



MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 03-11-2021 21:48
Al Contestar Cite Este No.: 2021E0007823 Fol:1 Anex:2 FA:24
ORIGEN 110-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
DESTINO 100-DESPACHO DEL MINISTRO / GUILLERMO HERRERA CASTAÑO
ASUNTO INFORME FINAL PROCESO "GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS" - CUMPLIMIENTO
OBS

2021E0007823



PARA: GUILLERMO HERRERA CASTAÑO

Cargo: Ministro del Deporte

DE: 110-DESPACHO DEL MINISTRO/OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe final proceso "Gestión de Recursos Físicos" - Cumplimiento Norma NTC 6047 en las Instalaciones del Ministerio del Deporte- Sede Administrativa y CAR.

Cordial Saludo Señor Ministro:

De acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría Interna año 2021 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 06 de abril de 2021 y modificado el 20 de octubre de 2021, me permito dar a conocer el resultado de la auditoría interna realizada al proceso indicado en el asunto.

Teniendo en cuenta el contenido de dicho informe y en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Auditoría Interna EI-MN-002 y el Procedimiento de Auditoría Interna EI-PD-002 se solicita la elaboración del plan de mejoramiento, en el modulo Mejora de la Plataforma Isolucion, a más tardar a los cinco (5) días hábiles a partir del recibo del informe final, una vez formulado este, el plazo máximo para el cierre de cada hallazgo u observación es de tres (3) meses.

Cordialmente,

JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA

Jefe Oficina de Control Interno

6048Anexo: Informe Final PDF en veintidós (22) folios y Formato Excel Detalle Cumplimiento Norma NTC 6047

Copia: Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC I

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Elaboró: José Alberto Marrugo Quintana, Profesional Contratista OCI.

Yizeth Katherine Muñoz Daza – Profesional Contratista OCI

Juli Mayerly Sánchez Castro - Profesional Contratista OCI

Carlos Andrés Reyes Rodríguez - Profesional Contratista OCI

Andrés Felipe González – Practicante OCI

José Alberto Marrugo Quintana- Profesional Contratista OCI

Revisó:

ANDRES GALVIS PINEDA

03-11-2021 20:20

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA

Tipo de Informe: Final

Unidad Auditable: Gestión de Recursos Físicos.

Responsable Unidad Auditable: Secretaria General - Aura Elvira Gómez Martínez y Coordinador GIT Gestión Administrativa - Jorge Enrique Niño Velandia -.

Fecha de Apertura: 30 de septiembre 2021

Fecha de Cierre: 22 de octubre 2021

Objetivo de la Auditoría:

- Evaluar el diseño y la eficacia operacional de los controles internos del proceso auditado en lo relacionado con la implementación de la NTC 6047 en las instalaciones del Ministerio del Deporte.
- Identificar factores de infraestructura que puedan afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Alcance de la Auditoría:

Comprende la valoración del cumplimiento de la NTC 6047 y su aplicación en la infraestructura en las instalaciones del Ministerio del Deporte sede Administrativa y el CAR a 30-09-2021.

Criterios de la Auditoría:

- Norma Mindeporte "Lineamientos para el fomento y desarrollo de la inclusión de población con discapacidad en educación física, recreación, actividad física y deporte". "7.5.1 Accesibilidad Física y 7.5.2 Accesibilidad al desplazamiento"
- Programa de Servicio Integral al Ciudadano "SI-DI-006 Numerales 4.1.4. Coldeportes con accesibilidad para todos 5.1.2.1. Atención Presencial"
- Norma técnica Colombiana NTC 6047. Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. El contenido que aplique dentro del desarrollo de la auditoría.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013 "por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad." Artículo 2°. Definiciones. 4. Acceso y accesibilidad: "Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la

 El deporte es de todos	Mindeporte	PROCESO	Versión: 1
		EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
		FORMATO	Fecha: 16/07/2021
		INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	

información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona."

- Decreto 1670 de 2019 "Por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte." Artículo 16. Secretaría General. Numerales 15 y 17.
- Ley 1346 de 2009 Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" Artículo 3°. Principios Generales. Literal f) La accesibilidad. Artículo 9. Accesibilidad. Numeral 2 Literal a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público. d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión; e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público; f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información.
- Ley 762 de 2009 "Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad" Artículo II. Los objetivos de la presente Convención son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad. Artículo III. Numeral 1. Literal b) Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan o fabriquen en sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad. Literal c) Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad.
- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 13. (...) El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
- Ley 12 de 1987 "Por la cual se suprimen algunas barreras arquitectónicas y se dictan otras disposiciones". Artículo 1o. Los lugares de los edificios públicos y privados que permiten el acceso al público en general, deberán diseñarse y construirse de manera tal que faciliten el ingreso y tránsito de personas cuya capacidad motora o de orientación esté disminuida por la edad, la incapacidad o la enfermedad.
- Ley 400 de 1997 "Por la cual se adoptan normas sobre Construcciones Sismo Resistentes". Artículo 7°. Parágrafo. Todos los planos arquitectónicos y estructurales deben contemplar las normas sobre la eliminación de barreras arquitectónicas para las personas discapacitadas y de tercera edad. Artículo 48.

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

Literal K, Numeral 11) Requisitos especiales para el acceso y evacuación de discapacitados.

- Decreto Nacional No. 403 de 2020, “*Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal.*” artículos 51. *Evaluación del control interno, 61. Articulación con el control interno, Parágrafos 1 y 2; 62. Sistema de Alertas del Control Interno, 68. De la advertencia, 76. Actuación especial de fiscalización, 149 Organización del control interno, 150. Dependencia de control interno, 151 Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno.*
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 5 de diciembre de 2020, del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. En todo su contenido.
- Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V4, en todo su contenido.

