarrollo de las actividades definidas para la vigencia.

Finalmente, en la Hoja *"ACH"* varias actividades tienen una descripción repetida de *"Inspección técnica de puertas metálicas y en madera de los pisos de la entidad durante el periodo establecido"*, incluso en mantenimientos de pisos, grifería, estanterías y sillas; lo cual puede corresponder a un error de copia y pega que afecta la consistencia documental; por lo que se recomienda la revisión y corrección de la descripción de cada actividad.

Observación No 01: *Deficiencias en la estructura del Cronograma Anual de Mantenimiento (Grupo de Servicios Administrativos).*

En la revisión del formato F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento para la vigencia 2026, se evidenció que no se encuentran definidos los responsables de ejecutar, supervisar y aprobar las actividades; la frecuencia de los mantenimientos; los criterios técnicos para evaluar las inspecciones; los indicadores de conformidad; ni la referencia a los soportes que acrediten su ejecución. Asimismo, en la hoja "ACH" se presentan descripciones repetidas y no relacionadas con algunas actividades de mantenimiento.

Anterior situación incumple con los lineamientos de MIPG asociados con el Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos y el Seguimiento, Evaluación y Control Integral requieren que la operación institucional se apoye en procesos y controles definidos, información confiable, seguimiento al desempeño, indicadores, gestión de riesgos y acciones de mejora.

Lo anterior genera riesgo de ejecución no uniforme de los mantenimientos, falta de claridad en la asignación de responsabilidades, aplicación de criterios subjetivos durante las inspecciones, ausencia de evidencias suficientes y pérdida de confiabilidad y trazabilidad de la información registrada.

En cuanto a las actividades contenidas en el Formato F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento para la vigencia 2026 y en razón a los soportes suministrados por el Grupo de Servicios Administrativos, se obtuvo evidencia del desarrollo de actividades, tales como el mantenimientos eléctricos (Tableros, tomas e iluminarias); mantenimiento de grecas, dispensadores; entre otros.

Inspecciones técnicas

Conforme a lo planeado en el Formato *F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento* para la vigencia 2026; se solicitó al Grupo de Servicios Administrativos el consolidado de los Formatos *F-AD-19 Inspección Técnica*, del que se obtienen 8 archivos en Excel con la inspección técnica realizada a la totalidad de los pisos de ENTerritorio (Piso 19, 20, 21, 22, 26, 28, 29 y 30); en los que se obtiene:

- Las inspecciones solo se limitan a los Baños de Hombres y Mujeres de los pisos en mención, sin que se evidencie relación de los ítems evaluados y cantidades (Luminarias, puertas, paredes, griferías, pisos, ventanería; entre otros) (Campo: Descripción del Área / bien / elemento a inspeccionar); sin que se incluyan otros espacios de los pisos.

- En los formatos no se identifica la persona a cargo de la inspección y/ o acompañamiento; así mismo en la descripción del estado este solo es diligenciado cuando se identifica el estado *"Regular"*, sin indicar plenamente la zona o espacio afectado.

- No se evidencian criterios técnicos de evaluación (Ej. Tiempo de duración del apagado de las luminarias), ni registro fotográfico asociado; que permita conservar la trazabilidad entre lo evidenciado y el resultado de la intervención realizada.

Teniendo en cuenta que se pueden presentar actividades de mantenimiento de la infraestructura, adecuación y remodelación, estas solicitudes son registradas a través de Caso – Aranda; que de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos, se identificó que para el periodo objeto de seguimiento, se efectuaron un total de 50 solicitudes; las cuales son registradas en el Formato *F-AD-12 Constancia de mantenimientos preventivos y correctivos*, a partir de la verificación de 10 casos (20% de las solicitudes) se identifica:

- El No. de Caso Aranda, fecha del caso y de atención, usuarios solicitantes, pisos, responsable de atención y descripción de los servicios prestados; debidamente diligenciados.

- Correspondencia entre actividades reportadas en los informes mensuales y registros del F-AD-12; sin embargo, algunas actividades que son reportadas en los informes de ejecución respecto a actividades preventivas y mantenimientos programados (Ej. Mantenimiento de grecas, implementación sistema de reconocimiento facial; mantenimiento tableros eléctricos); no se relacionan directamente en el formato; teniendo en cuenta que el Procedimiento P-AD-07 establece que *"Para la ejecución de actividades de mantenimiento se realizarán las siguientes acciones:*

    - *Coordinación al interior del Grupo de Servicios Administrativos.*
    - *Visita del lugar.*
    - *Desarrollo de la actividad.*
    - *Registro de la actividad en el F-AD-12 Constancia de mantenimientos preventivos y correctivos la categoría baja"*.

Observación No 02: *Debilidades en la ejecución, documentación y trazabilidad de las inspecciones y mantenimientos de infraestructura (Grupo de Servicios Administrativos).*

Se evidenciaron debilidades en la cobertura, documentación y trazabilidad de las inspecciones técnicas y actividades de mantenimiento, debido a que los formatos F-AD-19 se limitaron a los baños de los pisos inspeccionados, no identificaron responsables, elementos, cantidades, ubicación precisa, criterios técnicos ni evidencias fotográficas. Además, algunas actividades preventivas y programadas no fueron

registradas en el F-AD-12, contrario a lo establecido en el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física; el cual indica que "5 CONDICIONES GENERALES

El Grupo de Servicios Administrativos, identifica las actividades a realizar para la conservación, mantenimiento e intervención de los espacios a cargo de la Empresa mediante las inspecciones técnicas que se realizan periódicamente en el formato F-AD-19 (…)".

"Actividad No. 6: Ejecutar las actividades

De acuerdo con el tipo de intervención aprobada atendiendo los lineamientos dados en este procedimiento.

(…) Registro Evidencias: F-AD-12 Constancia de mantenimientos preventivos y correctivos".

Lo anterior genera riesgos de inspecciones incompletas, aplicación de criterios subjetivos y pérdida de trazabilidad.

Evaluación y/o solicitud de intervención de la infraestructura física

Teniendo en cuenta que en las diferentes dependientes ENTerritorio se pueden presentar necesidades físicas, por parte de la Empresa se ha dispuesto del Formato *F-AD-11 Evaluación y/o solicitud de intervención*, el cual busca identificar, evaluar, documentar y justificar las necesidades de intervención, adecuación, ampliación o mejoramiento de la infraestructura física de los espacios de trabajo de la entidad, con el fin de realizar estudios técnicos, ajustes y propuestas que permitan optimizar las condiciones físicas, funcionales y operativas de cada área.

Conforme a lo anterior, se solicitó al Grupo de Servicios Administrativos los formatos remitidos por las dependencias en el periodo de evaluación, sin que se obtuviera evidencia de la remisión del Formato F-AD-11; sin embargo, se pudo evidenciar que en los reportes que soportan el Formato *F-AD-12 Constancia de mantenimientos preventivos y correctivos*, se relaciona la intervención a través de la instalación o desinstalación de puestos de trabajo o de puntos eléctricos; sin el soporte del Formato F-AD-11; como se evidencia a continuación:

Ilustración 2. Solicitud Instalación Puesto de Trabajo



1-	Se recibe solicitud por parte del gerente de servicios administrativos para la instalación de un puesto de trabajo en el piso 20	Se recibe solicitud por parte del gerente de servicios administrativos para la instalación de un puesto de trabajo en el piso 20. Se realiza la instalación de un nuevo puesto de trabajo en la oficina del gerente juan ríos del piso 20.

