N° INFORME: OCI-2026-028

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Seguimiento al cumplimiento de Directrices de Accesibilidad física de las personas al medio físico establecidas en la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047.

EQUIPO AUDITOR:

- Carlos Mario Martínez Amaya, Profesional Universitario G04.
- Nohra Lucía Forero Céspedes, Profesional Contratista de apoyo.

DESTINATARIOS:

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)

Responsable de la(s) actividad(es) auditada(s):

- Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.
- Directora Corporativa

OBJETIVO

Evaluar de forma independiente y objetiva el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad al espacio físico establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, en los espacios físicos que sean aplicables en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.

MARCO NORMATIVO

Normativa Externa

- **Norma Técnica Colombiana - NTC 6047** Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.

ALCANCE

La verificación del cumplimiento se realizó exclusivamente en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. en el Edificio Elemento (Piso 2 - Torre 1) donde se efectúa la atención al

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

ciudadano, con corte a 31 de mayo de 2026, considerando las categorías de espacios físicos definidas en la NTC 6047 aplicables a la entidad: 1) Vestíbulo, 2) Puntos de información, 3) Área de radicación de documentos, 4) Sala de espera o hall de fila, 5) Servicios complementarios y, 6) Módulos de atención.

Periodo auditado: 1 de julio de 2025 a 30 de abril de 2026.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Las oficinas de TRANSMILENIO S.A. y, en específico, el módulo de atención al usuario se encontraba funcionando en un espacio en arriendo en el Edificio Elemento (Piso 2 - Torre 1) ubicado en Calle 26 # 69 -76 de la ciudad de Bogotá D.C.

Es necesario mencionar que, los siguientes ítems en ninguna de las temáticas se pudo verificar por las siguientes razones o circunstancias:

- **Iluminación:** No fue posible verificar si se cumplía con el nivel mínimo de 100 lux requerido para rampas, entradas, escalones y señalización, debido a que el equipo auditor no contaba con la herramienta técnica (luxómetro) necesaria para medir la intensidad lumínica.
- **Teléfonos Públicos:** Este ítem no pudo ser evaluado ya que se identificó que no existían teléfonos disponibles para el público en ninguna de las zonas.
- **Escaleras, pasamanos, circulación vertical, rampas, ascensores:** No se verificaron estos aspectos, teniendo en cuenta que la atención se realiza en un solo piso donde no presentaban estas condiciones.

Por otra parte, no se evaluaron aspectos relacionados con las siguientes categorías, en virtud de:

- **Ingreso.** Es responsabilidad de la administración del Edificio Elemento.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- **Administración y Servicios Generales Internos**. Estas áreas no correspondían a zonas frecuentemente visitadas por los usuarios.
- **Locales Comerciales**. La sede administrativa no contaba con este tipo de espacios.
- **Disposiciones.** Teniendo en cuenta que esta categoría se enfoca en aspectos de seguridad y emergencia, su verificación se realizará posteriormente, en el marco del seguimiento al cumplimiento del Decreto 1072 de 2015.

METODOLOGÍA

En atención a los lineamientos normativos y procedimentales aplicables a las Oficinas de Control Interno, en la realización de este trabajo de cumplimiento se aplicó un enfoque sistemático y disciplinado que abarcó tres (3) fases: planeación del trabajo, desempeño o ejecución de pruebas de auditoría y comunicación de resultados, en las cuales se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Planeación del trabajo