Limitaciones: No fue posible visitar la totalidad de las instalaciones de la sede del Ministerio del Deporte ubicada en el CAR, ya que actualmente se encuentra en comodato con el IDRD, como tampoco fue autorizada la toma del registro fotográfico.

A la fecha de ejecución de la auditoria no se tiene la certeza del traslado de la sede Administrativa a las instalaciones del CAR.

Equipo Auditor: José Alberto Marrugo Quintana, Yizeth Katherine Muñoz Daza, Juli Mayerly Sánchez Castro, Carlos Andres Reyes Rodríguez, - Contratistas OCI y Andres Felipe González Pedraza – Practicante OCI.

2. TÉCNICAS DE AUDITORÍA APLICADAS

- Inspección: comprensión absoluta de lo escrito en documentos.
- Indagación: entrevistas directas con responsables del proceso o actividad auditada o con terceros que tengan relación con las operaciones de mismo (evidencias testimoniales).
- Observación: verificación ocular de operaciones y procedimientos durante la ejecución de las actividades del proceso.
- Comparación: cruce entre las operaciones realizadas y las definidas para determinar sus relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas.
- Revisión selectiva: examen de las características importantes que debe cumplir una actividad, informe o documento, seleccionándose así parte de las operaciones que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría.
- Confirmación: corroboración de la verdad, certeza o probabilidad de los hechos, situaciones, sucesos u operaciones mediante datos o información, obtenidos de manera directa y por escrito de los funcionarios que participan o ejecutan las tareas sujetas a verificación.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	

- Rastreo: consiste en seguir la secuencia de una operación o transacción desde su inicio hasta su culminación, pasando por cada una de sus fases, con la finalidad determinar su corrección en base a los criterios preestablecidos por la propia entidad.

3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada se soporta en la verificación y análisis del cumplimiento de la norma NTC 6047 en las instalaciones del Ministerio del Deporte, Sedes Administrativa y CAR, a través de observación, visitas e inspección, previo a iniciar la auditoria se procedió a solicitar mediante memorando interno 2021IE0006405 lo siguiente:

1. Planimetría de las sedes del Ministerio del Deporte.
2. Ubicación de los puntos de servicio de atención al ciudadano en las instalaciones del Ministerio del Deporte.

En respuesta a lo anterior el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Recursos Físicos, mediante oficio con radicado Gesdoc 2021IE0006660 del 23 de septiembre de 2021, remitió la información solicitada.

Para la evaluación de los controles asociados a la ejecución de las actividades del proceso Gestión de Recursos Físicos, se tuvo en cuenta el mapa de riesgos cargado en el aplicativo Isolucion.

Condiciones evidenciadas en la sede Administrativa y el Centro De Alto Rendimiento.

3.1. Zona de Recepción

La zona de recepción de la sede administrativa está conformada por las áreas de ingreso, información y radicación o correspondencia.

3.1.1. Zona de recepción sede administrativa

Área de ingreso:

En la entrada a la sede administrativa del Ministerio no se evidencia ningún tipo de señalización que oriente a las personas con movilidad reducida la ruta de acceso a los espacios reservados de estacionamiento accesible. De igual forma, en los lugares dispuestos para ello, si bien la superficie está demarcada con el símbolo internacional de acceso NTC 4139 para condiciones de discapacidad y atención preferencial, no se evidencia una señal vertical con el símbolo internacional de espacio para estacionamiento accesible. *Incumplimiento Numeral 45 NTC 6047. (Ver Anexo - Foto No 1).*

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

El número de espacios reservados para estacionamiento accesible cumple con lo dispuesto en la normatividad, puesto que para los 52 espacios de estacionamiento disponibles se deberían reservar mínimo 2, actualmente se cuenta con 1 parqueadero reservado al público y 2 más ubicados en área restringida. La ubicación de estos es adecuada, dado que, se encuentran próximos a la entrada principal del Ministerio.

Se evidencian rampas de andén próximas a los espacios reservados para estacionamiento accesible y con el gradiente y ancho mínimo requerido, la superficie del estacionamiento para acceder a estas no está nivelada y firme y con obstáculos que dificultan el desplazamiento. Por otro lado, la rampa de acceso a la entrada principal de la sede administrativa del Ministerio tiene una superficie antideslizante y no cuenta con pasamanos en ambos lados teniendo en cuenta la longitud de esta. *Incumplimiento Numerales 6.6; 7.2.3; 8.2.5, 12.1; 12.2; 12.4; 12.5 NTC 6047. (Ver Anexo Foto No 2)*

No se evidenció ningún tipo de indicadores táctiles de orientación y advertencia sobre los senderos peatonales que especifiquen la ruta táctil que deben seguir las personas con discapacidad visual para llegar al área de ingreso. *Incumplimiento Numeral 8.2.1 NTC 6047*

La sede no cuenta con la demarcación requerida para personas en condición de discapacidad desde la entrada principal y que conduzca al punto de atención (recepción y correspondencia). *Incumplimiento Numerales 3.68 - 45 NTC 6047*

Área de radicación:

Se observaron dos senderos principales de acceso al área de radicación desde el parqueadero. Se evidenció que sobre uno de estos se presentan varios obstáculos al inicio de la ruta de acceso y la rampa más cercana esta demarcada para uso exclusivo de bicicletas. *Incumplimiento numeral D.2, literal b NTC 6047*

