

 <p>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</p>	INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	F-AU-04
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

Fecha (dd/mm/aa):	18/11/2024
Objeto de auditoría (aspecto evaluable):	Auditoría de evaluación e Implementación de la norma NTC 6047 "Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública" en el edificio de FONADE, hoy Enterritorio
Dependencia(s):	Subgerencia Administrativa - Grupo Gestión de Servicios Administrativos
Proceso(s):	Gestión Administrativa.
Objetivo (s) estratégico(s):	Objetivo Estratégico 4: Desarrollar estrategias de seguimiento y evaluación permanentes, disminuyendo los riesgos posibles para la empresa.
Alcance:	<p>Control de cumplimiento: Por la verificación de los criterios y requisitos establecidos en la norma técnica NTC - 6047 de 2013 en las sedes de ENTerritorio en las que se compromete la accesibilidad al medio físico y espacios de servicio al ciudadano.</p> <p>Control de Gestión: Verificación del rol de la Subgerencia Administrativa frente a la gestión realizada para gestionar la implementación de la NTC 6047.</p> <p><u>Riesgos y controles a evaluar:</u></p> <p>ROPEAD-1 Daño parcial o total de los bienes muebles e inmuebles de la Entidad CTROPEAD-5 Control de ingreso al edificio y las oficinas ENTerritorio</p> <p>Mapa de corrupción: ROPEAD-4 solicitud o Aceptación de bienes o servicios por soborno/comisiones o dadivas en la gestión administrativa que incumplen las condiciones pactadas contractualmente CTROPEAD-13 Seguimiento a los contratos de bienes y servicios a supervisar</p>
Enfoque:	<p>Cualitativo: Por la verificación de parámetros, requisitos y condiciones en los espacios de atención al ciudadano que serán evaluados frente a lo establecido en la NTC6047.</p> <p>Cuantitativo: Por el análisis porcentual del nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 6047</p>
Objetivos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar y determinar el nivel de implementación de la NTC 6047 numeral 4.5 que tienen los inmuebles de Enterritorio en donde presta servicio de atención al ciudadano 2. Verificar la inclusión de los requisitos de la NTC6047 en los contratos que gestiona y supervisa la Sugerencia Administrativa mediante el Grupo de Servicios Administrativos 3. Evaluar la materialización de riesgos, eficacia y eficiencia de los controles asociados a los procesos objeto de auditoría
Perfil de auditores:	<ul style="list-style-type: none"> • Arquitecto, especialista en Gerencia integral de obras, master en Gestión integral de edificación. Auditor con experiencia como residente, director y/o coordinador de proyectos de infraestructura de obra e interventoría y 11 años en auditoría basada en riesgos
Período de análisis:	22/10/2024 al 18/11/2024
Muestra:	Universo: Un inmueble ubicado en la calle 26 #13-19 "Edificio de ENTerritorio"

 <p>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</p>	INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	F-AU-04
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

Riesgos y controles evaluados:	<p><u>Riesgos emergentes:</u> En el marco de la auditoría se identificó un (1) riesgo emergente asociado con la Inobservancia de la normatividad vigente y aplicable, relacionada con temas de accesibilidad, en los edificios y/o espacios en donde ENTerritorio atiende público y/o deban circular personas con alguna discapacidad.</p> <p><u>Evaluación de riesgos y controles:</u> La matriz de riesgos vigente de Enterritorio, no tiene relacionados riesgos y controles asociados al tema desarrollado en la presente auditoría (Norma NTC6047).</p> <p>Del mismo modo, en ejercicio de la auditoría se evidencia la no disponibilidad en la matriz de riesgo de Enterritorio de riesgos de corrupción.</p>
---------------------------------------	---