Fuente: Captura Informe de Actividades del 27 de Marzo de 2026 Anexo al Formato F-AD-12, suministrado por el Grupo de Servicios Administrativos.

Ilustración 3. Solicitud Instalación Puesto de Trabajo



Fuente: Captura Informe de Actividades del 27 de Febrero de 2026 Anexo al Formato F-AD-12, suministrado por el Grupo de Servicios Administrativos.

Ilustración 4. Solicitud Instalación Puntos Eléctricos



Fuente: Captura Informe de Actividades del 27 de Abril de 2026 Anexo al Formato F-AD-12, suministrado por el Grupo de Servicios Administrativos.

Lo anterior, incumpliendo con la finalidad del Formato F-AD-11 el cual prevé que en este se informe el estado actual de los espacios de trabajo en cuanto a distribución, suficiencia de espacio y condiciones físicas, a fin de identificar necesidades de infraestructura, tales como: Nuevos puestos de trabajo.

Así mismo, para el periodo de evaluación no se contó con los formatos *F-AD-10 Diagnóstico de la infraestructura física*, emitido por el Grupo de Servicios Administrativos determinando la viabilidad o no de las solicitudes realizadas.

Observación No 03: *Intervenciones de infraestructura sin evidencia de evaluación y diagnóstico previo (Grupo de Servicios Administrativos).*

De acuerdo con la ejecución de intervenciones relacionadas con la instalación y desinstalación de puestos de trabajo y puntos eléctricos desarrollados, por parte del Grupo de Servicios Administrativos no se aportó evidencia de os formatos F-AD-11 Evaluación y/o solicitud de intervención y F-AD-10 Diagnóstico de la infraestructura física; los cuales dan razón de la evaluación de la necesidad, su justificación, la viabilidad técnica y la aprobación previa de las actividades ejecutadas; conforme a lo establecido en el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física, el cual indica que "5.3 LICENCIAMIENTO, DISEÑOS TÉCNICOS Y/O CONSTRUCCIÓN

Las necesidades que cada área o dependencia requiera para el mejoramiento de sus espacios físicos que requieran tramites de licenciamiento, diseños técnicos o construcción, deberán identificarlo en el formato F-AD-11 Evaluación y/o solicitud de intervención de la infraestructura física de los espacios de trabajo y ser remitido al correo electrónico del Gerente del Grupo de Servicios Administrativos en el último trimestre de cada año".

"(…) Actividad 3: Realizar la evaluación

Para determinar la pertinencia, recursos y viabilidad para su ejecución, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2 Adecuación, remodelación y/o construcción.

Para el caso de los bienes inmuebles se evaluará el resultado de la visita realizada para identificar necesidades de mantenimiento.

(…) Registro Evidencias: F-AD-10 Diagnóstico de la infraestructura física (…)".

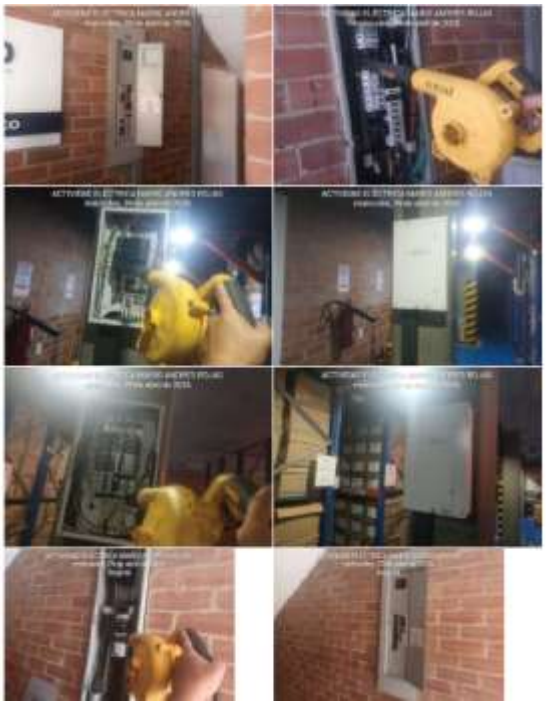
Esta situación genera incertidumbre en cuanto a la ejecución de las actividades establecidas en el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física, puntualmente en la viabilidad de las condiciones físicas, funcionales, eléctricas, ergonómicas y operativas.

Controles de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental

A fin de validar que se garantice condiciones seguras de trabajo y una adecuada gestión de los residuos que se generan en el marco de las actividades de mantenimiento, adecuación, remodelación y construcción, para el periodo de evaluación no se evidenció el diligenciamiento del *Formato F-AD-26 Control de condiciones en seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental para intervenciones en infraestructura física*, el cual debe ser enviado antes del inicio de cada actividad programada para su revisión y aprobación por parte del líder de infraestructura física.

Lo anterior, toda vez que por parte del Grupo de Servicios Administrativo se suministró evidencias que dan razón de mantenimientos tales como:

Ilustración 5. Mantenimiento preventivos de tableros eléctricos

3- Mantenimientos preventivos de 4 tableros eléctricos en el archivo central histórico.	Mantenimientos preventivos de 4 tableros eléctricos en el archivo central histórico. Se realiza ajuste y mantenimiento preventivo de 4 tableros eléctricos en las bodegas 19 y 20 del parque industrial villa alzacia.	

Fuente: Captura Informe de Actividades del 20 de Mayo de 2026 Anexo al Formato F-AD-12, suministrado por el Grupo de Servicios Administrativos.

Anterior situación, puede exponer a ENTerritorio a riesgos legales (Laborales) e incumplimiento en materia de normatividad ambiental frente a todas las intervenciones físicas ejecutadas, sin el control respectivo.

Observación No 04: *Intervenciones de infraestructura sin evidencia de controles previos en SST y gestión ambiental (Grupo de Servicios Administrativos).*

De acuerdo con la ejecución de intervenciones relacionadas con el mantenimiento preventivo de tableros eléctricos, no se aportó el formato F-AD-26 que permitiera validar su diligenciamiento, revisión y aprobación antes del inicio de las actividades; que da razón de la identificación de peligros, la definición de medidas de prevención y control; y de las condiciones establecidas para el manejo de los residuos generados; conforme a lo establecido en el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física, el cual indica que "5.5.2 Gestión de residuos La separación de los residuos desde su lugar de origen con lleva a una adecuada disposición final de los residuos generados en las actividades que se realicen en materia de mantenimiento, adecuación, remodelación y construcción, garantizando el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política ambiental de la empresa; por lo anterior, se deberán tener en cuenta los lineamientos: (…)

- Deberá diligenciar y anexar las evidencias sobre la generación y tipo de residuos identificándolos en el formato F-AD-26 "Control de condiciones en seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental para intervenciones en infraestructura física"".