La superficie de los senderos de acceso al área de radicación es antideslizante, no es homogénea, ni firme y presenta variaciones de nivel, lo que dificulta el desplazamiento de usuarios con movilidad reducida al área. De igual forma, los senderos que conducen a este punto de atención no cuentan con señalización (visual, audible y táctil), delimitaciones detectables y contraste visual diferente para facilitar el desplazamiento de las personas con discapacidad visual y movilidad reducida. *Incumplimiento Numerales 6.6; 7.2.2; 7.2.3; 45 NTC 6047*

Se observó que el ancho de los senderos es adecuado para el tránsito de usuarios de sillas de ruedas, sin embargo, los puntos de cruce no cuentan con indicadores de superficie peatonal adecuados. *Incumplimiento Numerales 3.68 – 45 - 7,2,2 - 7,2,3 NTC 6047 (Ver Anexo Foto No 3)*

La ventanilla de radicación cumple con la altura mínima requerida y permiten la aproximación frontal de personas en sillas de ruedas. Por otro lado, se observó que el área no se encuentra señalizada con lenguaje de señas y señales táctiles en relieve, en braille ni accesorios de sistema de aumento de la audición para brindar asistencia a personas que requieran ayuda

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

auditiva y que faciliten la comprensión para todos los usuarios. *Incumplimiento Numerales 22.1- 45 NTC 6047*

Área de información: La superficie sobre la cual se encuentra el área de información no es de un material antideslizante.

La señalización gráfica y en braille que identifica el mostrador de la zona de recepción se encuentra dentro del rango de altura requerido y con un buen contraste visual, sin embargo, está ubicada en un lugar que dificulta su detección y con obstáculos para llegar a ella, así mismo no se evidencian indicadores táctiles de orientación para personas con discapacidad visual, ni sistemas de aumento de audición para brindar asistencia a personas que usan ayudas auditivas. *Incumplimiento Numerales 22.1 - 45 NTC 6047 (Ver Anexo Foto No 4)*

El personal dispuesto en el área de información para la atención de los usuarios no cuenta con los conocimientos ni con la formación adecuada para la interpretación del lenguaje de señas.

3.1.2. Zona de recepción CAR

Área de ingreso:

Se evidencia que la superficie de los parqueaderos está demarcada con el símbolo internacional de acceso NTC 4139 para condiciones de discapacidad y atención preferencial. El área cuenta con rampas de andén próximas a los espacios reservados para estacionamiento accesible y con el gradiente y ancho mínimo requerido, sin embargo, los parqueaderos dispuestos para personas con movilidad reducida en el momento del recorrido se encontraban ocupados por vehículos particulares y de carga los cuales no cumplían con la condición para ocupar estos espacios. *Incumplimiento Numeral 6 NTC 6047. (Ver Anexo Foto N. 5)*

Se evidencia que en la entrada del Centro de Alto Rendimiento no se cuenta con señalización, táctil en relieve, en braille, podo-táctil, lenguaje de señas ni accesorios de sistema de aumento de la audición que oriente a las personas con cualquier tipo de discapacidad la ruta de acceso a los espacios de atención al ciudadano y de estacionamiento accesible. *Incumplimiento Numerales 3.68- 45 - 45.6.3 NTC 6047 (Ver Anexo Foto N. 6).*

Área de radicación:

La rampa de acceso a la entrada principal del punto de radicación que actualmente está dispuesto para el (IDRD) edificio que se encuentra en comodato y se estima será el futuro punto de radicación del Ministerio del Deporte, tiene una superficie antideslizante y cumple con las dimensiones establecidas en la norma, sin embargo, solo cuenta con pasamanos en uno de los laterales teniendo en cuenta la longitud de esta. *Incumplimiento Numeral 7.2.12 NTC 6047. (Ver Anexo Foto N. 7)*

Durante el recorrido se evidenció que el Centro de Alto Rendimiento no cuenta con un punto de atención al ciudadano o radicación, sin embargo, el funcionario encargado de realizar el acompañamiento del recorrido de la visita indicó que las solicitudes de los ciudadanos se

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	

atendían en la sede Administrativa del Ministerio del Deporte. *Incumplimiento Numeral 4.1.4 NTC 6047.*

Área de información:

La señalización gráfica y en braille que identifica el mostrador de la zona de recepción se encuentra dentro del rango de altura requerido y con un buen contraste visual, sin embargo, la superficie sobre la cual se encuentra el área de información no es de un material antideslizante así mismo no se evidencian indicadores táctiles de orientación para personas con discapacidad visual, ni sistemas de aumento de audición para brindar asistencia a personas que usan ayudas auditivas. *Incumplimiento Numerales 38 – 45 NTC 6047.*

3.2 Zona de permanencia

La zona de permanencia está conformada por las áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas: sala de espera o Hall de filas y servicios complementarios.

3.2.1 Zona de permanencia sede Administrativa.

- **Sala de espera hall de filas:** se evidencia señalización en braille y lenguaje de señas en los espacios destinados para la permanencia de los ciudadanos dentro de las instalaciones.