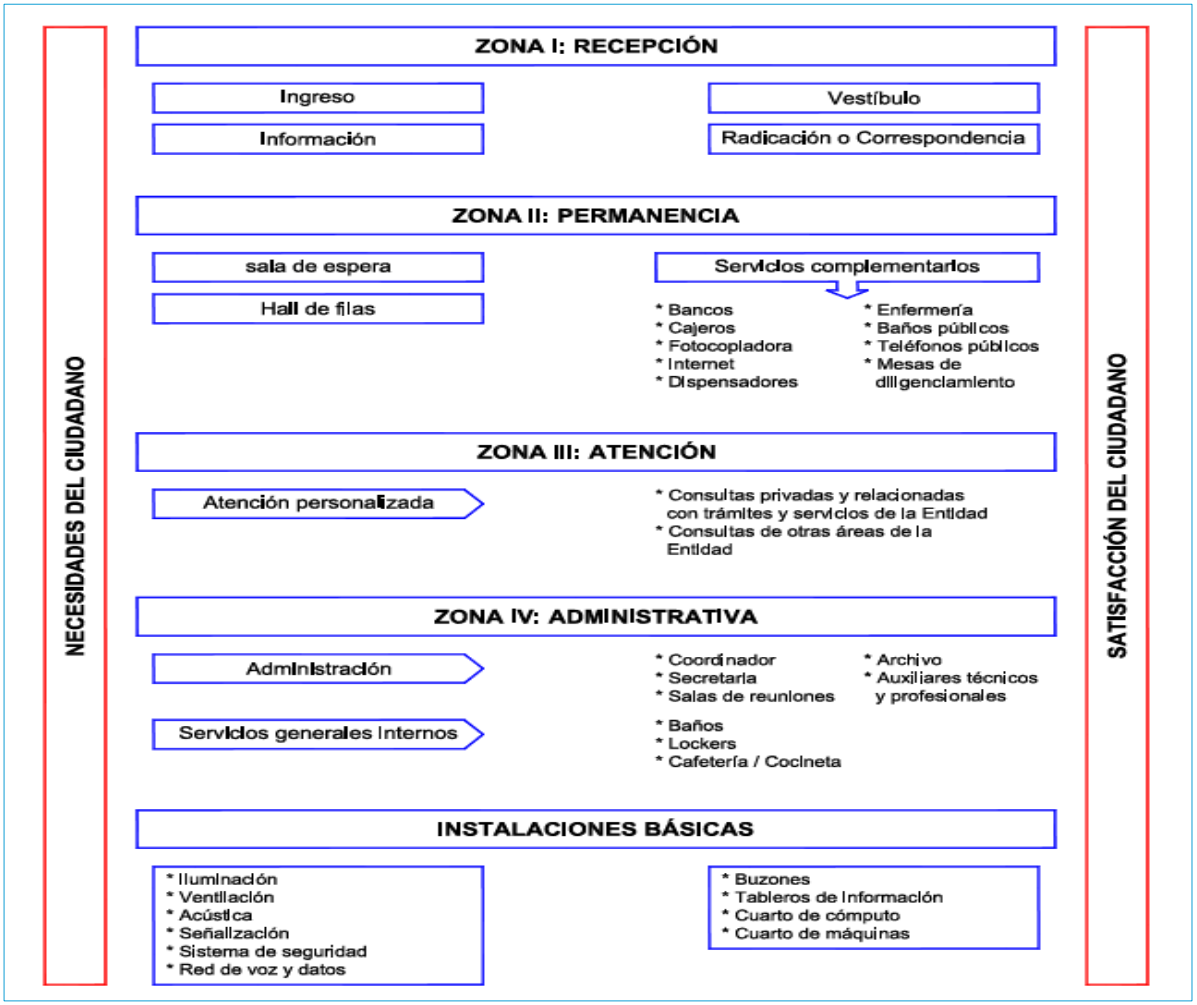
En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías (versión 1) de la vigencia 2026, mediante memorando con radicado 2026-CI-61684, de fecha 20 de mayo de 2026, la Oficina de Control Interno comunicó a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario y a la Dirección Corporativa el inicio del trabajo de cumplimiento.

Posteriormente, mediante correo electrónico del 21 de mayo de 2026, se solicitó a las dependencias mencionadas la información necesaria para verificar el cumplimiento de la norma y realizar una prueba de recorrido en el área de atención al usuario, programada para el 1 de junio de 2026. Durante el desarrollo de dicha prueba se efectuaron solicitudes adicionales de información, las cuales fueron atendidas entre el 28 de mayo y el 4 de junio de 2026.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Por otro lado, se realizó un análisis detallado de la NTC 6047, en el cual se identificó que la norma está compuesta por once (11) categorías distribuidas en cuatro (4) zonas. De las categorías se evaluaron seis (6), correspondientes a: vestíbulo, puntos de información, área de radicación de documentos, sala de espera o hall de fila, servicios complementarios y módulos de atención, observando la zonificación definida en la NTC 6047 que se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 1. Diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano.



