

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	<b>11</b>	<b>Mes:</b>	<b>10</b>	<b>Año:</b>	<b>2024</b>
-------------------------------------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-------------

<b>Informe No.</b>	<b>SECI No. 19</b> – Seguimiento y Evaluación de Control Interno (No Auditoria) - SECI – Informe Final
<b>Nombre del Seguimiento</b>	Evaluación de gestión conforme a la norma técnica NTC 6047 de infraestructura servicio al ciudadano
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	Verificar los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios, puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano y construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido del PISO 16 de la ADRES, bajo la <a href="#">Norma Técnica Colombiana NTC – 6047</a> con corte a septiembre de 2024.
<b>Alcance del Seguimiento</b>	Verificar mediante toma de muestras selectivas el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC – 6047 al corte de septiembre 30 de 2024. (Accesibilidad al Medio Físicos Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública en las instalaciones del edificio Centro Empresarial Elemento Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, PISO 16 – Atención Al Ciudadano - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).
<b>Normatividad</b>	<p><b>Referencias Normativas:</b> Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC 4139, Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.</li> <li>• NTC 4141, Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación.</li> <li>• NTC 5610, Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil.</li> <li>• NTC 6002, Accesibilidad de las personas al medio físico. Viviendas accesibles. GTC 137, Gestión del riesgo. Vocabulario.</li> <li>• ISO 3864-1, Símbolos gráficos. Colores de seguridad y señales de seguridad. Parte 1: Principios de diseño para señales y marcas de seguridad.</li> <li>• ISO 9386-1, Plataformas elevadoras eléctricas para personas con movilidad reducida. Reglas de seguridad, dimensiones y operación vertical, Parte 1. Plataformas elevadoras verticales.</li> <li>• ISO 9386-2, Plataformas elevadoras eléctricas para personas con movilidad reducida. Reglas para dimensiones de seguridad y operación funcional. Parte 2 Powerd Starirlift para usuarios sentados, de pie y en sillas de ruedas que se mueven en un plano inclinado.</li> <li>• ISO 9999, Productos de asistencia para personas con discapacidad. Clasificación y terminología.</li> <li>• ISO 4190-1: 2010, Instalación de Ascensor (Ascensor). Parte 1:</li> </ul>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión: 3
			Fecha: 20/05/2022

	<p>Ascensores Clase 1, 11, 111 y 1v.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 4190-5, Instalación de Ascensor (Ascensor). Parte 5: Dispositivos de Control de Señales y Accesorios Adicionales.</li> <li>• ISO 13943, Seguridad contra incendios. Vocabulario.</li> <li>• ISO 6707-1, Edificación e Ingeniería Civil. Vocabulario. Parte 1: Términos Generales.</li> <li>• ISO 1804, Puertas. Terminología.</li> <li>• ISO/TR 22411, Datos ergonómicos y directrices para la aplicación de la Guía ISO/IEC 71 a productos y servicios para abordar las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad.</li> <li>• <a href="#">GSCI-MA01 Manual de Atención al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial V03.pdf</a></li> <li>• <a href="#">GDOC-PR01 Radicación Documental V04.pdf</a></li> </ul>
--	---

## 1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno (OCI), en su Rol de "Evaluación y Seguimiento", incluyó en el Plan Anual de Auditorías Internas de la presente vigencia 2024, el seguimiento a la Evaluación de gestión conforme a la [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#) de infraestructura servicio al ciudadano.

### **PLANEACIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

- **Comunicación de la evaluación:**

- Mediante Oficio Remisorio Radicado No. 20241100154553 del 30 de agosto de 2024, se informa que según el plan de anual de auditorías de la evaluación a desarrollarse de la [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#) a la Dirección Administrativa y Financiera - DAF y al Gestor de Operaciones de Atención al Ciudadano – DAF.
- Mediante Oficio Remisorio Radicado No. 20241100156883 del 09 de septiembre de 2024, se informa según el plan de anual de auditorías el inicio de la evaluación a la [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#), a la Dirección Administrativa y Financiera - DAF y al Gestor de Operaciones de Atención al Ciudadano – DAF y al Coordinador ( E ) del Grupo de Gestión Administrativa y Documental -DAF, sobre el mecanismo de la evaluación y solicitudes de información en su alcance.

- **Acampamiento y verificación en SITIO:**

- A partir del periodo establecido para esta evaluación según el plan anual de auditorías de la presente vigencia será entre el 1 al 30 de septiembre de 2024, recorriendo las instalaciones del edificio del Centro Empresarial Elemento Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, PISO 16 en horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. – Atención Al Ciudadano - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	20/05/2022

## METODOLOGÍA

Para realizar la verificación y con el objeto de obtener evidencia suficiente y valida que le permita a la Oficina de Control Interno (OCI) fundamentar sus opiniones, conclusiones y recomendaciones, en el marco del Norma Técnica Colombiana NTC – 6047 , se realizó una Matriz General de Control de la NTC -6047 en **Excel (.xlsx)** como diagnóstico con corte al 31 de agosto 2024, sobre el estado actual de la infraestructura implementada para la accesibilidad al medio físico - espacios de servicio al ciudadano, la cual se encuentra instalada en el edificio Centro Empresarial Elemento Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, PISO 16 - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).