Por otro lado, estos espacios no cuentan con organizadores de filas, mobiliarios adecuados y debidamente señalizados para los usuarios que hacen uso de silla de ruedas, lo suficientemente amplio para su ubicación, manipulación y accesos para su movilidad, obstruyendo las zonas de circulación. Asimismo, el mobiliario (sillas) no cumple con las condiciones establecidas en la norma (apoyabrazos, altura del asiento, altura del soporte de la espalda y profundidad del asiento) o fila(s) prioritarias destinadas para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general; no hay demarcación podo-táctil. A su vez, las Instalaciones no cuentan con espacios señalizados para perros guía y otros perros de asistencia. *Incumplimiento Numerales 15, 19, 20, 21, 44 – NTC 6047. (Ver Anexo Foto No 8)*

Adicionalmente, se encontró que la zona de permanencia carece de barandas-pasamanos, información visual-táctil de pasamanos, líneas de advertencia visual y la superficie no es antideslizante. Los ascensores deben estar accesibles para todas las personas incluidas aquellas en condición de discapacidad y el dispuesto en la zona de permanencia no cuenta con las dimensiones internas mínimas establecidas. *Incumplimiento Numerales 8.1, 8.2, 11, 12, 13, 38, 45.6.2 – NTC 6047.*

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

- **Servicios complementarios:** *son los espacios de instalaciones adicionales y complementarias para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser: puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, o venta de servicios externos, fotocopiadora, fotografía, Internet, dispensadores, baños públicos, baños públicos para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios entre otros.*

Se encontró que la sede administrativa solo cuenta con baños públicos, incluyendo baños para personas en condición de discapacidad que cumplen con las especificaciones de la norma NTC 6047, además de dispensadores de alimentos. (Ver Anexo Foto No 9)

3.2.2 Zona de permanencia CAR.

Sala de espera hall de filas:

No existe un espacio de espera para los ciudadanos, no se cuenta con organizadores de filas o fila(s) prioritarias destinadas para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general; la zona de permanencia no cuenta con mobiliarios adecuados y debidamente señalizados para los usuarios que hacen uso de silla de ruedas, lo suficientemente amplio para su ubicación y manipulación. *Incumplimiento Numerales 15, 19, 20, 21, 44 – NTC 6047.*

Esta zona no cuenta con espacios señalizados para perros guía y otros perros de asistencia no hay demarcación podo-táctil, sin embargo, se evidencia señalización braille y lenguaje de señas. *Incumplimiento Numerales 3,68 - 15 – NTC 6047.*

Servicios complementarios:

Durante el recorrido se encontró que en las instalaciones que actualmente están dispuestas para el (IDRD) edificio que se encuentra en comodato y se estima será la futura sede administrativa del Ministerio del Deporte, cuenta con baños públicos, incluyendo baños para personas en condición de discapacidad que cumplen con las especificaciones de la norma NTC 6047, además de dispensadores de alimentos y cajeros automáticos. (Ver Anexo Foto N.10).

3.3 Zona de atención.

La zona de atención está conformada por módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias destinadas a la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general. Se pueden incluir espacios para:

- **Sala de atención especial:** puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieran de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.

3.3.1 Zona de atención sede Administrativa.

Se evidencia que la sede administrativa cuenta con una zona de atención especial y/o personalizada para los ciudadanos y personas en condición de discapacidad. Sin embargo, esta no tiene la señalización ni cuenta con una superficie antideslizante. *Incumplimiento Numerales 45 NTC 6047. (Ver Anexo Foto N.11)*

3.3.2 Zona de atención CAR.

Se evidencia que el Centro de Alto Rendimiento no cuenta con una zona de atención especial y/o personalizada para los ciudadanos y personas en condición de discapacidad. *Incumplimiento Numerales 4.2.2 – 4.3 – 4.3.1 NTC 6047.*

3.4 Zona Administrativa

La zona administrativa está conformada por las áreas y servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio. En esta zona se ubican las siguientes áreas: administración, servicios generales internos e instalaciones básicas.

3.4.1 Zona sede Administrativa.

- **Administración:** la secretaría, el archivo, la sala de reuniones, puestos de trabajo para empleados, profesionales y auxiliares están ubicados en una zona aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención, se cuenta con señalización braille y de lenguaje de señas, sin embargo, los pisos no cuentan con una superficie antideslizante. *Incumplimiento Numeral 38 NTC 6047. (Ver Anexo Foto No 12)*
- **Servicios generales internos:** *Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas.* En esta sede se cuenta con instalaciones disponibles para los servidores públicos como baños privados y cafetería interna.

3.4.2 Zona Administrativa sede CAR.

En la zona Administrativa del Centro de Alto Rendimiento, se evidencia Rampa de acceso al segundo piso. Durante la visita se evidenció que la puerta de acceso en segundo piso permanece cerrada, bajo el control de los guardas de seguridad. De igual manera no existe señalización que permita orientar a personas con movilidad reducida y cuenta con superficie

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

nivelada. La rampa tiene baranda en uno de sus costados y en el otro no. *Incumplimiento Numerales 45 (Ver Anexo Foto No 13)*

Las escaleras de acceso al segundo piso de la zona administrativa del Centro de Alto Rendimiento, cuenta con barandas, superficies niveladas. No se evidencia existencia de ascensores.

Durante el recorrido realizado al Centro de Alto rendimiento, se evidencia que la señalización cumple con lo establecido en la NTC-6047, respecto a alturas, contraste de color, lenguaje de señas y braille.

4. RIESGOS CUBIERTOS EN LA AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoria, los riesgos evaluados fueron los siguientes:

- **Corrupción:** Inadecuada apropiación de bienes de la entidad para beneficio de un tercero ocasionando extravío de elementos de la bodega, al interior de las instalaciones, o en uso del personal de la entidad.
- **Estratégico:** Incumplimiento en la continuidad de la contratación del personal que presta el servicio de aseo, cafetería y vigilancia al interior de la entidad por falta de planeación.
- **Operativo:** Incumplimiento en la ejecución de los planes de mantenimiento de instalaciones locativas y parque automotor del Ministerio.
- **Seguridad Digital:** Pérdida, modificación o acceso de un tercero a la información almacenada en el equipo de cómputo a cargo del profesional especializado con funciones de almacenista del Ministerio de Deporte.