Fuente: Norma Técnica Colombiana - NTC 6047, numeral 4.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Para cada una de estas categorías se verificó el cumplimiento de un número determinado de numerales de la norma, definido con base en las condiciones físicas y/o de infraestructura del área de atención al usuario ubicada en la sede administrativa, observadas durante la visita de campo realizada el 1 de junio de 2026. La cantidad de numerales evaluados por categoría se detalla a continuación:

Tabla 1. Relación de Cantidad de Numerales revisados por Categoría.

CATEGORÍA	TOTAL NUMERALES	CANTIDAD DE NUMERALES REVISADOS
1. VESTÍBULO	25	11
2. INFORMACIÓN	24	11
3. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	27	19
4. SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS	33	13
5. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	39	24
6. MÓDULO DE ATENCIÓN	34	17

Fuente: Realizado por la Oficina de Control Interno de acuerdo con contenido de la NTC 6047

Los numerales o requisitos **no** revisados son los descritos en el aparte de limitación al alcance de este informe.

Desempeño o ejecución

Se elaboró y diligenció una matriz o lista estructurada para comprobar el nivel de cumplimiento de la norma para facilitar la accesibilidad de los usuarios a los espacios físicos (aplicables) de las instalaciones de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., para verificar los numerales o ítems determinados de las categorías arriba mencionadas.

Comunicación de resultados

Mediante correo electrónico del 23 de junio de 2026, se comunicó a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario y a la Dirección Corporativa el contenido del informe preliminar, con el fin de poner en su conocimiento los resultados preliminares

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

obtenidos en el seguimiento y, asimismo, conceder el derecho a réplica, a través de la formulación de respuestas, comentarios u observaciones que fueran consideradas por dichas dependencias como responsables de las actividades auditadas.

El 26 de junio de 2026, a través de correo electrónico, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario remitió respuesta donde indicaron que en lo relacionado con los resultados de la evaluación de los requisitos de la "Categoría Vestíbulo al numeral 15.1 Generalidades (Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia), realizaremos revisión con la Dirección Corporativa respecto al ingreso de animales de compañía, perros guía y de asistencia al edificio Elemento. Se dispondrá un espacio para el descanso de perros guía o de asistencia.".

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

"La Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido, en este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la administración pública y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones." (Tomado de Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico en Puntos de Servicio al Ciudadano. Segunda edición junio 2018. Veeduría Distrital)

Con la premisa anterior, y teniendo en cuenta que, la Medición del Desempeño Institucional - MDI realizada en cada vigencia por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, en la pregunta con código CIN247 del formulario que le corresponde tramitar al jefe de control interno, solicita que se declare si: "El jefe de control interno o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

en desarrollo de su plan anual de auditorías: (…). * Llevó a cabo auditorías de gestión conforme a los lineamientos establecidos en la norma técnica NTC 6047 para infraestructura", la Oficina de Control Interno llevó a cabo el seguimiento al cumplimiento a dicha norma.

En consecuencia, del ejercicio de seguimiento al cumplimiento de la NTC 6047 y, con base en los resultados del análisis de la información suministrada por las dependencias involucradas y la visita de campo, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los numerales o requisitos evaluados de las categorías seleccionadas:

1. VESTÍBULO

Tabla 2. Resultados Evaluación Requisitos de la Categoría Vestíbulo

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
1	7.4 Pasillos internos	CUMPLE
2	16. Puertas	CUMPLE
3	16.1.5 Puertas, paredes y áreas vidriadas. Indicadores visuales	CUMPLE
4	16.1.6 Paneles de observación en puertas	CUMPLE
5	16.1.7 Contraste visual entre las puertas y los accesorios de la puerta y la pared	CUMPLE
6	16.1.12 Accesorios de la puerta	CUMPLE
7	15.1 Generalidades (Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia)	NO CUMPLE
8	39.2 Selección de colores y patrones	CUMPLE
9	45.6.3 Las puertas de los baños públicos	CUMPLE
10	41.1 Generalidades (Equipos, controles e interruptores)	CUMPLE
11	41.3 Ubicación de controles desde las paredes, esquinas y puertas que se abren	CUMPLE

Fuente: Realizado por la Oficina de Control Interno conforme los resultados de la revisión de la NTC 6047

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Fortaleza

Amplios pasillos (4.050 mm) y puertas de acceso (1020 mm) que superan los mínimos normativos. Correcta altura de señalización Braille y controles de luz (1.100 mm).