Metodología, procedimientos de auditoría e instrumentos a utilizar:	<p>Procedimientos de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Observación y rastreo en vista de campo al inmueble ubicado en la calle 26 #13-19 "Edificio de ENTerritorio" * Inspección y rastreo documental en ejecución de los contratos en los que el grupo de servicios administrativos cumple el rol de supervisor. * Confirmar hechos contra soportes y realizar validaciones cruzadas. <p>Instrumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instrumento verificación de requisitos normativos implementados en los espacios de atención al ciudadano 2. Instrumentos de validación de la inclusión de la NTC 6047 en los contratos supervisados por el G. S, Administrativos 3. F-AU-08 Eficiencia y eficacia de controles, Anexo 6 Riesgos de corrupción, F-AU-21 Riesgos emergentes <p>Fuentes de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Archivos de gestión de la Subgerencia Administrativa y del Grupo de Servicios Administrativos * Sistema de Gestión documental ORFEO y LIRA
--	--

Criterios técnicos de evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Norma técnica NTC - 6047 de 2013 2. NTC 4139, Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales. 3. NTC 4141, Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación. 4. M-RC-01 V.3 de 2023/04/05 Manual de Servicio al Ciudadano 5. O-RC-02 V.01 de 2023/07/18 Política de Relacionamiento con el Ciudadano
--	---

Conclusiones:

Aspectos relevantes:

De los 46 requisitos evaluados y contenidos en la NTC 6047 27 de estos se evidenció cumplimiento, en las categorías:

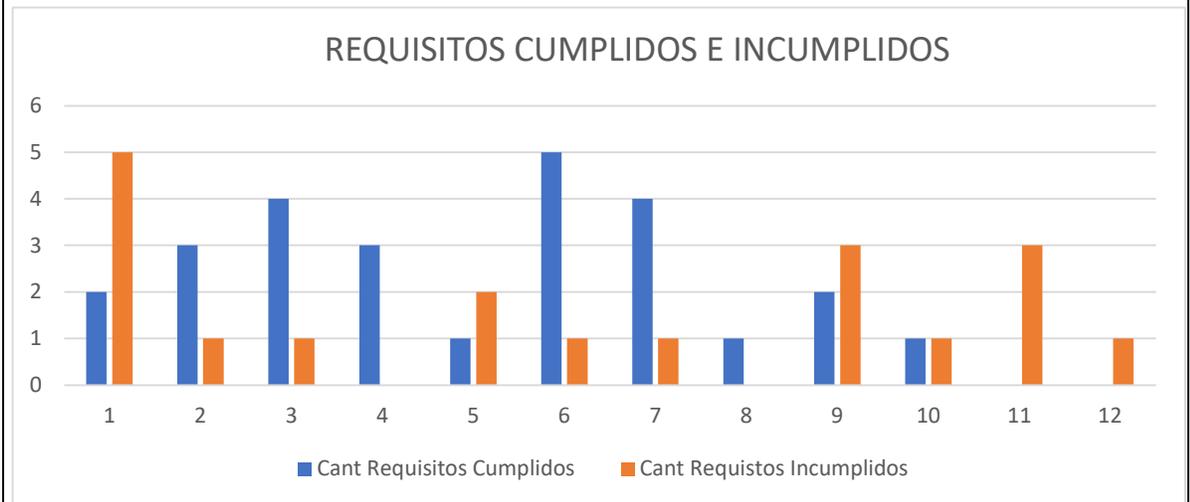
CIRCULACION HORIZONTAL – Imagen Gráfica 2

CIRCULACION VERTICAL – Imagen Gráfica 3

ESCALERAS – Imagen Gráfica 4

PUERTAS – Imagen Gráfica 7

ASCENSORES – Imagen Gráfica 6



Gráfica 1

Norma Técnica establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos 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. Siguiendo con los lineamientos que se presentan en 49 secciones que se pueden resumir en ocho grandes numerales y dentro de los cuales se enmarco la auditoria en el cumplimiento de los diferentes espacios que se presentan en el numeral 4 diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano:

- Zona I –recepción
- Zona II –permanencia
- Zona III –Atención
- Zona IV - administrativa
- Instalaciones básicas

En estas zonas se tomaron 46 criterios para evaluar cómo se presenta a continuación:

Tabla No.1. ítems y numerales evaluados

ITEM DE LA NORMA EVALUADO	Numerales Evaluados	Cantidad de Criterios del ítem de la norma	total, evaluados
ESPACIO RESERVADO PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE	6 - 6.2 - 6.3 - 6.5 - 6.7 - 6.8.2 - 6.8.4	11	7
CIRCULACIÓN HORIZONTAL	7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.4 - 7.4	17	4
CIRCULACIÓN VERTICAL	8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.2.5 - 8.2.7	6	5
ESCALERAS	11.1 - 11.2 - 11.5	7	3
PASAMANOS	12.1 - 12.3 - 12.7	8	3
ASCENSORES	13.2 - 13.3 - 13.4 - 13.4.2 - 13.4.3 - 13.4.5 - 13.4.6	11	7
PUERTAS	16.1.1 - 16.1.2 - 16.1.3 - 16.1.5 - 16.1.8 - 16.1.12	12	6
SISTEMAS DE ASIGNACIÓN DE TURNOS	18	1	1
MODULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. AREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES Y ESCRITORIOS	20.1 - 20.2 - 20.3 - 20.4 - 20.5 - 20.6	5	6
MOBILIARIO SALAS DE ESPERA	21.1 - 21.2	2	2
CUARTOS DE BAÑO E INSTALACIONES SANITARIAS	24.4.1 - 24.5 - 24.7	18	3
EQUIPOS, CONTROLES E INTERRUPTORES	41.2 - 41.3	6	2

De doce numerales de la NTC 6047 fueron evaluados 46 requisitos y de estos se evidenció incumplimiento en 19 lo que equivale al 41%. Lo anterior se desglosa por categorías

Tabla No.2. Resumen requisitos por categorías

Los veinte ítems no implementados hacen referencia a los requisitos siguientes:

ESTACIONAMIENTO



6.2 NÚMERO DE ESPACIOS RESERVADOS PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE
Cuantos estacionamientos en total / cuantos de estacionamiento accesible.

6.7 Se deben colocar señales a la entrada de cualquier área de estacionamiento que indiquen la ubicación de los espacios reservados para estacionamiento accesible.

6.8.2 Se deben colocar señales a la entrada de cualquier área de estacionamiento que indiquen la ubicación de los espacios reservados para estacionamiento accesible.

CIRCULACION HORIZONTAL



7.2.2 Señalización para ubicación, senderos guiados y demás información de soporte físico
 Se deben tomar las medidas adecuadas a la entrada del lugar y desde cualquier estacionamiento de automóviles al interior y en los puntos de decisión dentro del recinto, para indicar la naturaleza del sendero que va a la edificación.

Para edificaciones complejas, se debería suministrar información visual, audible y táctil para ayudar a la orientación y a la señalización para ubicación. También se deberían considerar los requisitos de los numerales 44 y 45.

CIRCULACION VERTICAL



8.2.5 Se deberían tener en cuenta los siguientes requisitos generales sobre pasamanos, y el numeral 12:

- se debería colocar un pasamanos a cada lado de una rampa, cuando la longitud de ésta es de 800 mm o menos y un acceso alternativo con escalones;

- se debe colocar un pasamanos a ambos lados de una rampa si ésta excede los 800 mm de longitud. La distancia mínima entre pasamanos debe ser 1 000 mm.

PASAMANOS



12.1 Se deben colocar pasamanos para senderos pendientes o inclinados, rampas y escaleras, y para las cajas de ascensores, de acuerdo con los requisitos de los numerales 12.2 - 12.8.

12.7 INFORMACIÓN VISUAL Y TÁCTIL DE LOS PASAMANOS

El contraste visual mínimo de un pasamanos en relación con el fondo adyacente, por ejemplo, una pared, debe cumplir los requisitos establecidos en el numeral 39.