Se solicitó para la evaluación la siguiente información:

- Contrato de Arrendamiento ADRES-CTO-974-2023 - FAMOC DEPANEL S.A.S.: Objeto: Contratar el arrendamiento de oficinas, completamente dotadas para el uso exclusivo y funcionamiento de la Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, incluido el mobiliario de conformidad con las especificaciones técnicas y las necesidades planteadas por la entidad y la oferta presentada, en la ciudad de Bogotá D.C.
- Modificación No. 1 Al contrato de arrendamiento ADRES-CTO-974-2023, suscrito entre la administradora de recursos del sistema general de seguridad.
- Orden para el arrendamiento de un bien inmueble ubicado en la ciudad de Bogotá D.C., que cuente con la dotación requerida para el correcto funcionamiento de la Entidad Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES.

Dado lo anterior, se utilizó la técnica de auditoría de "Observación", que consiste en verificar mediante toma de muestras selectivas que la [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#) cumpla con los criterios y requisitos establecidos por la misma, alineado al marco normativo en el PISO 16 – Atención al Ciudadano de al ADRES,

Para generar el informe preliminar, se organizó una mesa de trabajo inicial entre la OCI y los auditados en repuesta previa al informe preliminar sobre del Anexo 1. matriz general de control de la NTC -6047 por los auditados así:

Tabla 1. Mesa de Trabajo Atención al Ciudadano – ANEXO 1- Matriz de Caracterización Sistema de Información de la ADRES

EQUIPO DE TRABAJO – 1				
ANEXOS	NOMBRE COMPLETO	CORREO	DEPENDENCIA	FECHA Y HORA MESA DE TRABAJO
ANEXOS  ANEXO 1- Matriz de Caracterización Sistema de Información de la ADRES	Martha Ligia Serna Pulido	<a href="mailto:martha.serna@adres.gov.co">martha.serna@adres.gov.co</a>	Dirección Administrativa Y Financiera (Atención al Ciudadano)	16 de septiembre 2024  2:15 PM A 3:15 PM
	Luz Marina Alarcon Ramirez	<a href="mailto:luz.alarcon@adres.gov.co">luz.alarcon@adres.gov.co</a>	Dirección Administrativa Y Financiera (Atención al Ciudadano)	
	Nelson Santos Andrade	<a href="mailto:nelson.santos@adres.gov.co">nelson.santos@adres.gov.co</a>	Dirección Administrativa Y Financiera (Gestión Administrativa)	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	20/05/2022

Es importante mencionar que en el espacio de atención al ciudadano también se encuentra un equipo de funcionarios de DOP, DAF y OAJ, que prestan el servicio al ciudadano según el siguiente grupo de auditados:

Tabla 2. Mesa de Trabajo Atención al Ciudadano – DOP, DAF y OAJ

EQUIPO DE TRABAJO – 2				
ANEXOS	NOMBRE COMPLETO	CORREO	DEPENDENCIA	FECHA Y HORA MESA DE TRABAJO
ANEXOS  ANEXO 1- Matriz de Caracterización Sistema de Información de la ADRES	Leidy Lucero Ruiz Camacho	<a href="mailto:leidy.ruiz@adres.gov.co">leidy.ruiz@adres.gov.co</a>	Dirección de Otras Prestaciones (Radicación de Personas Natural)	24 de septiembre 2024  1:30 PM A 2:30 PM
	Alexandra Cuervo Figueredo	<a href="mailto:alexandra.cuervo@adres.gov.co">alexandra.cuervo@adres.gov.co</a>	Dirección Administrativa Y Financiera (Atención Personalizada – Atención al Ciudadano)	
	Stephanie Camargo Brochero	<a href="mailto:sthepania.camargo@adres.gov.co">sthepania.camargo@adres.gov.co</a>	Oficina Asesora Jurídica (Notificación Personal de Actos Administrativos Expedidos por la ADRES)	

Se hablo con el equipo 472 sobre la función

Tabla 3. Mesa de Trabajo Equipo Coordinación 472 – DOP, DAF y OAJ

EQUIPO DE TRABAJO – 3				
ANEXOS	NOMBRE COMPLETO	CORREO	DEPENDENCIA	FECHA Y HORA MESA DE TRABAJO
ANEXOS  ANEXO 1- Matriz de Caracterización Sistema de Información de la ADRES	Jairo Alejandro Barón Rubiano	<a href="mailto:jairo.baron@adres.gov.co">jairo.baron@adres.gov.co</a>	Dirección Administrativa Y Financiera (Gestión Administrativa) Equipo 472	25 de septiembre 2024  4::00 PM A 4:15 PM
	Claudia Tatiana García		Coordinadora 472	

## RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

Con el fin de garantizar y dar cumplimiento al objeto y alcance del presente informe preliminar, se presenta el resultado de la evaluación por la Oficina de Control Interno - OCI, sobre su estado actual y cumplimiento de la [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#) según lo siguiente:

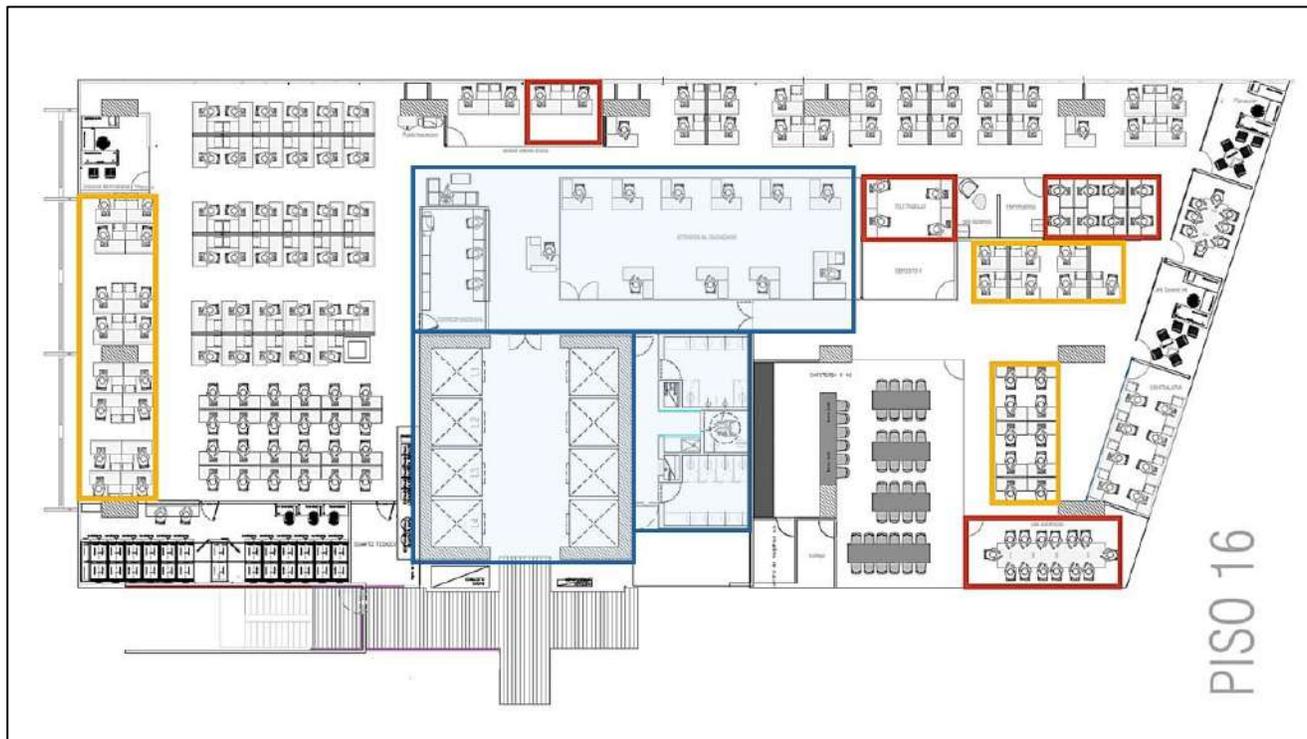
- **Plano PISO 16 Contrato de Arrendamiento ADRES-CTO-974-2023**

Se presentó en el mes de septiembre 2024 el plano actualizado del PISO 16 Ilustración 1. Anexo Aprobado PISO 16 - Contrato de Arrendamiento ADRES-CTO-974-2023 del contrato de arrendamiento CTO 974 DE 2023 entre FAMOC DEPANEL S.A.S. y la ADRES, en el cual solo se va a

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

verificar la zona azul que se sombreó donde se presta el servicio de atención al ciudadano en alcance a la auditoría del presente informe:

Ilustración 1. Anexo Aprobado PISO 16 - Contrato de Arrendamiento ADRES-CTO-974-2023



La infraestructura implementada para la accesibilidad al medio físico-espacios de servicio al ciudadano, se encuentra instalada en el edificio Centro Empresarial Elemento Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, PISO 16 - [ADRES](#).

- **Especificaciones técnicas según contrato de arrendamiento CTO 974 de 2023**

Para la presente auditoría en el marco de la NTC 6047, se presenta la relación de especificaciones técnicas a considerar para los PISOS 16, 17 y 18 de la ADRES del contrato de arrendamiento CTO 974 de 2023 en la vigencia actual 2024:

Tabla 4. Especificaciones Técnicas para el PISO 16, 17 y 18 - Contrato de Arrendamiento ADRES-CTO-974-2023

REQUERIMIENTO	DETALLE COMO MÍNIMO
<b>Producto</b>	Espacios funcionales – Arrendamiento inmueble con oficinas dotadas.
<b>Servicios de administración</b>	Incluidos en el canon de arrendamiento
<b>Mobiliario</b>	Como mínimo 430 estaciones de trabajo entre directivos, coordinadores, secretariales y profesionales, con proyección de crecimiento hasta del 20% de las estaciones de trabajo para los citados cargos. Así mismo, las instalaciones cuentan con salas de reuniones, almacenamientos y archivos rodantes cada uno con corriente