Observación 1.

De acuerdo con lo evidenciado en el vestíbulo, en el área de espera no se observó que los asientos estuvieran ubicados de manera que un perro de guía o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste.

Recomendación: Adecuar el espacio en la sala de espera para que los usuarios que requieren de "perros guía o de asistencia" puedan ser acompañados por éstos disponiendo del espacio para que el perro espere al lado de la silla del usuario.

2. INFORMACIÓN

Tabla 3. Resultados Evaluación Requisitos de la Categoría Información

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
1	7.1 Generalidades (Circulación horizontal)	CUMPLE
2	16. Puertas	CUMPLE
3	18. Sistemas de asignación de turnos	NO CUMPLE
4	20. Módulos de atención de pie o sentado.	NO CUMPLE
5	31. Centro de documentación	CUMPLE PARCIALMENTE
6	38.1 Los recubrimientos de los pisos deben ser firmes y antideslizantes	CUMPLE
7	39.2 Selección de colores y patrones	CUMPLE
8	45.6.3 Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos	CUMPLE
9	41.1 Generalidades (Equipos, controles e interruptores)	CUMPLE

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A. | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
10	42. Aspectos de gestión y mantenimiento	CUMPLE PARCIALMENTE
11	45. Señalización	NO CUMPLE

Fuente: Realizado por la Oficina de Control Interno conforme los resultados de la revisión de la NTC 6047

Observación 2.

Los mostradores poseen alturas de 1020 y 1170 mm, incumpliendo el numeral 20.4 que establece un rango entre 740 mm y 800 mm. No se cuenta con sistema de asignación de turnos accesible ni señalización general del área (numerales 18 y 45.1).

Recomendación: Adecuar los módulos de atención para incluir un nivel de mostrador accesible (máx. 800 mm).

Observación 3.

No se cuenta con sistema de asignación de turnos accesible ni señalización general del área (numerales 18 y 45.1).

Recomendación: Instalar un sistema de turnos con salida visual y audible simultánea.

3. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Tabla 4. Resultados Evaluación Requisitos de la Categoría Radicación de Documentos

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
1	7.1 Generalidades (Circulación horizontal)	CUMPLE
2	7.4 Pasillos internos	CUMPLE
3	16. Puertas	CUMPLE
4	16.1.5 Puertas, paredes y áreas vidriadas Indicadores visuales	CUMPLE
5	16.1.6 Paneles de observación en puertas	CUMPLE
6	16.1.7 Contraste visual entre las puertas y los accesorios de la puerta y la pared	CUMPLE

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
7	16.1.12 Accesorios de la puerta	CUMPLE
8	17. Ventanas y sus herrajes	CUMPLE
9	17.3 Altura de la Ventana	CUMPLE
10	19. Organizadores de filas	CUMPLE
11	17.4 indicación visual de las áreas vidriadas	NO CUMPLE
12	38. Los recubrimientos de los pisos deben ser firmes y antideslizantes	CUMPLE
13	39.2 Selección de colores y patrones	CUMPLE
14	45.6.3 Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	NO CUMPLE
15	41.1 Generalidades (Equipos, controles e interruptores)	CUMPLE
16	42. Aspectos de gestión y mantenimiento	CUMPLE
17	D.3 Aspectos internos	NO CUMPLE
18	45. Señalización	NO CUMPLE
19	15.1 Generalidades (Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia)	NO CUMPLE

Fuente: Realizado por la Oficina de Control Interno conforme los resultados de la revisión de la NTC 6047

Fortaleza.

Ausencia de desniveles o escalones en la zona, garantizando una circulación horizontal fluida. Cumplimiento en alturas de controles operativos y extintores.

Observación 4.

La ventanilla vidriada del módulo de radicación no se encuentra demarcada, incumpliendo el numeral 16.1.5, lo que genera riesgo de colisión para personas con baja visión.

Recomendación: Instalar franjas de contraste visual en vidrios a dos alturas (90-100 cm y 130-140 cm).

Observación 5.

Falta señalización táctil/Braille normativa (numeral 45.6.3).

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Recomendación: Dotar de señalética táctil realzada y en sistema Braille al área de radicación de comunicaciones o documentos.