Esta situación expone a ENTerritorio a riesgos laborales, ambientales y de incumplimiento de los requisitos internos y legales aplicables; adicionalmente genera incertidumbre en la ejecución de las actividades descritas en el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física, en cuanto a la verificación de las condiciones en seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental para intervenciones en infraestructura física.

Administración y asignación de estacionamientos

De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Numeral 5.4. Administración y Asignación de Parqueaderos del P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física (Versión 05); se solicitó al Grupo de Servicios Administrativos las actas o memorandos oficiales de asignación anual y control de uso de los estacionamientos vehiculares, cupos de motocicletas y bicicletas de la Sede Administrativa; obteniendo que:

- No se cuenta con evidencia que de razón de la distribución de los parqueaderos de acuerdo con la necesidad de los grupos de trabajo; lo anterior, para la presente anualidad y bajo responsabilidad de la Subgerencia Administrativa con el apoyo de la Gerencia de Servicios Administrativos.

- No se cuenta con bitácoras de seguimiento al adecuado uso de los parqueaderos, que permita determinar la aplicabilidad de las sanciones previstas en el procedimiento (Primera Infracción: Restricción del uso del estacionamiento por un día; Segunda Infracción Restricción del uso del estacionamiento por una semana y Tercera Infracción: Bloqueo del acceso al estacionamiento por un mes).

- Se identifican 23 Placas correspondientes a Motos (***-68H, ***-37G, ***-82F, ***-61H, ***-19I, ***-80F, ***-21D, ***-85E, ***-47H, ***-07G, ***-22G, ***-33F, ***-30H, ***-79H, ***-12E, ***-63H, ***-67, ***-43I, ***-02F, ***-10E, ***-20G, ***-69H y ***-01E), cuando en el procedimiento se establece que

la capacidad corresponde a 10; sin que se distinga los días en que cada una de estas puede hacer uso.

- Se presenta una falta de actualización del documento Excel *"04. REPORTE PARQUEADEROS ACTUALIZADO JULIO"*, toda vez que se presenta asignación a placa de vehículo (Carro), sin titular del este o viceversa; así mismo el reporte corresponde a julio y no al corte agosto sin garantizar una actualización como mínimo mensual; en cuanto al uso de parqueadero de bicicletas no se reportan novedades en cuanto a su asignación y ocupación.

Conforme a lo anterior, se recomienda al Grupo de Servicios Administrativo; el cumplimiento de los lineamientos que permitan el control y vigilancia del uso adecuado de los espacios de parqueaderos; teniendo en cuenta que es un beneficio para los servidores de la Empresa; sin constituir un derecho adquirido o exclusividad en su uso.

Observación No 05: *Debilidades en la asignación, registro y control del uso de estacionamientos (Grupo de Servicios Administrativos).*

Se evidenciaron debilidades en la asignación, actualización y control del uso de los estacionamientos de ENTerritorio, debido a que no se aportaron actos o documentos oficiales que acreditaran la distribución anual de los cupos ni bitácoras para el seguimiento de infracciones y la aplicación de las restricciones establecidas. Adicionalmente, el registro suministrado contiene 23 placas de motocicletas frente a una capacidad establecida de 10 cupos, sin identificar los días o condiciones de uso, y presenta inconsistencias entre titulares y placas, así como falta de actualización al corte evaluado.

Esta situación afecta la trazabilidad, confiabilidad y transparencia de la información y genera riesgo de asignaciones superiores a la capacidad disponible y de aplicación inconsistente de los controles previstos en el procedimiento P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física; el cual establece que "5.4. ADMINISTRACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS ESTACIONAMIENTOS

Con el fin de establecer criterios para el uso de los espacios de estacionamiento, de manera anual la subgerencia administrativa con el apoyo de la gerencia de servicios administrativos realizará una distribución de acuerdo con la necesidad de los grupos de trabajo que requieren parqueadero.

Dado que el número de espacios de estacionamiento para uso es inferior a la demanda, es necesario adoptar medidas orientadas a garantizar el uso adecuado de estos espacios tales como:

(…) Para la asignación de estacionamiento de otro tipo de vehículos se cuenta con 10 cupos para bicicletas y 10 cupos para motocicletas, espacios que serán administrados y asignados por el Grupo de Servicios Administrativos, manteniendo los mismos lineamientos de asignación de espacios para estacionamiento de vehículos (…)".

II. Manual de Continuidad del Negocio

ENTerritorio, a través del Manual de Continuidad del Negocio; busca entre otros el diseñar, mantener y gestionar la infraestructura física y tecnológica, y los servicios que soportan la estrategia de Continuidad del Negocio para la Sociedad y sus sedes; conforme a la información suministrada por el Grupo de Gestión de Riesgos y de acuerdo con la evaluación efectuada por esta Asesoría de Control Interno, se obtiene:

Continuidad del Negocio

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Gestión de Riesgos, se informó que fin de validar las estrategias de contingencia física que permitan la continuidad del negocio fuera de la Sede Administrativa; el 21 de agosto de 2025 se llevó a cabo la sesión ordinaria No. 91 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la cual se aprobó el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) 2025.

Conforme a lo anterior, se observó que en el Análisis de Impacto al Negocio BIA 2025, se consolidó un total de once aplicativos críticos con replicación en el Centro de Cómputo Alterno (CCA); en esta se precisó, además, que el aplicativo ERP Dynamics 365, al ser una solución tipo SaaS en la nube (Software como Servicio), no requiere replicación en el CCA. En el análisis se identificó ciento cuatro actividades críticas de la entidad, definiendo para cada una de ellas sus impactos y los tiempos de recuperación (RTO) y de punto de recuperación (RPO), que en los escenarios de mayor criticidad fueron establecidos en cuatro horas.

Así mismo, para la vigencia 2026 se emitió el Memorando 202617010001563 del 08 de julio de 2026 en el cual se requirió a los líderes funcionales y líderes de proceso remitir información para llevar a cabo la actualización anual del Análisis de Impacto al Negocio (Business Impact Analysis - BIA) en el marco del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) de la entidad ENTerritorio S.A.; lo anterior con el fin de:

- Identificar los procesos críticos de todas las Gerencias y dependencias.
- Determinar los impactos derivados de una eventual interrupción de las operaciones.
- Establecer los tiempos máximos tolerables de interrupción.
- Definir los requerimientos mínimos para la recuperación de los servicios esenciales.
- Mantener vigente la información estratégica y garantizar que el plan esté alineado con la realidad operativa y las necesidades institucionales.

De dicha solicitud por parte del Grupo de Riesgos se ha realizado reiteración de lo solicitado los días 29 de julio y 11 de agosto; sin que dicho proceso sea exitoso; cuando al presente corte ha transcurrido más de un año desde la última actualización del BIA.