Los símbolos textuales o táctiles no deben sobresalir y deben estar colocados en forma permanente en los pasamanos como una fuente de información importante para las personas con discapacidad visual, por ejemplo, una indicación del número del piso, la dirección de evacuación en caso de emergencia, la ubicación de las salidas finales de la ruta de evacuación, entre otros.

La información visual y táctil se debería suministrar, de acuerdo con los numerales 39, 40, 44 y 45.

ASCENSORES



13.2 DIMENSIONES INTERNAS DE LAS CABINAS

 <p>enterritorio Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</p>	INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	F-AU-04
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

Si se considera el uso de un carro con camilla, las dimensiones interiores mínimas de la cabina deben ser 1 200 mm x 2 300 mm. Debe haber un ancho de entrada mínimo no obstruido de 1 100 mm a lo ancho del carro (véase la Figura 19).

13.3 El color y tono de las entradas de los ascensores deberían contrastar con los acabados de la pared circundante (véase el numeral 39).

PUERTAS



16.1.5 Las paredes vidriadas y las puertas completamente vidriadas, de gran tamaño, cercanas a espacios de circulación se pueden tomar equivocadamente por aberturas, así mismo aquellas de altura total pueden causar desorientación a las personas ciegas o con discapacidad visual parcial, porque los reflejos de estas superficies pueden ser particularmente confusos. Para evitar estos inconvenientes y por razones de seguridad y de orientación éstas se deben marcar claramente con indicadores visuales (véase la Figura 25).

Estos indicadores visuales se deben instalar de manera interrumpida, de mínimo 750 mm de altura y con una diferencia en los valores de reflectancia de luz de mínimo 30 puntos en relación con el fondo, a una altura de entre 900 mm a 1 000 mm y 1 300 mm a 1 400 mm, sobre el nivel del suelo.

MODULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. AREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES Y ESCRITORIOS



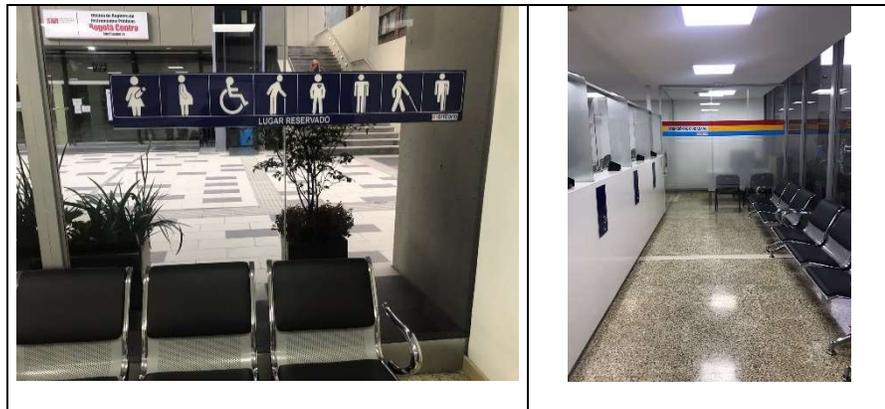


20.3 Los mostradores y los escritorios deberían ser accesibles por ambos lados para usuarios de sillas de ruedas. Se debe proporcionar un espacio de maniobra despejado de al menos 1 500 mm de diámetro al frente del mostrador en el lado del recepcionista y en el lado del visitante; se prefieren 1 800 mm de diámetro.

20.4 El nivel del mostrador debe estar entre 740 mm a 800 mm desde el suelo. El espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700 mm.

Los escritorios de la recepción sobre los cuales los visitantes escriben deberían permitir la aproximación frontal por parte de los usuarios de sillas de ruedas, con espacio para colocar las rodillas de dichos usuarios. Al menos una parte del escritorio debería tener como mínimo la altura adecuada como superficie de escritura para las personas que están de pie, entre 950 mm y 1 100 mm

MOBILIARIOS SALAS DE ESPERA



20.1.1 En esta zona se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas. Este espacio debe tener señalización en el piso, con un color llamativo que permita su identificación.