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	regulada, normal y cableado de VOZ/Datos (área aprox. Entre puestos dos metros cuadrados), incluidas oficinas cerradas.
<b>Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cableado UTP debe ser CAT6A o superior, toda la instalación debe estar certificada de punta a punta.</li> <li>- El sistema de iluminación debe tener certificado RETILAP actualizado.</li> <li>- El sistema eléctrico debe estar certificado RETIE.</li> <li>- Los 18 (dieciocho) Access Points (APs) deben radiar en 2,4 Ghz y 5Ghz, configurados en malla por medio de una controladora física administrable.</li> <li>- Las UPS deben tener la capacidad de ser monitoreadas y gestionables remotamente.</li> <li>- Se debe entregar en la solución aire acondicionado de precisión redundante para el data center.</li> <li>- Cada puesto de trabajo, mesa de sala de juntas, auditorio, entre otros espacios debe tener red de corriente regulada, normal, cableado de red para VOZ/Datos.</li> <li>- Las salas de juntas, auditorios, entre otros espacios deben tener cable HDMI 4K desde el TV y/o Proyector hasta el GROMET sobrepuesto en las mesas o en pared según sea el caso.</li> <li>- Todo el sistema eléctrico tanto normal como regulado debe ser diseñado, instalado, testeado y puesto en correcto funcionamiento de acuerdo con las normas legales vigentes RETIE.</li> <li>- El cableado eléctrico debe cumplir las Normas legales Vigentes (NTC, Retie y/o las que apliquen).</li> <li>- Los puestos de trabajo deben tener GROMET con tapa abatible para cable. Todos los equipos tecnológicos deben estar instalados en racks.</li> <li>- El edificio debe tener planta eléctrica capaz de soportar la continuidad del sistema eléctrico de la sede</li> </ul>
<b>Áreas, Servicios complementarios y adecuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas cerradas quince (15), según áreas y planos ofrecidos, así: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una Dirección General con baño y puerta interior a sala de juntas y recepción.</li> <li>2. Cinco para directores de área, según planos y ubicación de cada dependencia.</li> <li>3. Dos oficinas para subdirectores de la misma dependencia, según áreas y planos ofrecidos.</li> <li>4. Tres jefes de Oficina.</li> <li>5. Un área de Tesorería, según planos y ubicación del Grupo de gestión de Pagos y Portafolio, con acceso biométrico.</li> <li>6. Un área para visitas de organismo de control, como mínimo seis puestos de trabajo.</li> <li>7. Un área para dos profesionales Control disciplinario</li> <li><b>8. Un área para Atención al Ciudadano con mínimo cuatro estaciones de atención, (En cumplimiento de la norma técnica NTC – 6047/2013).</b></li> <li><b>9. Un área de correspondencia, con mínimo tres sitios de ventanilla atención, una de ellas para discapacidad, (En cumplimiento de la norma técnica NTC – 6047/2013).</b></li> </ol> </li> <li>- Salas de reuniones y juntas cerradas, debe contar con red de corriente regulada y normal, cableado de red para VOZ/Datos y en</li> </ul>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	<p>las salas con tv Smart de 65 pulgadas con conexión de red y cable HDMI hasta el GROMET sobrepuesto en las mesas, según planos, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un área para Sala de Juntas, mesa central, sillas, con Video Beam y telón para descolgar, para 20 a 30 sillas tipo gerencial.</li> <li>2. Un área para Auditorio (como mínimo 30 personas), mesa y sillas, con Video Beam y telón para descolgar, cableado de VOZ/Datos, red de corriente regulada y normal.</li> <li>3. Como doce (12) salas de reuniones con mesa central y sillas rodachines con brazos, con cupo para, 6 a 20 personas, según planos.</li> <li>4. Un área con archivadores rodantes (para aproximadamente 700 cajas ref: X 200)</li> <li>5. Área de correspondencia con 4 puestos de trabajo, para atención en ventanilla.</li> <li>6. Área de atención al ciudadano, como mínimo con 8 puestos y sillas con brazos individuales de espera, en cumplimiento de la norma NTC-6047 previo cronograma de actividades y aprobación de planos de común acuerdo.</li> </ol> <p>- OTRAS ÁREAS: según áreas y planos ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sala de Lactancia, silla cómoda, con lavamanos</li> <li>➤ Como mínimo un depósito, con estantería, área aprox. 4 mts<sup>2</sup>.</li> <li>➤ Sala de Conductores con TV.</li> <li>➤ Sala de enfermería, con lavamanos, camilla y un puesto de trabajo.</li> <li>➤ Baños mujeres y hombres por PISO (por cada 1,000 metros cuadrados, para 24 a 48 usuarios aprox).</li> <li>➤ Áreas para cafetería por PISO con: Mesón, lavaplatos, mesas y sillas y hornos. microondas industriales (mínimo tres por cada cafetería), nevera y TV, por cada área.</li> <li>➤ Dos áreas de almacenamiento para insumos de aseo y cafetería.</li> <li>➤ Prever realizar reubicación de puestos de trabajo para un mejor aprovechamiento de áreas, cumpliendo con el distanciamiento de 1.5 mts.</li> </ul>
<b>Baterías para baños</b>	<p>Baños por cada PISO:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baño de hombres: 2 sanitarios, 2 orinales con difusor de olores, 4 lavamanos y 4 dispensadores de jabón al lado del lavamanos.</li> <li>2. Baño de mujeres: 4 sanitarios como mínimo, 4 lavamanos y 4 dispensadores de jabón al lado del lavamanos.</li> <li>3. Baño para discapacitados Independientes.</li> </ol>
<b>Parqueaderos</b>	Parqueaderos como mínimo 180 parqueaderos.
<b>Acabados</b>	PISO para tráfico normal, tipo oficina - puede ser porcelanato, laminado o baldosa, cieloraso falso en fibra mineral y/o laminas en fibra, o placa a la vista, muros en drywall, divisiones vidrio templado, iluminación LED, red de eléctrica regulada y normal, cableado voz/datos categoría IPV 6, sistemas de detección y extinción de incendios, sistema de ventilación por cada cafetería. La iluminación por cada PISO debe estar avalada por Retilap y recomendaciones de la ARL
<b>Equipamiento:</b>	- Planta telefónica digital con sus respectivas licencias de uso.