En cuanto al Personal Vital de la Empresa avalado para operar en escenarios de falla mediante accesos remotos seguros (VPN); en el BIA se enumera un total de 89 colaboradores clasificados como *"Personal Vital"*, información registrada en el formato F-RI-09 - Plantilla para Análisis de Impacto del Negocio (BIA); conforme a lo anterior se obtuvo evidencia que da razón de la realización de Prueba de Accesos Remotos – CCP (Operación Normal) con algunos de estos colaboradores; en la que se obtiene indicadores de éxito de *"Calidad Evidencia: 100%, Efectividad de la prueba: 100% y Efectividad total: 100%"*.

Así mismo, ENTerritorio cuenta con la asignación de firmas digitales las cuales se encuentran activas para el Ordenador del Gasto y Funcionarios que intervienen en procesos Contables, Presupuestales y Contractuales con vigencias superiores a más de 4 meses.

Observación No 06: *Falta de actualización oportuna del Análisis de Impacto al Negocio (Grupo Gestión de Riesgos).*

De acuerdo con las evidencias suministradas, se evidenció que el Análisis de Impacto al Negocio aprobado el 21 de agosto de 2025 no había sido actualizado al corte de la evaluación, pese a la solicitud efectuada a los líderes funcionales y de proceso el 8 de julio de 2026 y a las reiteraciones realizadas los días 29 de julio y 11 de agosto.

En consecuencia, no fue posible verificar que las actividades y aplicativos críticos, el personal vital, los recursos requeridos y los tiempos de recuperación RTO y RPO continuaran alineados con la realidad operativa de ENTerritorio. Aunque se observaron resultados favorables en las pruebas de acceso remoto y disponibilidad de firmas digitales, estos controles específicos no sustituyen la actualización integral del BIA. Esta situación puede afectar la priorización y recuperación oportuna de los procesos esenciales ante una interrupción.

Anterior situación incumple con lo establecido en el M-RI-05 Manual de Continuidad del Negocio que establece que "10.2.4 ANÁLISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO – BIA (…) El Análisis de Impacto al Negocio BIA, debe realizarse por lo menos una vez al año, sin embargo, debe ser un documento vivo, queriendo decir con esto que, cualquier cambio que impacte sus resultados, tales como cambios en la estructura organizacional, cambios en los aplicativos, cambios en el personal, etc., se puede llegar a realizar su actualización sin llegar a iniciar el proceso desde el levantamiento de información".

Evaluación de daños a la infraestructura física

En razón a la información suministrada por el Grupo de Gestión de Riesgos, se observó que para el primer semestre de 2026 (Según Formato F-RI-27 Evaluación de Daños a la Infraestructura Tecnológica del 07 de abril de 2026), se registró que para la sede del Centro de Comunicaciones Básico (CCB) se realizó evaluación, en la que se buscó verificar el estado de la infraestructura tecnológica ante un escenario de contingencia, identificando posibles daños, afectaciones o fallas en los componentes críticos, con el fin de determinar necesidades de recuperación y garantizar la continuidad operativa; como resultado se obtiene que la infraestructura tecnológica se encuentra en óptimas condiciones operativas, ya que el 100% de los componentes evaluados no presentan daños, ni afectaciones.

Conforme a los documentos suministrados por el Grupo de Gestión de Riesgos (F-RI-27), se observó que en estos no se identificaron fallas potenciales ni requerimientos de intervención inmediata; así mismo conforme a las evidencias suministradas, se evidenció la renovación del sistema contra incendios y aire acondicionado de respaldo, lo que puede permitir asegurar la continuidad del servicio.

Así mismo, se observó que a través de Formato F-RI-12 Evaluación de Daños a la Infraestructura Física del 16 de marzo de 2026; se registra que se validaron los daños a la infraestructura física con el apoyo del Grupo de la Gestión Administrativa; concluyendo entre otros que *"No hay afectaciones en la infraestructura física de la empresa"*; sin embargo, se relacionan algunas situaciones que no comprometen la continuidad; referentes a daños en pintura, apertura y cierre de los vanos de la fachada y deterioros eléctricos en lámparas.

Conforme a las situaciones identificas y conforme a documento *"SEGUIMIENTO AL PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE LOS PISOS DE ENTERRITORIO S.A."* del 31 de marzo de 2026, se informa que se han realizado intervenciones relacionadas con deterioro en pintura y daños eléctricos en lámparas, en aras de subsanar las situaciones identificadas; soportando su desarrollo

con el registro fotográfico correspondiente; prevaleciendo la apertura y cierre de los vanos de la fachada, sobre la cuales no se obtuvieron evidencias de su intervención.

Observación No 07: *Debilidades en la oportunidad de ejecución de actividades de mantenimiento derivadas de la evaluación de daños a la infraestructura física (Grupo de Servicios Administrativos).*

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Gestión de Riesgos, se evidenció que, pese a haberse identificado en la evaluación de daños a la infraestructura física la necesidad de intervención relacionada con la apertura y cierre de los vanos de la fachada, al momento de la revisión dicha situación continuaba pendiente de atención, sin observarse acciones ejecutadas para su corrección, lo que refleja falta de oportunidad en la ejecución de las actividades de mantenimiento correspondientes.

Anterior situación incumple con lo establecido en el *P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física; en el que se establece el " MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Acciones y labores que se deben realizar con el objeto de renovar, recuperar, reparar o restaurar daños o deterioros ocasionados por el uso normal, por falta de mantenimiento preventivo, por el desgaste natural, por accidentes, por usos inadecuados de la infraestructura u otros factores externos".*

Capacidad de respuesta

Teniendo en cuenta que se pueden presentar situaciones de emergencias, ENTerritorio ha establecido el árbol de llamadas (Actualizado al 30 de junio de 2026), este incluye el contacto de cargos críticos, en los que se lista al líder y suplente, aspecto clave para continuidad operacional; así mismo integra procesos críticos Gestión Financiera, Gestión TIC, Gestión Documental, Gestión Comercial, Gestión de Riesgos, Talento Humano y Gestión Jurídica; sin embargo se observa:

- Un solo Funcionario responsable de varias dependencias, si este no está disponible varios flujos de respuesta pueden verse afectados.
- En varios apartados aparecen extensiones vacías.
- Algunos suplentes carecen de datos de contacto.
- Falta de priorización (1. A quién llama primero, 2. A cuántas personas, 3. Tiempo máximo de respuesta y 4. Escalamiento automático).
- Falta de canales alternos para contacto (Teams, WhatsApp corporativo, SMS o Grupo de emergencia).
- Publicación en la intranet o medio accesible para los Colaboradores e ENTerritorio.
- Falta de socialización a los colaboradores de ENTerritorio.