5. FORTALEZAS

- Se evidencia que, en la Villa Deportiva del Ministerio del Deporte ubicada en el Centro de Alto Rendimiento, se da cumplimiento a lo estipulado en la NTC 6047 relacionado con la zona de recepción, zona de permanencia y zona de atención.
- Se resalta el acompañamiento y disposición brindada por la unidad auditada, la cual fue de gran importancia para la aclaración de dudas, explicación de aspectos propios de cada sede y la información aportada durante el desarrollo de la auditoria.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

6. RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Código	Título	Resultado posterior a la replica
O – RF – 01 – 2021	CONTROLES MAPA DE RIESGO DE GESTIÓN	Se mantiene bajo la connotación de Observación
O – RF – 02 – 2021	EJECUCIÓN DEL CONTROL	Se levanta

7. DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

HALLAZGOS.

H – RF – 01 – 2021 – CONTROLES MAPA DE RIESGO DE GESTIÓN:

Condición:

Se evidencio que no se cumple con la periodicidad para la ejecución de los controles asociados a los Riesgos de Corrupción y Seguridad Digital de acuerdo con los tiempos estipulados en la matriz de riesgos del proceso, a su vez la descripción de los riesgos no cumple con los lineamientos establecidos en la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas emitidos por el DAFP.

Criterio(s):

- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. versión 4. marzo 2021. Pag 116. “*Los aspectos clave para el Sistema de Control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 2ª Línea son: • Aseguramiento de que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces*”
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5 diciembre de 2020. Pág. 32, numeral 2.5 Descripción del Riesgo.” *La descripción del riesgo debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para personas ajenas al proceso. Se propone una estructura que facilita su redacción y claridad que inicia con la frase POSIBILIDAD DE y se analizan los siguientes aspectos: Impacto +Causa Inmediata + Causa Raíz”. PAG. 60, numeral 3.5 Monitoreo y revisión, 2ª Línea de Defensa “Asegura que los controles y los procesos de gestión de riesgos implementados por la primera línea de defensa, estén diseñados apropiadamente y funcionen como se pretende...”*

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	

Possible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Posible desconocimiento de los lineamientos para la construcción y diseño de controles.
- Posible falta de asesoría y seguimiento en la construcción de los controles por parte de los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación.

Descripción del(los) riesgo(s):

- Lo evidenciado en la auditoria se relaciona con el Riesgo Estratégico, incluido en el mapa de Riesgo del Proceso Gestión Organizacional, denominado:

“Incumplir los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”

Del cual se evidencia posible materialización de la causa No 1

“Debilidad en el seguimiento a la implementación de MIPG”

Así mismo, se evidencia debilidad en la ejecución del Control:

“Cada vez que se requiera, el Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación, debe verificar el cumplimiento de las actividades programadas, a través del seguimiento a las actividades del Plan de Trabajo para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, se debe enviar las observaciones vía correo electrónico al líder de política institucional de gestión y desempeño con copia al enlace encargado del reporte de las actividades por proceso. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Correos electrónicos”.

Lo Anterior, se sustenta al evidenciar posible falta de seguimiento por parte de la segunda línea de defensa en el cumplimiento de los lineamientos normativos para la Gestión del Riesgo.

Efecto:

- Posible afectación en la gestión y desempeño de la Entidad.
- Posible afectación a la imagen de la Entidad.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable y respuesta de la Oficina de Control Interno:

Con memorando No 2021IE0007702 del 29 de octubre de 2021, la Secretaria General / Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa, presentó réplica al informe preliminar manifestando lo siguiente:

Con respecto al hallazgo en referencia, el GIT Gestión Administrativa informa que desde el pasado mes de septiembre ha venido adelantando mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación (OAP), con la finalidad de actualizar el mapa de riesgos de acuerdo a la más reciente versión de la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, es de anotar, que debido a la actualización de la guía también se actualizó el formato GO-FR-005 "Mapa de Riesgos" de acuerdo a los nuevos requisitos que se describen en la guía, por lo tanto cuando la nueva versión del formato de mapa de riesgos esté disponible en el sistema de calidad, se actualizará el mapa de riesgos de acuerdo a los lineamientos de la guía y periodicidad de los mismos.

Se anexa archivo pdf, que evidencia asistencia a mesas de trabajo con la OAP

Análisis y Respuesta de la OCI:

Una vez analizada la respuesta y verificados los documentos soportes que aporta el GIT Gestión Administrativa, se evidencia que la réplica no desvirtúa la novedad presentada sino que hace referencia a los trabajos que se vienen adelantando a través de mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación (OAP), con el fin de actualizar los riesgos y controles conforme lo indica la última versión de la guía para la Administración del Riesgo emitida por el DAFP, por consiguiente, la OCI decide dejar el presente hallazgo bajo la connotación de Observación quedando de la siguiente manera:

O – RF – 01 – 2021 – CONTROLES MAPA DE RIESGO DE GESTIÓN:

Condición:

Se evidenció que no se cumple con la periodicidad para la ejecución de los controles asociados a los Riesgos de Corrupción y Seguridad Digital de acuerdo con los tiempos estipulados en la matriz de riesgos del proceso, a su vez la descripción de los riesgos no cumple con los lineamientos establecidos en la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas emitidos por el DAFP.

Recomendación Específica:

- Se recomienda realizar los ajustes necesarios a la formulación y ejecución de los controles al interior del proceso Gestión de Recursos Físicos.
- Se recomienda revisar e implementar controles que mitiguen los riesgos asociados a todas las actividades al interior del proceso Gestión de Recursos Físicos.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

- Se recomienda continuar con la ejecución de los controles hasta tanto no se cuente con el nuevo Mapa de Riesgos y su actualización.