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositivos telefónicos IP con Display, agenda telefónica, reenvío de llamadas, entre otras funciones, estos dispositivos deben ser compatibles y configurables con dicha planta.</li> <li>- Debe soportar como mínimo 400 extensiones licenciadas con su respectivo dispositivo telefónico los cuales estarán instalados en los diferentes PISOS y/o sedes de la Entidad.</li> <li>- La planta debe permitir la adición de más extensiones en PISO o sedes según lo requiera la Entidad.</li> <li>- Un (1) Sistema de comunicaciones IP/SIP-TDM.</li> <li>- Capacidad completa para Teléfonos y Extensiones IP/SIP.</li> <li>- Correo de voz para todos los usuarios.</li> <li>- Grabación de audio IVR PBX.</li> <li>- Licencia de consola Web para la configuración de la planta telefónica.</li> <li>- Todo software y consola debe estar debidamente licenciado, NO demo, NO freeware. Se debe dar cumplimiento a lo consagrado en la nota No 3 del presente anexo de especificaciones técnicas establecida en el alcance del objeto.</li> <li>- Sistema de aire acondicionado de precisión redundante: Data Center 36000 BTU, debe permitir la configuración de rangos de temperatura y humedad, cada aire acondicionado de precisión debe tener un módulo para acceso remoto de monitoreo y gestión con su respectivo software según el caso.</li> <li>- Sistema de aire acondicionado de confort con cassette: Oficina Principal y Sala de juntas 36.000 BTU, 1 Auditorio 36.000BTU.</li> <li>- Sistema de aire acondicionado de confort Split: 3 para los cuartos técnicos de 18.000BTU, 3 para las salas de reunión 18.000BTU. Todos los sistemas de aire deben tener su control remoto.</li> <li>- Sistema de Control de acceso licenciado con sus respectivos dispositivos que permitan la operación.</li> <li>- El sistema debe permitir la configuración, gestión y monitoreo remoto.</li> <li>- Tarjetas de proximidad deben ser compatibles con el lector del control de acceso y la entrada principal del edificio.</li> <li>- Por cada puerta (ingreso a cada PISO, cuartos técnicos, data center, entre otros que defina la Entidad) debe estar instalado un lector de tarjeta de entrada y de salida.</li> <li>- En los cuartos técnicos debe estar instalado un lector de tarjeta de entrada y para la salida un botón de proximidad para su apertura. Para el área de tesorería el sistema de ingreso es por medio de biométrico. Se debe instalar un botón de apertura manual de electroimán de seguridad por cada lector de entrada.</li> <li>- Cada puerta debe estar enlazada al sistema de acceso y debe permitir la configuración al sistema de acceso entre PISO y/o sedes y recepción del edificio.</li> <li>- Este sistema debe permitir la interoperabilidad con otros PISOS y/o sedes de la entidad.</li> <li>- Debe proveer 500 tarjetas blancas de proximidad.</li> </ul>
--	--