Observación No 08: *Debilidades en el diseño y operatividad del árbol de llamadas (Grupo de Servicios Administrativos (Consolidador) – Con el apoyo del Equipo de Tecnología, Equipo de Respuesta a Emergencias, Jefe de Brigada, Equipo de Apoyo Administrativo y Equipo de Continuidad de los Procesos).*

En razón a la verificación efectuada, se evidenciaron debilidades en el diseño y operatividad del árbol de llamadas dispuesto por ENTerritorio para atender situaciones de emergencia y continuidad operacional,

debido a que presenta información de contacto incompleta, suplentes sin datos, concentración de varios flujos de respuesta en un solo funcionario y ausencia de criterios de priorización, tiempos máximos de respuesta, reglas de escalamiento y canales alternos. Asimismo, no se observó su publicación controlada y socialización. Esta situación puede afectar la activación oportuna y coordinada de los responsables de los procesos críticos y aumentar los tiempos de respuesta y recuperación ante una contingencia.

Incumpliendo con lo establecido en el M-RI-05 Manual de Continuidad del Negocio, en el que se indica que "11.4 EQUIPO DE TECNOLOGÍA

(…) Responsabilidades:

- Gestionar la actualización periódica del árbol de llamadas, respecto a los proveedores de servicios tecnológicos"

"11.5 EQUIPO DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

(…) Responsabilidades:

RESPONSABILIDADES DEL LÍDER DEL EQUIPO DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

- Gestionar la actualización periódica del árbol de llamadas, respecto al listado de colaboradores de los diferentes equipos, así como de los centros de atención en salud cercanos a la Sociedad o los de mayor utilización de los colaboradores.

RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE LA BRIGADA

- Mantener contactos con organismos de apoyo externo como Bomberos, Policía, Defensa Civil, etc. y actualizar la información de contacto de estos para ser registrada en el listado de contactos externos y el árbol de llamadas. Mantener informado al Líder del Equipo de Respuesta a Emergencias sobre las actividades desarrolladas en respuesta a la situación de emergencia".

"11.6 EQUIPO DE APOYO ADMINISTRATIVO

(…) Responsabilidades:

- Gestionar la actualización periódica del árbol de llamadas en cuanto a los proveedores externos que prestan servicios de apoyo a la Sociedad y a los procesos claves del negocio, así como de los organismos de apoyo externo".

"11.7 EQUIPO DE CONTINUIDAD DE LOS PROCESOS

(…) Responsabilidades:

- Gestionar la actualización periódica del árbol de llamadas, respecto al listado de colaboradores del Equipo de Continuidad de los Procesos Críticos del Negocio, así como del personal vital".

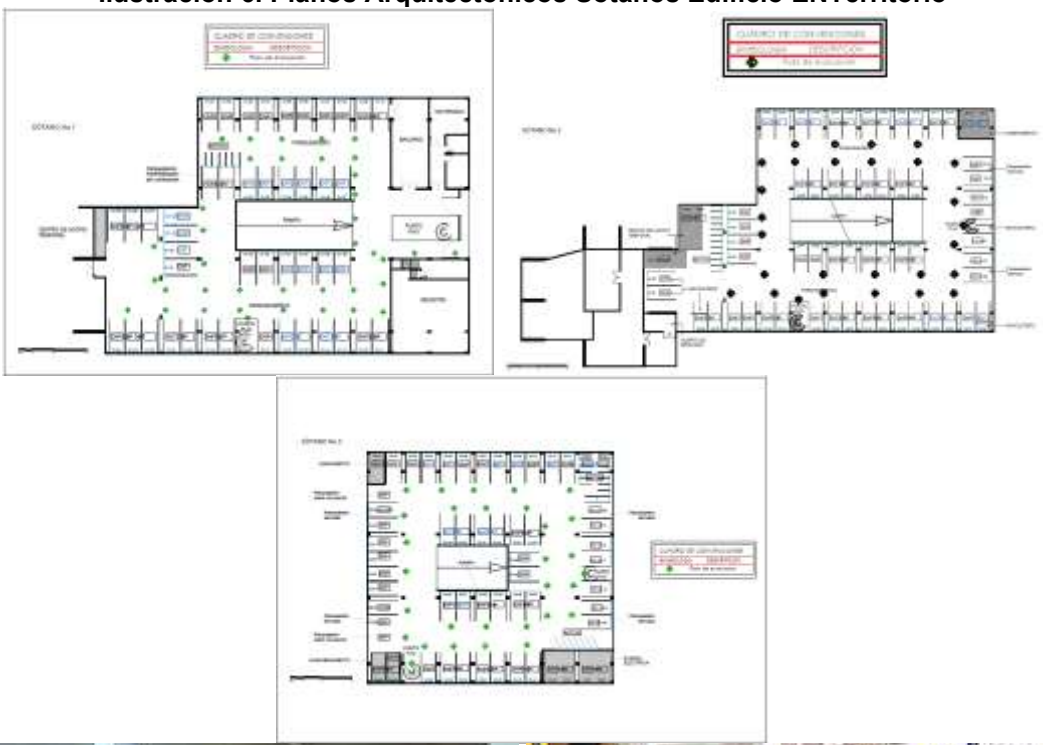
III. NTC 6047 (Accesibilidad al medio físico – Espacios de servicio al ciudadano en la Administración pública)

Teniendo en cuenta que la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización en espacios de atención ciudadana, aplicándose a construcciones nuevas y adaptaciones, y de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos; los resultados del informe de auditoría del 18 de noviembre de 2024 emitido por esta Asesoría de Control Interno y de acuerdo prueba de recorrido, se obtiene:

Celdas de parqueo exclusivas para PMR

Conforme a los planos arquitectónicos suministrados por el Grupo de Servicios Administrativos, se observó que ENTerritorio no cuenta con parqueaderos demarcados como exclusivos para personal con movilidad reducida (PMR), como se evidencia a continuación:

Ilustración 6. Planos Arquitectónicos Sótanos Edificio ENTerritorio



Fuente: Información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos

Anterior situación, incumple con lo establecido en el Numeral ***6.2 NÚMERO DE ESPACIOS RESERVADOS PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE:*** *Se deben aplicar los siguientes requisitos mínimos concernientes al número de espacios de estacionamiento:*

- *En cada área de estacionamiento debe haber mínimo un espacio reservado para estacionamiento accesible.*

Senderos y Accesos – Rampas / Pasamanos

Conforme a prueba de recorrido a los senderos y accesos – rampas / pasamanos al Centro de Atención al Ciudadano (CAC), se puede observar que desde el límite exterior hasta la puerta de ingreso de ENTerritorio se evidenció una ruta peatonal continua, con acceso mediante rampa, superficies uniformes y disponibilidad de pasamanos de apoyo; sin que se identifiquen barreras físicas que impidan el acceso autónomo al edificio.

Ilustración 7. Acceso Centro de Atención al Ciudadano - CAC



Fuente: Fotografías Prueba de Recorrido

De acuerdo con la verificación, se obtiene que la pendiente de las rampas exteriores oscila entre el 10 y 12%; así mismo, el ancho de la rampa del Centro de Atención al Ciudadano es de 1.2Mts, adicionalmente el ancho no obstruido de la rampa de ingreso al CAC es de 1.03Mts.

Conforme a lo anterior, se obtiene que en desarrollo de Plan de Mejoramiento se realizó la instalación de pasamos al interior de la rampa, sin que se presenten variaciones frente al cumplimiento de los requisitos del sendero de acceso (rampa) presentados en la auditoría desarrollada en la vigencia 2024.