OBSERVACIONES.

O – RF – 02 – 2021 – EJECUCIÓN DEL CONTROL:

Condición:

En validación a la ejecución de los controles asociados a los riesgos de gestión, se evidencia que no se cumple con la actividad descrita en el control R3-C1-Con-2 con respecto a la socialización del plan de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor y de los bienes muebles e inmuebles del Ministerio del Deporte. Lo que podría llegar a incumplir los objetivos establecidos del proceso Gestión de Recursos Físicos, descrito en su mapa de Riesgo de Gestión.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable y respuesta de la Oficina de Control Interno:

Con memorando No 2021IE0007702 del 29 de octubre de 2021, la Secretaria General / Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa, presentó réplica al informe preliminar manifestando lo siguiente:

Con respecto a esta observación, el GIT Gestión Administrativa se permite informar que el pasado 22 de octubre, a través de correo masivo e intranet se realizó la socialización del plan de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor y de los bienes muebles e inmuebles de Mindeporte.

Se anexan piezas gráficas de la socialización realizada

Análisis y Repuesta de la OCI:

Teniendo en cuenta que el GIT Gestión Administrativa antes de la emisión del presente informe realizó acciones enfocadas a subsanar la novedad identificada en la presente observación, con la publicación y socialización del Plan de Mantenimiento Preventivo de Ascensores y mantenimiento de Vehículos, el cual fue verificado por el equipo auditor en la Intranet, por lo anterior se levanta la presente observación y se reconoce como beneficio de auditoría, sin dar lugar a la suscripción de un plan de mejoramiento.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-007
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

BA – RF – 01 - 2021 PUBLICACIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO

Se pudo evidenciar que, una vez radicado el Informe Preliminar de la Auditoría, el GIT Gestión Administrativa procedió a realizar la publicación y socialización del plan de mantenimiento preventivo de Ascensores y mantenimiento de Vehículos, por lo cual se reconoce la actividad ejecutada como un beneficio de auditoría.

Nota Aclaratoria:

No se relacionan en el presente informe hallazgos ni observaciones en cuanto al incumplimiento de la NTC 6047 debido a la incertidumbre del traslado de la sede Administrativa al Centro de Alto Rendimiento, sin embargo, se recomienda consultar el documento anexo archivo Excel (Resumen incumplimiento NTC 6047) en el que se especifican los numerales de la norma que a la fecha de la auditoría se están incumpliendo en las instalaciones del Ministerio del Deporte.

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Se recomienda actualizar y publicar en el aplicativo Isolucion el procedimiento RF-PF-001 de Mantenimiento y Control de Vehículo, versión 3 del 5 de octubre de 2017.
- Se recomienda realizar el estudio de pertinencia para las reformas locativas a realizar y dar cumplimiento a la norma NTC-6047, sin causar posibles detrimentos patrimoniales y velando por la seguridad de las personas en condición de discapacidad o PMR.
- Se recomienda gestionar la asignación presupuestal para la ejecución de las reformas locativas según las priorizaciones identificadas.
- Gestionar el plan de mejoramiento dentro del plazo establecido en los procedimientos internos el cual corresponde a tres (3) meses.

James Jilbert Lizarazo Barbosa
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: José Alberto Marrugo Quintana, Yizeth Katherine Muñoz, Juli Mayerly Sánchez, Carlos Andrés Reyes - Contratistas OCI y Andrés Felipe González – Practicante OCI.

Anexos:

Foto No 1. Área de Ingreso- Sede Administrativa



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 2. Superficie y Rampa de Acceso a Entrada Principal -Sede Administrativa



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 3. Sendero de Acceso Área de Radicación – Sede Administrativa



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 4. Mostrador Zona de Recepción – Sede Administrativa



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 5. Zona Recepción – Rampa de Acceso y parqueaderos



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 6. Zona Recepción – Área de Ingreso CAR



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 7. Zona Recepción – Área de radicación (IDRD)