4. SALA DE ESPERA

Tabla 5. Resultados Evaluación Requisitos de la Categoría Sala de Espera o Hall de Filas

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
1	7.1 Generalidades (Circulación horizontal)	CUMPLE
2	7.4 Pasillos internos	CUMPLE
3	16.1.5 Puertas, paredes y áreas vidriadas Indicadores visuales	CUMPLE
4	16.1.12 Accesorios de la puerta	CUMPLE
5	15.1 Generalidades (Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia)	NO CUMPLE
6	21.2 Asientos en áreas de espera	CUMPLE
7	38.1 Los recubrimientos de los pisos deben ser firmes y antideslizantes	CUMPLE
8	39.2 selección de colores y patrones	CUMPLE
9	45.6.3 Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención	CUMPLE
10	41.1 Generalidades (Equipos, controles e interruptores)	CUMPLE
11	42. Aspectos de gestión y mantenimiento	CUMPLE
12	44. Generalidades de orientación e información	CUMPLE
13	45. Señalización	CUMPLE

Fuente: Realizado por la Oficina de Control Interno conforme los resultados de la revisión de la NTC 6047

Observación 6.

Las sillas carecen de apoyabrazos, requisito del numeral 21.2 para facilitar el apoyo al sentarse/levantarse.

Recomendación: Instalar mobiliario con apoyabrazos (altura 220-300 mm sobre el asiento).

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Observación 7.

No se observan espacios reservados para sillas de ruedas integrados ni tableros de información visual/audible (numerales 21.1 y 45.6.1).

Recomendación: Señalizar áreas de piso específicas para usuarios de sillas de ruedas que no obstruyan la circulación.

5. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 6. Resultados Evaluación Requisitos de la Categoría Servicios Complementarios

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
1	7.1 Generalidades (Circulación horizontal)	CUMPLE
2	16. Puertas	CUMPLE
3	16.1.5 Puertas, paredes y áreas vidriadas	CUMPLE
4	16.1.7 Contraste visual entre las puertas y los accesorios de la puerta y la pared	CUMPLE
5	16.1.12 Accesorios de la puerta	CUMPLE
6	24.4.1 Generalidades (Dimensiones para cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas)	NO CUMPLE
7	24.4.3 Cuarto de baño esquinero tipo B.	NO CUMPLE
8	24.5 Puertas de los cuartos de baño.	CUMPLE
9	24.7 Barras de agarre.	NO CUMPLE
10	24.8 Papel higiénico.	CUMPLE
11	24.9 Lavamanos.	NO CUMPLE
12	24.9. Al frente del lavamanos.	NO CUMPLE
13	24.10 Suministro de agua.	NO CUMPLE
14	24.13 Otros accesorios.	CUMPLE
15	24.14 Alarma.	NO CUMPLE
16	29. Fuentes de agua potable.	NO CUMPLE

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
17	38.1 Los recubrimientos de los pisos deben ser firmes y antideslizantes.	CUMPLE
18	39.2 Selección de colores y patrones.	CUMPLE
19	45.6.3 Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención.	CUMPLE
20	41.1 Generalidades (Equipos, controles e interruptores)	CUMPLE
21	42. Aspectos de gestión y mantenimiento.	CUMPLE PARCIALMENTE
22	44. Generalidades de orientación e información	CUMPLE
23	45. Señalización	CUMPLE
24	45.6.3 Suministro de señales táctiles realzadas y señalización Braille	CUMPLE

Fuente: Realizado por la Oficina de Control Interno conforme los resultados de la revisión de la NTC 6047

Observación 8.

El baño accesible tiene medidas de 1.300 x 1.400 mm, insuficientes para el giro de una silla de ruedas (numeral 24.4.1, mín. 1.500 x 1.500 mm).

Recomendación: Ampliar el cuarto de baño para garantizar el área de maniobra.

Observación 9.

La puerta del baño impide que sea accesible la salida del baño contiguo o ubicado al lado.

Recomendación: Revisar el tipo de puerta que se usa, toda vez que, al abrir la puerta se obstruye la salida del baño siguiente.

Observación 10.

Falta lavamanos interno y barra de agarre abatible (numerales 24.1 y 24.7).

Recomendación: Instalar lavamanos interno con espacio para rodillas.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Observación 11.