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe dar cumplimiento a lo consagrado en la nota No 3 del presente anexo de especificaciones técnicas, establecida en el alcance del objeto.</li> <li>- Cuartos técnicos: 3 (tres mínimos, preferiblemente 1 cuarto por PISO) o según capacidad del área de la solución del proveedor.</li> <li>- 1 un Cuarto de centro de infraestructura y cableado principal. 2 x UPS de 20Kva. 2 x UPS de 25Kva.</li> <li>- Autonomía mínima de 15 minutos por cada UPS, estas deben tener un módulo para acceso remoto, monitoreo y gestión con su software según el caso. Las UPS deben soportar todos los equipos ETPs, centro de datos, cuarto técnico y demás equipos que requieran sistema eléctrico regulado.</li> <li>- 15 (quince) televisores Smart TV de 65" con sus respectivos soportes e instalación, estos pueden ser instalados en salas de juntas, auditorio, cafeterías, entre otros, debe contar con punto de red eléctrica normal, regulada y de red de datos.</li> <li>- Los controles remotos deben tener un sistema de anclaje en las mesas de los espacios en que este instalado un TV.</li> <li>- Los televisores deben ser monomarca y permitir ser controlados por APP.</li> <li>- Solar screen al 5%, enrollables, con perfil de lujo de referencia Tretto, para el total de los ventanales según planos, en algunas áreas BlackUp.</li> <li>- 9 (nueve) hornos de microondas industrial para áreas de cafetería.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema de BACKBONE deben ser en fibra óptica multimodo de 6 hilos, 50/125, om3 de interior a 100 GB. (este sistema interconectara los diferentes centros de cableado)</li> <li>- 2 x Switches Core de 48 puertos POE + 4 puertos en fibra, 10Gigabit, Capa 3, Su fabricación debe ser igual o inferior a 3 años a partir de la fecha del presente proceso.</li> <li>- Centros de cableado por PISO Marquillado cuarto técnico de telecomunicaciones.</li> <li>- Toda la red se deberá entregar certificada.</li> <li>- Los puntos de datos deben ser sencillos, ya que se usará telefonía IP.</li> <li>- Cada centro de cableado deberá tener su respectiva bandeja de fibra.</li> <li>- Los respectivos centros de cableado se deberán entregar organizados de acuerdo con el requerimiento de la ADRES.</li> <li>- Se deben entregar PATCH CORDs de fibra para conectar la bandeja de fibra y los SW de borde.</li> <li>- Cada puesto de trabajo o WA (work área) deberá tener su respectivo PATCH CORD certificado de fábrica.</li> <li>- Los SW (SWITCH) de borde deben ser capa 3, 48 puertos, administrable, 10/100/1000/10.000, puertos de fibra, POE (POWER OVER ETHERNET), La cantidad de Switch estará determinada por la cantidad de puestos y dispositivos que requiera la Entidad, adicionalmente, esta debe estar en capacidad de crecimiento del 35% según sea requerida.</li> </ul>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deberá entregarse un cuarto de infraestructura y cableado principal, donde deberá llegar toda la fibra de los cuartos de comunicaciones de los diferentes PISOS.</li> <li>- El sistema telefónico debe ser para planta IP con el número de extensiones que se acuerde entre el Contratista y la ADRES.</li> <li>- Cada UPS debe ser trifásica 208/120, con una autonomía de mínimo 15 minutos a plena carga. Cada UPS debe tener un módulo para acceso remoto, gestión y monitoreo con su software.</li> <li>- La red regulada (UPSs para los puestos de trabajo) deben ser suministradas por el contratista a partir del cálculo de acuerdo con el número de puestos de trabajo.</li> <li>- Cada puesto de trabajo deberá tener una toma regulada, una toma normal y punto de datos.</li> </ul>
<p><b>Mantenimientos incluidos</b></p> <p><b>Nota. Los mantenimientos preventivos se deben realizar de acuerdo el cronograma que se pactarán en el acta de inicio del contrato, se tendrán en cuenta con acuerdos de nivel de servicios (ANS).</b></p> <p><b>Se debe dar cumplimiento a lo consagrado en la nota No 3 del presente anexo de especificaciones técnicas, establecida en el alcance del objeto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimientos preventivos tecnológicos: Garantizar el control permanente de los servicios tecnológicos de acuerdo con el cronograma de ejecución durante la duración del contrato, en cada mantenimiento debe hacer presencia una persona directamente del contratista del arrendamiento de la sede adicional al personal técnico.</li> <li>- Mantenimiento para el correcto funcionamiento del mobiliario.</li> <li>- Mantenimiento a puertas y divisiones de vidrio, Pintura y buena presentación de las áreas.</li> <li>- Mantenimientos a Planta Telefónica cada (6) seis meses.</li> <li>- Aires Condicionados cada (2) dos meses.</li> <li>- Control de Acceso cada (4) cuatro meses</li> <li>- SWICHES - cada (4) cuatro meses</li> <li>- UPS cada (2) dos meses - ACCES POINT cada (4) cuatro meses - Sistema de detección de incendios - Cable estructurado - Red - LAN cada (6) seis meses.</li> <li>- Las baterías de cada UPS se deberán cambiar cada 24 meses.</li> <li>- Mantenimiento correctivo: Garantizar el correcto funcionamiento y llevar el control permanente de los servicios tecnológicos.</li> <li>- Mantenimiento de las UPS - Aires Condicionados de Precisión y Confort - Arreglo de Luminarias. Aplica ANS y el tiempo de respuesta debe ser inferior a 48 horas una vez se reporte el caso.</li> <li>- Mantenimiento mobiliario.</li> <li>- Mantenimiento Baños, fachadas, ventanales y techos.</li> <li>- Mantenimiento para el correcto funcionamiento de la red de iluminación (lámparas y luminarias) el tiempo de respuesta para el cambio de la Luminaria debe ser inferior a 48 horas una vez se reporte el caso.</li> <li>- Toda luminaria que presente deterioro, cambio de color, disminución de intensidad entre otros debe ser cambiada una vez se reporte el caso en los tiempos establecidos.</li> <li>- Se debe mantener la uniformidad en las luminarias instaladas y las reemplazadas.</li> <li>- Mantenimiento puertas en vidrio y ventanas.</li> <li>- Control de acceso en la recepción (Tarjeta de Proximidad)</li> <li>- Ascensores que lleguen directamente a cada PISO</li> <li>- Mantenimiento Planta eléctrica.</li> </ul>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	- Parquederos
<b>Servicios no incluidos en el arrendamiento</b>	- Servicio de vigilancia privada dentro de las áreas arrendadas. - Insumos Cafetería y Aseo. - Insumos para baño. - Servicios Públicos de las oficinas objeto del arrendamiento
<b>Aspectos Jurídicos</b>	- Anexar al suscribir el contrato el Certificado de Tradición – Matricula Inmobiliaria expedido por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá - para verificar titularidad y linderos.