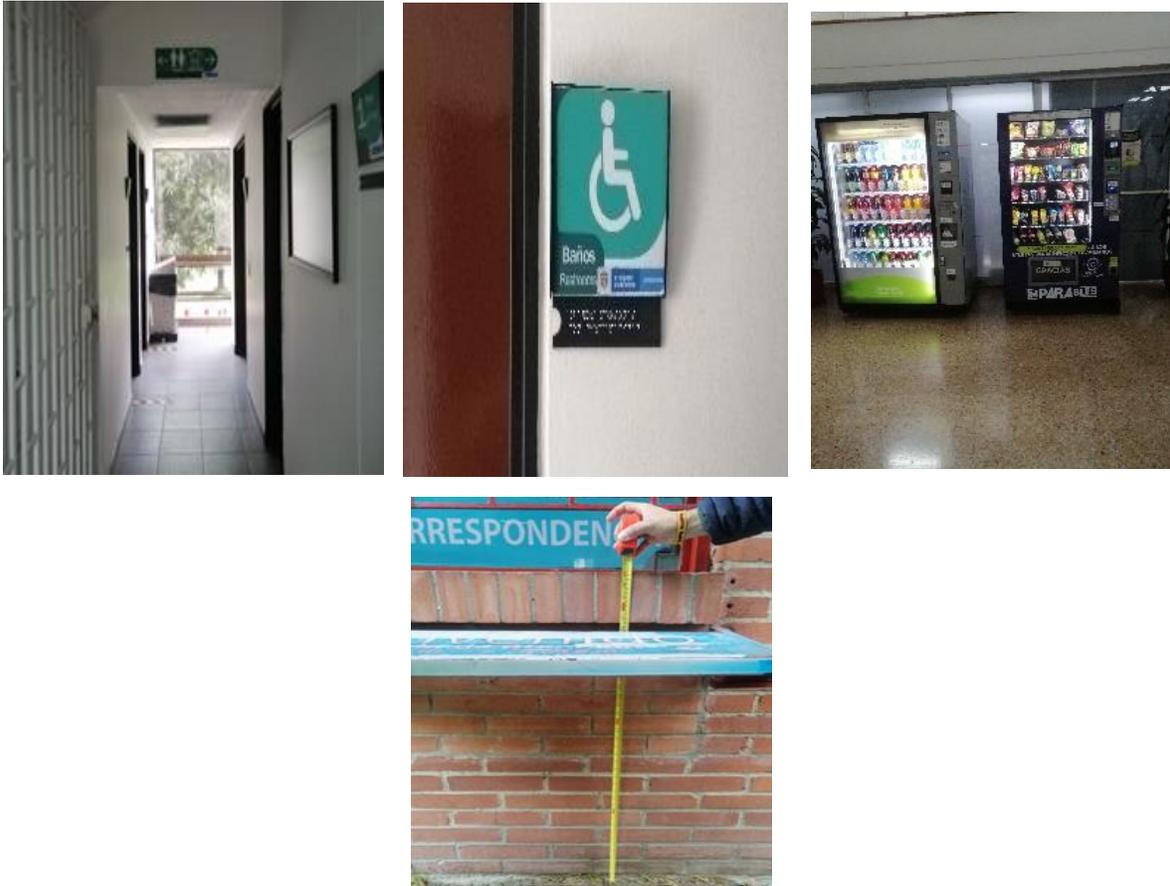
Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 8. Sala de Espera Hall de Filas- Sede Administrativa



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 9. Baños Públicos, Dispensadores de Alimentos y Mesa de Diligenciamiento- Sede Administrativa



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 10. Zona de permanencia CAR - Servicios complementarios



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 11. Zona de atención sede Administrativa.



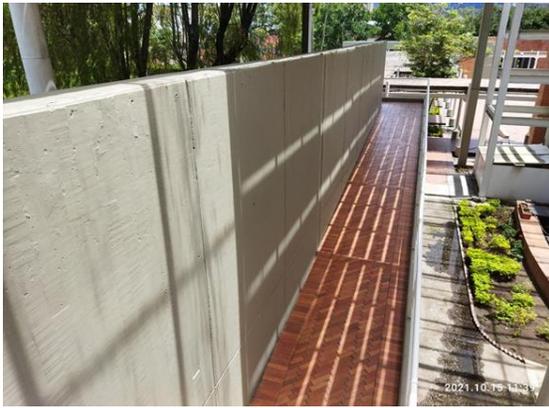
Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 12. Área Administración – Sede Administrativa



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

Foto No 13. Área Administración – Sede CAR



Fuente: OCI Ministerio del Deporte

SEDE ADMINISTRATIVA		
ZONA	REQUISITO QUE SE INCUMPLE	NUMERAL NTC-6047
ZONA DE RECEPCIÓN	6.1UBICACIÓN	6
	6.5SEÑALIZACIÓN	
	6.6SUPERFICIE	
	6.7RAMPADENDEDEESTACIONAMIENTO AUNASUPERFICIE PEATONAL ADYACENTE MÁS ALTA	
ZONA DE RECEPCIÓN	Señalización táctil, indicadores táctiles en la superficie peatonal	3.68
ZONA DE RECEPCIÓN	Espacio reservado para estacionamiento accesible	3,1 - 3,2
ZONA DE RECEPCIÓN	Senderos a la edificación	7-7.1-7.2-9-11-12-14
ZONA DE RECEPCIÓN	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-11-12-13-14
ZONA DE RECEPCIÓN	Instalaciones para las necesidades de perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA DE RECEPCIÓN	Puertas y ventanas	16-17
ZONA DE RECEPCIÓN	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA DE RECEPCIÓN	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	45.6.3
ZONA DE RECEPCIÓN	Aspectos de gestión y mantenimiento	42
ZONA DE RECEPCIÓN	Señalización	45
ZONA DE RECEPCIÓN	Pasillos internos	7.1-7.4-9-11-12
ZONA DE RECEPCIÓN	Telefono	25
ZONA DE RECEPCIÓN	Sistemas de asignación de turnos	18
ZONA DE RECEPCIÓN	Organizadores de filas	19
ZONA DE RECEPCIÓN	Indicación visual de las áreas vidriadas	17.4
ZONA DE RECEPCIÓN	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25-31-32
ZONA DE RECEPCIÓN	Superficies de pisos y paredes	38
ZONA DE RECEPCIÓN	Contraste visual	39
ZONA DE RECEPCIÓN	Soporte y guía mediante pasamanos en los senderos	7,2,12
ZONA DE RECEPCIÓN	Radicación o correspondencia	4,1,4
ZONA DE RECEPCIÓN	Señalización para ubicación, senderos guiados y demás información de soporte físico - sendero	7,2,2 - 7,2,3
ZONA DE PERMANENCIA	Pasillos internos	7.1-7.4-9-11-14-12-14
ZONA DE PERMANENCIA	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-11-12-13-14
ZONA DE PERMANENCIA	Puertas y ventanas	16-17
ZONA DE PERMANENCIA	Organizadores de filas	19
ZONA DE PERMANENCIA	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA DE PERMANENCIA	Mobiliarios salas de espera	21
ZONA DE PERMANENCIA	Tableros de información	45.6.1
ZONA DE PERMANENCIA	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA DE PERMANENCIA	Contraste visual	39
ZONA DE PERMANENCIA	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	
ZONA DE PERMANENCIA	Mesas para diligenciamiento	Anexo F
ZONA DE PERMANENCIA	Señalización	45
ZONA DE PERMANENCIA	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25-31-32
ZONA DE PERMANENCIA	Acceso de tarjetas, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, etc.	26
ZONA DE PERMANENCIA	Sistemas de acceso de seguridad	27
ZONA DE ATENCIÓN	Pasillos internos	7.1-7.4-9-10-11-12-14
ZONA DE ATENCIÓN	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-10-11-12-13-14
ZONA DE ATENCIÓN	Puertas y ventanas	16-17
ZONA DE ATENCIÓN	Organizadores de filas	19
ZONA DE ATENCIÓN	Indicación visual de las áreas vidriadas	17.4
ZONA DE ATENCIÓN	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25
ZONA DE ATENCIÓN	Auditorios y asientos similares	22-23-29-30
ZONA DE ATENCIÓN	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA DE ATENCIÓN	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA DE ATENCIÓN	Contraste visual	39
ZONA DE ATENCIÓN	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	45.6.3
ZONA DE ATENCIÓN	Señalización	45
ZONA ADMINISTRATIVA	Pasillos internos	7.1-7.4-9-10-11-12-14
ZONA ADMINISTRATIVA	Circulación Vertical	8-8.1-8.2-9-10-11-12-13-14
ZONA ADMINISTRATIVA	Puertas y ventanas	16-17
ZONA ADMINISTRATIVA	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	24