No hay fuentes de agua ni alarmas (numerales 29 y 24.14).

Recomendación: Habilitar una alarma de emergencia con cordón rojo hasta el suelo.

6. MODULO DE ATENCIÓN

Tabla 7. Resultados Evaluación Requisitos de la Categoría Módulo de Atención

Ítem	NUMERAL Y DESCRIPCIÓN REQUISITO NORMATIVO	RESULTADO
1	7.1 Generalidades (Circulación horizontal)	CUMPLE
2	16. Puertas.	NO CUMPLE
3	16.1.5 Puertas, paredes y áreas vidriadas	CUMPLE
4	16.1.7 Contraste visual entre las puertas y los accesorios de la puerta y la pared.	CUMPLE
5	16.1.12 Accesorios de la puerta.	CUMPLE
6	17.1 Restricción en relación con su abertura	CUMPLE
7	17.4 Indicación visual de las áreas vidriadas	CUMPLE
8	20. Módulos de atención de pie o sentado.	NO CUMPLE
9	29. Fuentes de agua potable	NO CUMPLE
10	15.1 Generalidades (Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia)	CUMPLE
11	38.1 Los recubrimientos de los pisos deben ser firmes y antideslizantes, tanto en condiciones secas como húmedas.	CUMPLE
12	39.2 Selección de colores y patrones.	CUMPLE
13	41.1 Generalidades (Equipos, controles e interruptores)	CUMPLE
14	42. Aspectos de gestión y mantenimiento.	CUMPLE PARCIALMENTE
15	44. Generalidades de orientación e información.	CUMPLE
16	45. Señalización	CUMPLE
17	45.6.3 Suministro de señales táctiles realzadas y señalización Braille	CUMPLE

Fuente: Realizado por la Oficina de Control Interno conforme los resultados de la revisión de la NTC 6047

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Observación 12.

El ancho de la puerta de acceso es de 750 mm, incumpliendo el mínimo de 800 mm del numeral 16.1.1., es importante resaltar que durante la auditoría realizada en el 2024 esta observación fue realizada y no atendida.

Recomendación: Ampliar el vano de la puerta a mínimo 80 cm.

Observación 13.

Los puestos tienen barreras frontales que impiden el espacio de maniobra de 1.500 mm de diámetro requerido por el numeral 20.3.

Recomendación: Eliminar los obstáculos frontales bajo los escritorios para permitir el acercamiento frontal del usuario en silla de ruedas.

RESUMEN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta el resumen de los resultados obtenidos en el seguimiento por cada categoría:

CATEGORÍA	Cantidad Requisitos Evaluados	Cumplidos	%	No Cumplidos	%	Cumplidos Parcialmente	%
1. Vestíbulo	11	10	91%	1	9%	0	0%
2. Información	11	6	55%	3	27%	2	18%
3. Radicación de documentos	19	14	74%	5	26%	0	0%
4. Sala de espera	13	12	92%	1	8%	0	0%
5. Servicios Complementarios	24	15	63%	8	33%	1	4%
6. Módulo de Atención	17	13	76%	3	18%	1	6%
TOTAL	**95**	**70**	**74%**	**21**	**22%**	**4**	**4%**

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con datos obtenidos en el seguimiento.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Como resultado, se evidenciaron oportunidades de mejora y, que cuando al interior de la entidad se presenten cambios en sus espacios o infraestructura física, se debe tener presente la normativa aplicable para cumplir con los requisitos establecidos.

Anexo: En documento Excel adjunto denominado “Anexo Seguimiento NTC 6047 a 31may2026” se podrá observar el detalle del seguimiento realizado y los resultados obtenidos por cada requisito evaluado de las categorías seleccionadas.

DECLARACIONES GENERALES:

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministr ada por las áreas indicadas en el presente informe, responsables de la actividad objeto de evaluación y seguimiento. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que, procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la administración de TRANSMILENIO S.A., más se incentiva la consideración de las “Recomendaciones” en la construcción de los planes de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Firmado digitalmente por ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Fecha: 2026.07.01 07:24:42 -05'00'

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nohra Lucía Forero Cespedes, Contratista de apoyo
Carlos Mario Martínez Amaya, Profesional Universitario G04

Revisó: Claudia Patricia Quintero Cometa, Contratista de apoyo

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co