De acuerdo con [Tabla 5. Especificaciones Técnicas para el PISO 16, 17 y 18 - Contrato de Arrendamiento ADRES-CTO-974-2023](#), para la presente auditoria solo se tendrá en cuenta lo que corresponda solo para el PISO 16 – atención al ciudadano de la ADRES bajo la norma NTC 6047.

A continuación, según lo expuesto se realiza la verificación de la siguiente manera:

### **ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO**

Los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano para la entidad deben tener en cuenta la zonificación sugerida y los requisitos indicados NTC 6047. La ubicación del área de atención al ciudadano debe estar en una zona de fácil acceso al ciudadano, lo más cercano a nivel de andén, así:

La ADRES está ubicado en la Torre 1 en el Centro Empresarial sobre la Avenida El Dorado, en uno de los terrenos más estratégicos y con mejor visibilidad de la zona, el cual está compuesto por una torre de 18 PISOS y sus oficinas se encuentran en los PISOS 8, 16, 17 y 18 según contrato de arrendamiento ADRES-CTO-974-2023.

Con respecto a la auditoria en el marco de la NTC 6047, solo se evaluará el PISO 16 de la Torre 1 - atención al ciudadano [Ilustración 3](#), de acuerdo con lo siguiente:

[Ilustración 2. Entrada Torre 1 Ubicación ADRES - PISO 16 – Atención al Ciudadano](#)



De acuerdo con la [Ilustración 2](#) según NTC 6047, el ciudadano se acerca a las instalaciones de la ADRES Torre 1 [Ilustración 3](#) así:

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Ilustración 3. Entrada Torre 1



Como primer filtro en el PISO 1 según [Ilustración 4](#), el ciudadano es atendido en la recepción para autorizar su ingreso y subir al PISO 16, para radicar o para tener atención personalizada en la oficina de atención al ciudadano de la Adres.

Ilustración 4. Entrada Torre 1 – Primer Filtro



<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

• **INGRESO PISO 16**

En la ADRES de acuerdo con la [Tabla 6. Especificaciones Técnicas](#) hay adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores). Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles.

Según lo anterior se dará alcance a los siguientes requisitos en su cumplimiento:

<b>ID:</b>	<b>A1NTC003</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INGRESO - 7.4. Acceso desde paradero de servicio público</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p>7.4. <a href="#">PASILLOS INTERNOS</a></p> <p>Los cambios de dirección dentro de un corredor deberían tener una circunferencia de giro de 1 500 mm o más, libres de cualquier obstrucción.</p> <p>7.4.1. <a href="#">Espacio de circulación para un giro de 180° de una silla de ruedas</a></p> <p>El espacio requerido para que una silla de ruedas dé un giro de 180° no debe ser inferior a 2 000 mm en la dirección de desplazamiento y no menos de 1500 mm de ancho.</p>
<b>CUMPLE:</b>	<b>SI</b>
<b>SOPORTE:</b>	<p><a href="#">Ilustración 5. Pasillos Internos 7.4</a></p>  <p>La ilustración muestra un pasillo con puertas de vidrio. Se indican medidas como: Ancho 260 cm, Alto 210 cm, Ancho de puerta 120 cm, y Alto de puerta 210 cm. Se muestran giros de 90° y 180°. A la derecha, un diagrama de una silla de ruedas en un espacio con dimensiones: longitud ≥ 2000 mm, ancho ≥ 1500 mm y un espacio libre de 1200 mm.</p>
<b>OBSERVACIÓN OCI:</b>	De acuerdo con la <a href="#">Ilustración 5. Pasillos Internos 7.4</a> , al ingreso al PISO 16 – El ciudadano con silla de ruedas puede ingresar cómodamente a las instalaciones de atención al ciudadano dando giros de 90° y 180° por que el espacio lo permite, por lo cual se cumple con el criterio de la NTC 6047.

<b>ID:</b>	<b>A1NTC004</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INGRESO - 13. Circulación vertical</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p>13. <a href="#">ASCENSORES (ELEVADORES)</a></p> <p>13.1. <a href="#">Generalidades</a></p> <p>Todos los niveles de una edificación deben ser accesibles mediante rampas o ascensores (elevadores). Son preferibles los ascensores, que deben estar</p>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. Cuando la legislación nacional no exige un ascensor en una edificación de varios pisos, se debería prever un espacio que permita adaptar posteriormente una cabina de ascensor con un tamaño interno mínimo de 1100 mm x 1 400 mm y una capacidad de 630 kg.