También se deben ubicar sillas en primera fila cercanas a los módulos de atención de diferente color, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres

embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general.

Así mismo, debe tener un espacio de circulación que no interfiera con la zona de espera general, de tal manera que, si una persona utiliza para su movilidad alguna ayuda técnica como muletas o caminadores, estén al alcance de su mano.

En las edificaciones con tránsito de público se deberían proporcionar instalaciones para sentarse, con el fin de que las personas tengan un lugar para esperar y descansar (véase el numeral 15 acerca de los requisitos para perros de asistencia).

La ubicación de los asientos (incluidas las áreas reservadas para las sillas de ruedas) no debería perturbar la circulación general.

Los asientos deberían contar con apoyabrazos, para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie. Los asientos también deberían tener respaldo (véase la Figura 35).

CUARTOS DE BAÑO ACCESIBLES



24.1.1 DIMENSIONES PARA CUARTOS DE BAÑO ACCESIBLES A USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS

Las dimensiones de los cuartos de baño accesibles a usuarios de silla de ruedas dependen de las funciones para las que estén previstos. La presente norma nacional presenta las características y requisitos para los tres tipos (A, B, C) de baños de uso más común en el mundo.

El espacio de maniobra libre del cuarto de baño debe permitir la transferencia frontal, oblicua y lateral.

El Tipo A permite transferencia lateral a la derecha e izquierda, y puede ser más adecuado cuando se necesita asistencia. Los tipos B y C permiten transferencia solo, por un lado.

Cuando se planifica más de un baño esquinero accesible tipo B o C, se debería dar opciones de disposiciones adecuadas para transferencia por la izquierda y la derecha. La disposición de los cuartos de baño accesibles para usuarios de sillas de ruedas debería prever sanitarios que puedan ser utilizados por hombres y mujeres.

El espacio de maniobra libre en el nivel del piso al frente del asiento del sanitario y el lavamanos debe ser de 1 500 mm x 1 500 mm, excepto para el tipo C, en donde se aceptan 300 mm bajo el lavamanos como parte del espacio de maniobra total.

El espacio libre mínimo al lado del asiento del sanitario debe ser de 900 mm; se prefieren 1 200 mm para transferencia lateral y asistencia.

NOTA El espacio libre mínimo de 900 mm permite acomodar solamente el 65 % de los usuarios de sillas de ruedas; un espacio de 1 200 mm permite acomodar el 90 % de todos los usuarios de sillas de ruedas, especialmente los que usan sillas de ruedas eléctricas.

Las dimensiones mínimas para un cuarto de baño esquinero accesible son 1 700 mm de ancho y 2 200 mm de profundidad.

Consideraciones excepcionales para las edificaciones existentes: si las medidas presentadas arriba no se pueden lograr por razones técnicas, el espacio de maniobra a nivel del piso se puede reducir, pero se debería reconocer que esta reducción limita el número de personas que pueden usar estos cuartos de baño.

24.5 La puerta debe tener un ancho no obstruido de al menos 800 mm, con 850 mm mínimo como un valor recomendado, y debe ser fácil de abrir y de cerrar. La puerta debe abrir hacia fuera. Si la puerta abre hacia adentro, debe haber algún medio para abrir la puerta o retirarla desde el exterior. No es conveniente que haya aberturas debajo o encima de la puerta.

24.7 A ambos lados de un sanitario se deben colocar barras de agarre (ya sea abatible o fijos a la pared), a una distancia entre 300 mm y 350 mm del centro del sanitario. La distancia mínima desde la pared debería ser 40 mm.