Pasillos / Circulación

La NTC 6047 exige que las rutas de circulación permitan el tránsito seguro y autónomo de personas con discapacidad, incluyendo espacios suficientes para maniobras y desplazamiento de usuarios en silla de ruedas; conforme a prueba de recorrido se evidencian corredores amplios, circulación continua, ausencia de barreras físicas visibles y espacios adecuados para el desplazamiento, sin observar restricciones para la movilidad.

Ilustración 8. Pasillos / Circulación Centro de Atención al Ciudadano - CAC



Fuente: Fotografías Prueba de Recorrido

Ergonomía Personas con Movilidad Reducida - PMR

Durante la inspección de la zona de atención se verificó la existencia de módulos de atención presencial identificados y accesibles para los ciudadanos. Los puestos cuentan con áreas de aproximación adecuadas y se evidenció señalización de accesibilidad en los módulos destinados a la atención de personas con discapacidad.

En cuanto a los espacios para las rodillas, durante la inspección de los módulos de atención al ciudadano no se identificó un espacio libre inferior que permita la aproximación frontal completa de una persona usuaria de silla de ruedas. Los mostradores observados presentan cerramiento continuo hasta el piso, lo que limita el alojamiento de rodillas y reposapiés.

Ilustración 9. Ergonomía Personas con Movilidad Reducida - PMR



Fuente: Fotografías Prueba de Recorrido

Presencia de señalización en Braille y altorrelieve

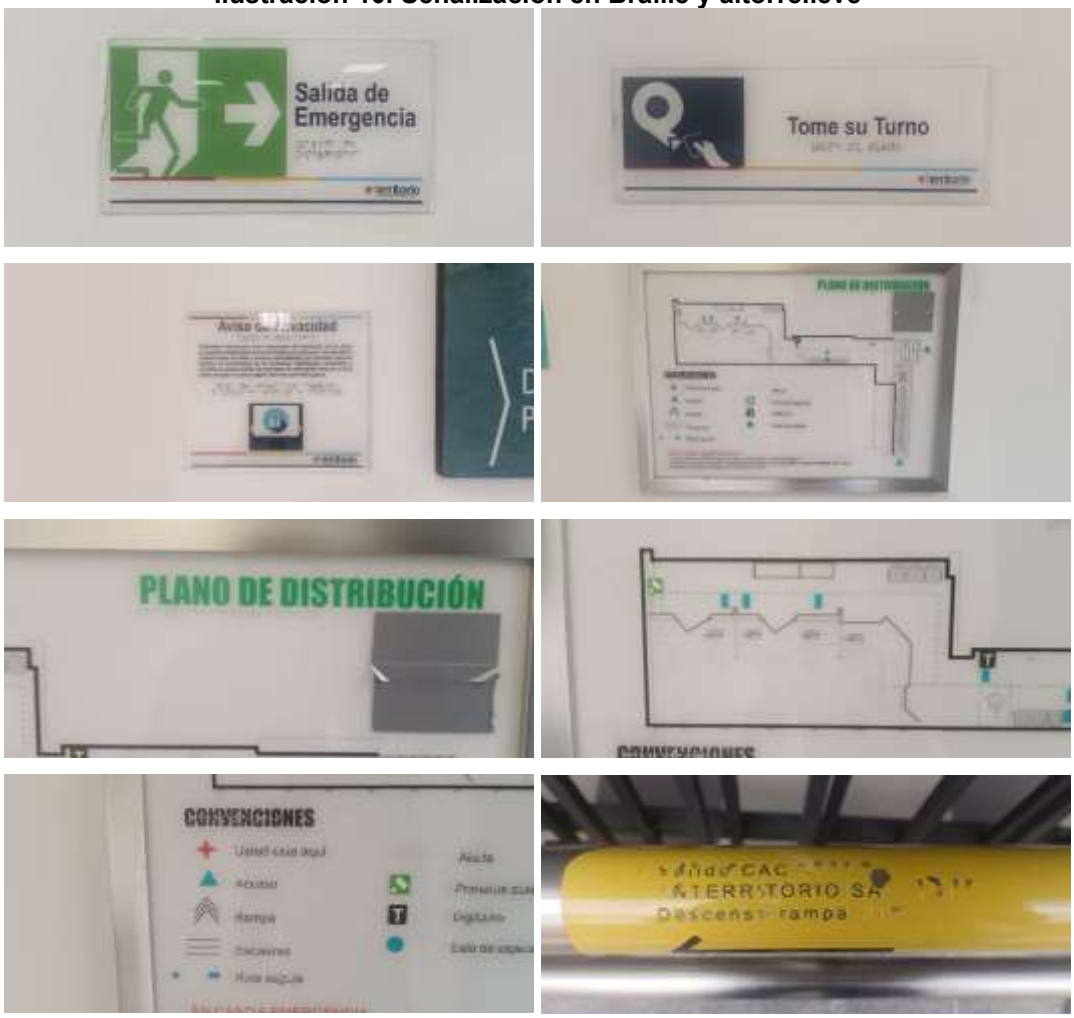
Se evidencia que la sede de ENTerritorio ha implementado un sistema de señalización accesible orientado a facilitar la identificación de espacios, servicios y rutas de circulación para personas con discapacidad visual; en esta se identifica múltiples elementos de accesibilidad, entre ellos:

- Señalización en sistema Braille incorporada en pasamanos de la rampa.
- Información en altorrelieve para identificación de recorridos y espacios.
- Plano de distribución táctil (háptico) con representación espacial de la zona de atención al ciudadano.
- Convenciones accesibles para identificar acceso, rampa, escaleras, ruta segura, digiturno, sala de espera y primeros auxilios.
- Señalización informativa e institucional accesible, incluyendo avisos como *"Tome su Turno", "Aviso de Privacidad" y "Salida de Emergencia".*
- Elementos de orientación que facilitan la autonomía de las personas con discapacidad visual en el recorrido desde el acceso hasta los servicios de atención.

Asimismo, la señalización observada presenta adecuado contraste visual, materiales en buen estado general de conservación y continuidad en la estrategia de accesibilidad implementada en diferentes áreas de la sede.

Como aspecto de mejora, se observó que algunos módulos de atención, como el identificado con el número 2, cuentan con señalización visual de alto contraste; sin embargo, no presenta numeración en Braille o altorrelieve asociada directamente al módulo.

Ilustración 10. Señalización en Braille y altorrelieve



Fuente: Fotografías Prueba de Recorrido

Bandas podotáctiles

De acuerdo con la prueba de recorrido correspondiente a accesos, áreas de atención y circulación de la sede, se identificaron bandas podotáctiles de encaminamiento o alerta instaladas sobre los pisos, evidenciando su continuidad y relieve para acceso al punto de atención.