ZONA ADMINISTRATIVA	Indicación visual de las áreas vidriadas	17.4
ZONA ADMINISTRATIVA	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25
ZONA ADMINISTRATIVA	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA ADMINISTRATIVA	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA ADMINISTRATIVA	Suministro de señales táctiles realzadas y señalización braille	45.6.3
ZONA ADMINISTRATIVA	Señalización	45
ZONA ADMINISTRATIVA	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	24
ZONA ADMINISTRATIVA	Circulación Vertical	8-8.1-8.2-9-10-11-12-13-14

SEDE CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR

ZONA	REQUISITO QUE SE INCUMPLE	NUMERAL NTC-6047
ZONA DE RECEPCIÓN	Espacio reservado para estacionamiento accesible	6
ZONA DE RECEPCIÓN	Señalización táctil, indicadores táctiles en la superficie peatonal	3.68
ZONA DE RECEPCIÓN	Senderos a la edificación	7-7.1-7.2-9-11-12-14
ZONA DE RECEPCIÓN	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-11-12-13-14
ZONA DE RECEPCIÓN	Instalaciones para las necesidades de perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA DE RECEPCIÓN	Puertas y ventanas	16-17
ZONA DE RECEPCIÓN	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA DE RECEPCIÓN	Contraste visual	39
ZONA DE RECEPCIÓN	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	45.6.3
ZONA DE RECEPCIÓN	Generalidades de orientación e información	44
ZONA DE RECEPCIÓN	Señalización	45
ZONA DE RECEPCIÓN	Sistemas de asignación de turnos	18
ZONA DE RECEPCIÓN	Organizadores de filas	19
ZONA DE RECEPCIÓN	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25-31-32
ZONA DE RECEPCIÓN	Soporte y guía mediante pasamanos en los senderos	7,2,12
ZONA DE RECEPCIÓN	Radicación o correspondencia	4,1,4
ZONA DE RECEPCIÓN	Señalización para ubicación, senderos guiados y demás información de soporte físico - sendero	7,2,2 - 7,2,3
ZONA DE RECEPCIÓN	Señalización	45
ZONA DE PERMANENCIA	Pasillos internos	7.1-7.4-9-11-14-12-14
ZONA DE PERMANENCIA	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-11-12-13-14
ZONA DE PERMANENCIA	Puertas y ventanas	16-17
ZONA DE PERMANENCIA	Organizadores de filas	19
ZONA DE PERMANENCIA	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA DE PERMANENCIA	Mobiliarios salas de espera	21
ZONA DE PERMANENCIA	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA DE PERMANENCIA	Contraste visual	39
ZONA DE PERMANENCIA	Mesas para diligenciamiento	Anexo F
ZONA DE PERMANENCIA	Generalidades de orientación e información	44
ZONA DE PERMANENCIA	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25-31-32
ZONA DE ATENCIÓN	Pasillos internos	7.1-7.4-9-10-11-12-14
ZONA DE ATENCIÓN	Circulación vertical	8-8.1-8.2-9-10-11-12-13-14
ZONA DE ATENCIÓN	Puertas y ventanas	16-17
ZONA DE ATENCIÓN	Organizadores de filas	19
ZONA DE ATENCIÓN	Indicación visual de las áreas vidriadas	17.4
ZONA DE ATENCIÓN	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA DE ATENCIÓN	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA DE ATENCIÓN	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	45.6.3
ZONA ADMINISTRATIVA	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	24
ZONA ADMINISTRATIVA	Indicación visual de las áreas vidriadas	17.4
ZONA ADMINISTRATIVA	Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores, escritorios y oficinas de venta de tiquetes	20-25
ZONA ADMINISTRATIVA	Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia	15
ZONA ADMINISTRATIVA	Superficies de pisos y paredes	38.1
ZONA ADMINISTRATIVA	Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille	45.6.3
ZONA ADMINISTRATIVA	Señalización	45
ZONA ADMINISTRATIVA	Contraste visual	39
ZONA ADMINISTRATIVA	Circulación Vertical	8-8.1-8.2-9-10-11-12-13-14