EQUIPOS, CONTROLES E INTERRUPTORES



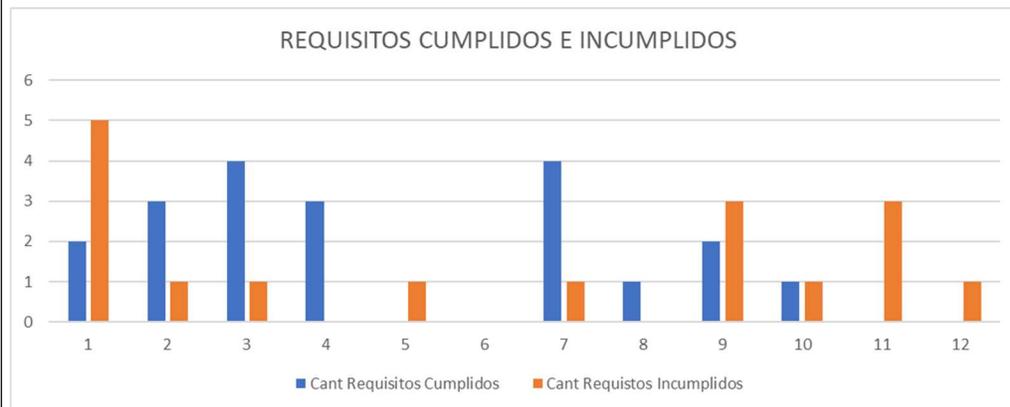
41.2 Los dispositivos, los controles (válvulas de radiador, cajas de fusibles, interruptores, botones pulsadores, intercomunicadores, entre otros.) se deben instalar a una altura accesible para su alcance y operación, entre 800 mm y 1 100 sobre el nivel del suelo y deben estar ubicados a un mínimo de 600 mm de cualquier esquina interna, preferiblemente 700 mm

 <p>Enterritorio Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</p>	INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	F-AU-04
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

	<p>Con corte a 8 de noviembre de 2024, para estructurar el instrumento de auditoría denominado: “2. Instrumentos de validación de la inclusión de la NTC 6047 en los contratos supervisados por el G. S. Administrativos” se revisó el objeto contractual de los 34 contratos cuya supervisión es ejercida por el grupo de Servicios Administrativos, de los cuales se identifica que en seis de estos cuyo valor total sumado es de 131 millones y con estado finalizados (5) y en ejecución (1) se encuentra incluido el concepto de mantenimiento, y de estos seis, solamente en cuatro se amplía y/o detalla este concepto, así: <i>mantenimiento correctivo, preventivo y especializado a los bienes inmuebles de ENTerritorio</i>; pero según la ejecución, no se observan actividades incluidas y/o asociadas a la NTC6047, de lo cual se concluye que es necesario definir en el alcance de los contratos con este o similar objeto, actividades que den cumplimiento a aspectos normativos de accesibilidad y movilidad en la sede de Enterritorio</p> <p>El 20 de noviembre de 2024 se socializó con el grupo de servicios administrativos, mediante correo electrónico, el informe preliminar de auditoría, ejercicio que dio lugar a eliminar de la lista de ítems incumplidos los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se excluyen los ítems 12.1 y 12.7 relacionados con las barandas de las rampas ubicadas en la plazoleta que esta frente al acceso principal del edificio. 2. Lo mencionado en el informe con respecto a los ítems 13.2, 13.3, 13.4, 13.4.2, 13.4.3 y 13.4.5 relacionados con los ascensores, se retira del informe, teniendo en cuenta que, pese a que estos elementos son usados por las personas que eventualmente deben acceder a los pisos de Enterritorio, no hacen parte del CAC. Sin embargo, en el presente informe, como recomendaciones de mejora, quedaran recomendaciones alineadas con los aspectos normativos que aplican para estos elementos. <p>Lo anterior, tiene lugar, dado que estos espacios no son parte del Centro de Atención al Ciudadano. Para el caso del numeral 6. Relacionado con parqueaderos, en la retroalimentación hecha por el Grupo de Servicios Administrativos el 28 de noviembre de 2024, se dejó como alternativa la elaboración de una pieza comunicacional que le informe al público que el edificio de Fonade no dispone de parqueaderos accesibles.</p>
--	---