Ilustración 11. Bandas podotáctiles



Fuente: Fotografías Prueba de Recorrido

Unidades Sanitarias

Durante la inspección visual de la unidad sanitaria accesible se evidenció la existencia de señalización de accesibilidad, espacio libre para aproximación de silla de ruedas, sanitario adaptado con barras de apoyo lateral y abatible, así como lavamanos suspendido que permite aproximación frontal. Las condiciones generales de mantenimiento, iluminación y circulación son adecuadas; sin embargo no se observa la existencia y operatividad de un sistema de alarma o botón de emergencia.

Ilustración 12. Unidades Sanitarias





Fuente: Fotografías Prueba de Recorrido

Conforme a lo anterior y en razón a los resultados del informe de auditoría del 18 de noviembre de 2024 emitido por esta Asesoría de Control Interno; así como al desarrollo del Plan de Mejoramiento *"A115 NTC_6047"* registrado en GRC de ENTerritorio, el cual contemplo su ejecución entre enero y diciembre de 2025; se observa:

Tabla 1. Verificación Plan de Mejoramiento - A115 NTC_6047

Condición	Auditoría Vigencia 2024	Auditoría Vigencia 2026
Celdas de parqueo exclusivas para PMR	Según Plan de Mejoramiento Acción 875, se realiza publicación fija en el portal web de Enterritorio S.A., en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía, las instrucciones frente a: • Ubicación CAC • No disponibilidad de ascensores • *No disponibilidad de parqueaderos* • Si necesitas usar el baño, avisa para que te acompañen.  Si bien se ejecuta la actividad, se mantiene la condición de no contar	Conforme a recorrido realizado en parqueadero (Sótano 1, 2 y 3) del Edificio ENTerritorio y en razón a planos arquitectónicos, se mantiene la condición de no contar con parqueaderos demarcados como exclusivos para personal con movilidad reducida (PMR).

Condición	Auditoría Vigencia 2024	Auditoría Vigencia 2026
	con parqueaderos demarcados como exclusivos para personal con movilidad reducida (PMR).	
Senderos y Accesos – Rampas / Pasamanos	En el desarrollo de la Acción 875 del Plan de Mejoramiento, se observó que por parte de ENTerritorio se realizó comunicación oficial de salida (Grupo de servicios Administrativos) a la Administración del Edificio, obteniendo como respuesta la instalación de pasamanos en la rampa de acceso al Centro de Atención al Ciudadano – CAC. **Antes:** 	Conforme a recorrido realizado al Centro de Atención al Ciudadano – CAC, se observó que la rampa de acceso cuenta con pasamanos de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica. **Después:** 
Pasillos / Circulación	De acuerdo con el desarrollo del Plan de Mejoramiento, se observó la instalación de señalización en el piso del espacio designado para personas con discapacidad en el Centro de Atención al Ciudadano - CAC para cumplir con las especificaciones normativas y mejorar la accesibilidad y visibilidad del área. 	De acuerdo con visita realizada al Centro de Atención al Ciudadano – CAC, se observó que este cuenta con pasillos que permiten el desplazamiento de personas con movilidad reducida, así mismo las zonas se encuentran debidamente demarcadas. 
Ergonomía Personas con Movilidad Reducida - PMR	En razón al Plan de Mejoramiento, se establece el ajuste de la altura del mobiliario en el Centro de Atención al	En razón a la visita efectuada al CAC, se observó la existencia de módulos de atención presencial identificados y

Condición	Auditoría Vigencia 2024	Auditoría Vigencia 2026
	Ciudadano -CAC para cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTC 6047; este es desarrollados para ergonomía de los Colaboradores que prestan servicios en el CAC, más no para los usuarios.	accesibles para los ciudadanos; sin embargo, no se cuenta con los espacios para las rodillas de las personas con movilidad reducida; dado que los mostradores observados presentan cerramiento continuo hasta el piso.
Presencia de señalización en braille y altorrelieve	En desarrollo del Plan de Mejoramiento, se observó la instalación de indicadores visuales en la puerta principal del Centro de Atención al Cliente - CAC, en beneficio de las personas con discapacidad visual total o parcial, cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma NTC 6047. 	En razón a visita realizada al Centro de Atención al Ciudadano – CAC, si bien se observó la señalización tanto en piso como en paredes; identificando como aspecto de mejora, que algunos módulos de atención, como el identificado con el número 2, cuentan con señalización visual de alto contraste; sin embargo, no presenta numeración en Braille o altorrelieve asociada directamente al módulo. 
Unidades Sanitarias	Conforme al desarrollo del Plan de Mejoramiento, se realizó solicitud a la administración para poder utilizar el baño de la copropiedad del primer piso que cuenta con las especificaciones técnicas para el uso de un ciudadano con discapacidad física; al obtener respuesta de la administración se procedió con la puesta de un letrero en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC visible para el ciudadano con discapacidad física que requiera el uso de este. Adicionalmente, se realiza publicación fija en el portal web de Enterritorio	En razón a recorrido realizado en el Centro de Atención al Ciudadano - CAC, se observó que este dispone de aviso informativo, para el acceso al servicio de baño para personas en condición de discapacidad; sin embargo se observa oportunidad de mejora en cuanto a que dicha señalización sea en Braille y altorrelieve; así mismo en la unidad sanitaria no se observa la existencia y operatividad de un sistema de alarma o botón de emergencia.

Condición	Auditoría Vigencia 2024	Auditoría Vigencia 2026
	S.A., en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía, de instrucciones frente a: • *Si necesitas usar el baño, avisa para que te acompañen.*	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida del aplicativo GRC de ENTerritorio y prueba de recorrido realizada al Centro de Atención al Ciudadano – CAC.

Observación No 09: *Persistencia de barreras de accesibilidad física en el Centro de Atención al Ciudadano (Grupo de Servicios Administrativos).*

De acuerdo con prueba de recorrido realizada, se evidenció la persistencia de barreras de accesibilidad física previamente advertidas en el informe de auditoría del 18 de noviembre de 2024, relacionadas con la ausencia de celdas de estacionamiento accesible, espacio inferior para la aproximación frontal de personas usuarias de silla de ruedas en los módulos de atención, señalización táctil completa y sistema de alarma en la unidad sanitaria accesible.

Aunque el Centro de Atención al Ciudadano dispone de rampas, pasamanos, corredores, señalización en Braille y altorrelieve y algunos elementos sanitarios adaptados, las condiciones pendientes limitan la accesibilidad autónoma y segura y evidencian debilidades en la implementación y seguimiento de las medidas de mejora requeridas por la NTC 6047 (Numerales 6. Espacios reservados para estacionamiento; 20. Módulos de atención de pie o sentado; 25. Señalización y 24. Cuartos de baño e instalaciones sanitarias) y el artículo 2.1.1.2.2.3 del Decreto 1081 de 2015.

Si bien, se estableció el Plan de Mejoramiento "A115 NTC_6047" con su Acción 875 y subsano alguna algunas situaciones, al cierre de la presente evaluación persisten incumplimientos sobre las cuales se recomienda su atención prioritaria a través de la formulación de acciones que permitan atacar la causa raíz.