Observaciones:	<p>Observación No 1. Incumplimiento de criterios técnicos de la NTC6047</p> <p>De doce numerales de la NTC 6047 fueron evaluados 45 requisitos de los cuales ocho fueron excluidos luego de la retroalimentación realizada por el grupo de servicios Administrativos; quedando así un total de 37 requisitos evaluados y de estos se evidenció cumplimiento en 20 e incumplimiento en 17 lo que equivale al 46%. Lo anterior se desglosa por categorías y con el siguiente detalle:</p> <p style="text-align: center;">Tabla 2. Requisitos evaluados / cumplidos y no cumplidos</p> <div style="background-color: yellow; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Evaluación e implementación de la NTC 6047 "accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública" en la sede / edificio de FONADE (hoy Enterritorio)</p> </div>
-----------------------	---

CATEGORIAS	Numera l de la norma	Cant requisitos evaluados	Cant Requisitos Cumplidos	Cant Requisitos Incumplidos	Imagen gráfica
ESPACIO RESERVADO PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE	6	7	2	5	1
CIRCULACION HORIZONTAL	7	4	3	1	2
CIRCULACION VERTICAL	8	5	4	1	3
ESCALERAS	11	3	3	0	4
PASAMANOS	12	1	0	1	5
ASCENSORES	13	0	0	0	6
PUERTAS	16	5	4	1	7
SISTEMAS DE ASIGNACIÓN DE TURNOS	18	1	1	0	8
MODULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. AREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES Y ESCRITORIOS	20	5	2	3	9
MOBILIARIOS SALAS DE ESPERA	21	2	1	1	10
CUARTOS DE BAÑO ACCESIBLES	24	3	0	3	11
EQUIPOS, CONTROLES E INTERRUPTORES	41	1	0	1	12
TOTAL	12	37	20	17	



Crterios:

Norma NTC 6047 accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

NTC 4139 Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.

NTC 4141, Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación.

NTC 5610, Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil

 <p>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</p>	INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	F-AU-04
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

Recomendaciones a partir de riesgos identificados:	<p>Riesgo operativo, explicado por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ausencia de proyectos de infraestructura cuyo alcance sea, entre otros, la inclusión y/o actualización normativa de accesibilidad al medio físico del edificio de FONADE y las demás normas complementarias, similares y vigentes que correspondan. Desconocimiento u omisión de la norma NTC6047 por parte de los responsables del mantenimiento del edificio. <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluir en el alcance y desglose del presupuesto de los contratos de mantenimiento del edificio de FONADE, actividades tendientes a dar respuesta a los requerimientos que establece la norma de accesibilidad y movilidad vigente y aplicable. Subgerencia Administrativa – grupo de Servicios Administrativos. Realizar una capacitación en lo establecido en la NTC6047 al personal que tiene responsabilidades de mantenimiento, seguridad y salud en el trabajo y aquellos que atienden público de manera presencial. Subgerencia Administrativa – grupo de Servicios Administrativos. Incluir en el M-RC-01 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO la norma NTC 6047, con el objeto de estructurar su implementación y cumplimiento. Subgerencia Administrativa – grupo de Servicios Administrativos, Gerencia General – Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional. Generar dentro del plan de mejoramiento objetivos de cumplimiento relacionados con los numerales de la norma NTC 6047 a corto y mediano plazo para hacer efectivo y alcanzable su implementación. Subgerencia Administrativa – grupo de Servicios Administrativos incluir en los accesos principales al edificio y en los pisos de ENTerritorio señales tales como mapas de piso e indicaciones que describan la ruta y la ubicación de los diferentes servicios que presta la entidad para todo tipo de personas. Subgerencia Administrativa – grupo de Servicios Administrativos. Actualizar el diseño de los ascensores de conformidad con lo establecido en la NTC6047. Subgerencia Administrativa – grupo de Servicios Administrativos.
---	---

Elaboró:	
Auditores - Asesoría de Control Interno:	José Alexander Riaño - Contrato 2024733
Aprobó:	
Asesor de Control Interno:	Orlando Correo Nuñez