CONCLUSIONES

- Se evidenció que el Procedimiento Administración de la Infraestructura Física (P-AD-07) se encuentra implementado y cuenta con herramientas de planeación, seguimiento y control, tales como el cronograma anual de mantenimiento, formatos de inspección técnica y registros de atención de requerimientos; no obstante, se identificaron debilidades relacionadas con la definición de responsables, periodicidades, criterios técnicos de evaluación y trazabilidad documental.

- Los formatos F-AD-19 revisados se concentraron en unidades sanitarias, no identificaron de manera completa los elementos, cantidades, ubicaciones, responsables, criterios de evaluación ni evidencias fotográficas; además, no todas las actividades preventivas y programadas quedaron relacionadas en el F-AD-12.

- Las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo se ejecutan y son registradas mediante el formato F-AD-12; sin embargo, se presentan oportunidades de mejora en la articulación con otros controles documentales definidos por el procedimiento, particularmente respecto al uso de los formatos F-AD-10, F-AD-11 y F-AD-26.

- Para las intervenciones de puestos de trabajo y puntos eléctricos no se aportó evidencias del diligenciamiento de los formatos F-AD-11 y F-AD-10 que permitieran verificar de manera integral la identificación de la necesidad, su justificación, la viabilidad técnica y la aprobación previa conforme a lo establecido en el P-AD-07 Procedimiento Administración de la Infraestructura Física.

- En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y gestión ambiental, no se evidenció la aplicación del formato F-AD-26 para las intervenciones ejecutadas durante el periodo evaluado, situación que puede incrementar la exposición de la Entidad a riesgos operacionales, legales y de cumplimiento normativo.

- La administración de estacionamientos presenta debilidades en la formalización de la asignación anual, la actualización de los registros y el seguimiento de su uso. La información suministrada no permite verificar de forma consistente la correspondencia entre cupos, placas, titulares, condiciones de utilización y aplicación de las restricciones previstas en el procedimiento.

- El Análisis de Impacto al Negocio aprobado en agosto de 2025 no se encontraba actualizado al corte de la evaluación, pese a las solicitudes efectuadas en 2026. Por ello, no fue posible confirmar que las actividades y aplicaciones críticas, el personal vital, los recursos requeridos y los tiempos RTO y RPO continúen alineados con la operación vigente; las pruebas favorables de acceso remoto y la disponibilidad de firmas digitales constituyen controles específicos, pero no reemplazan la actualización integral del BIA.

- Pese a haberse identificado en la evaluación de daños a la infraestructura física la necesidad de intervención relacionada con la apertura y cierre de los vanos de la fachada, al momento de la revisión dicha situación continuaba pendiente de atención, sin observarse acciones ejecutadas para su corrección.

- El árbol de llamadas institucional contiene información incompleta y no define de manera suficiente prioridades, tiempos de respuesta, reglas de escalamiento ni canales alternos; estas condiciones, sumadas a la concentración de responsabilidades y a la falta de evidencia de publicación y socialización controladas, pueden afectar la activación coordinada de los equipos de respuesta y continuidad.

- En accesibilidad se verificaron avances en rampas, pasamanos, circulación, señalización Braille y altorrelieve, y adecuaciones sanitarias. No obstante, persisten condiciones pendientes relacionadas con estacionamiento accesible, aproximación frontal en módulos de atención, señalización táctil completa y mecanismos de alarma o asistencia en la unidad sanitaria; si bien, se estableció el Plan de Mejoramiento *"A115 NTC_6047"* con su Acción 875; se encuentran situaciones pendientes de atención.

RECOMENDACIONES

- Actualizar el formato F-AD-08 Cronograma Anual de Mantenimiento incorporando responsables de ejecución, supervisión y aprobación, periodicidades definidas para cada actividad, indicadores de cumplimiento (Porcentajes de avance y/o cumplimiento) y referencia explícita a los soportes que evidencien su ejecución; así como actualizar y/o armonizar el contenido de las actividades registradas en la Hoja *"ACH"*.

- Rediseñar el Formato F-AD-19 para que las inspecciones cubran todos los espacios y elementos definidos en el P-AD-07 e incluyan cantidades, ubicación precisa, responsable de la inspección y acompañamiento, estado del elemento, criterio técnico aplicado, evidencia fotográfica y vínculo con la intervención o cierre correspondiente; así como asegurar que toda actividad preventiva, correctiva o programada quede registrada en el F-AD-12.

- Evaluar el cumplimiento y/o pertinencia de los controles relacionados con inicio de adecuaciones, traslados, instalaciones o modificaciones físicas sin la solicitud documentada en el F-AD-11, el diagnóstico de viabilidad en el F-AD-10 y la aprobación que corresponda; así mismo, conservar para cada intervención; la solicitud, evaluación, decisión, ejecución y evidencia de cierre.

- Evaluar la pertinencia de los controles asociados al diligenciamiento, revisión y aprobación del F-AD-26, incluida la identificación de peligros, las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, los controles ambientales y la gestión de residuos; así como conservar el formato y sus soportes en el expediente de la actividad.

- Formalizar anualmente la asignación de estacionamientos mediante acto, memorando o documento equivalente; mantener un registro único y actualizado de cupos, placas, titulares, tipo de vehículo, días o condiciones de uso y novedades; conciliar periódicamente la asignación con la capacidad disponible; y documentar el seguimiento de infracciones y la aplicación de las medidas previstas en el P-AD-07.

- Finalizar y aprobar la actualización del BIA con participación de los líderes funcionales y de proceso. Incorporar un mecanismo de seguimiento que identifique responsables, solicitudes pendientes, escalamiento y aprobación, y verificar que actividades y aplicaciones críticas, personal vital, dependencias, recursos, RTO y RPO correspondan a la operación vigente.

- Gestionar y ejecutar oportunamente las acciones de mantenimiento requeridas para subsanar las dificultades identificadas en la apertura y cierre de los vanos de la fachada, estableciendo responsables, plazos de cumplimiento y mecanismos de seguimiento que permitan garantizar su atención efectiva y prevenir el deterioro progresivo de las condiciones de la infraestructura física

- Actualizar, aprobar, publicar y socializar el árbol de llamadas institucional; así como completar titulares, suplentes y datos de contacto; definir orden de activación, tiempos máximos de respuesta, reglas de escalamiento y canales alternos; distribuir responsabilidades para reducir puntos únicos de falla; y realizar pruebas periódicas documentadas para validar su operatividad; lo anterior bajo el liderazgo y consolidación por parte del Grupo de Servicios Administrativos.

- Elaborar e implementar un plan de adecuación progresiva de accesibilidad con responsables, prioridades, recursos, plazos y evidencias de cierre; incluyendo la gestión de celdas de

estacionamiento accesible, la adecuación de módulos para aproximación frontal, la señalización táctil completa y el sistema de alarma o asistencia en la unidad sanitaria.

Atentamente,

Orlando Correa Nuñez
Asesor con Funciones de Control Interno

Elaboró: **Miguel Angel Silva Cobaleda – Contrato 20261197 – Auditor ACI**