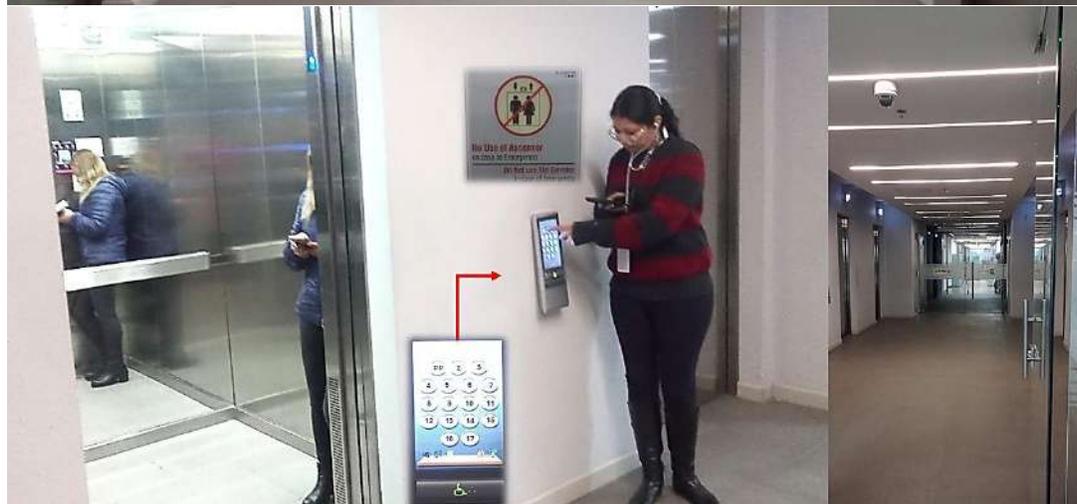
Consideraciones excepcionales para las edificaciones ya existentes: donde generalmente se usan sillas de ruedas más pequeñas, y debido a las situaciones del mercado, el espacio para un ascensor accesible previsto para adaptación posterior se puede reducir a un espacio para un ascensor accesible con un tamaño de cabina mínimo de 1 000 mm x 1 250 mm.

**CUMPLE:** SI

Ilustración 6. Ascensores (Elevadores)



**SOPORTE:**



**OBSERVACIÓN OCI:**

De acuerdo con la [Ilustración 6. Ascensores \(Elevadores\)](#) el ingreso a los asesores de según [Tabla 7. Especificaciones Técnicas](#), hacen mantenimiento a los Ascensores para que lleguen directamente al piso que corresponda. En la torre 1 hay 7 ascensores inteligentes, 6 con capacidad para 12 personas y 1 de carga, también hay salida de emergencia al otro costado de la puerta del PISO 16. Por lo cual el ciudadano y personas en silla de ruedas ingresan a los ascensores directamente, en

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	este caso al piso 16 – atención al ciudadano. Por lo cual se cumple con el criterio de la NTC 6047.
<b>ID:</b>	<b>A1NTC007</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INGRESO - 16. Puertas y ventanas</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p>16.1.1. Generalidades El ancho mínimo no obstruido de la entrada no debe ser inferior a 800 mm; se recomiendan 850 mm o más, ya que será necesario más espacio para una persona que usa una silla de ruedas eléctrica.</p> <p>16.1.2. Ancho no obstruido de las puertas El ancho mínimo no obstruido de una puerta en una vía de desplazamiento continua accesible debe ser de 800 mm cuando se mide desde la superficie de la puerta; se recomienda 850 mm o más.</p> <p>16.1.3. Posición de la puerta Se debe dejar un espacio de maniobra no inferior a 600 mm entre el borde frontal de una puerta y una pared que es perpendicular a la puerta.</p>
<b>CUMPLE:</b>	<b>SI</b>
<b>SOPORTE:</b>	<p>Ilustración 7. Ingreso al piso 16 – Atención al Ciudadano</p>  <p>Ilustración 8. Sitio de Atención al Ciudadano</p> 
<b>OBSERVACIÓN OCI:</b>	De acuerdo con la Ilustración 7. Ingreso al piso 16 – Atención al Ciudadano se puede verificar que la puerta de ingreso está instalada en vidrio con medidas de Ancho 250 cm por Alto 250 cm, la cual esta está dividida en dos (2) con un Acho de 89 cm cada uno (1). Por lo cual se cumple con el criterio de la NTC 6047.

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

También se puede verificar en la [Ilustración 8. Sitio de Atención al Ciudadano](#) que al ingresar a las instalaciones de del PISO 16, se encuentra a su diagonal derecho la puerta de ingreso a las oficinas de Atención al Ciudadano, instalada en vidrio con medidas de Alto de 250 cm por un Ancho de 120 cm. Por lo cual se cumple con el criterio de la NTC 6047.

**Nota:** En las instalaciones de Atención al Ciudadano se encuentran en su apoyo: La Dirección de Otras Prestaciones (Radicación de Personas Natural), Dirección Administrativa Y Financiera, (Atención Personalizada – Atención al Ciudadano) Oficina Asesora Jurídica (Notificación Personal de Actos Administrativos Expedidos por la ADRES).

<b>ID:</b>	<b>A1NTC007</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INGRESO - 16. Puertas y ventanas</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p>16.1.1. Generalidades El ancho mínimo no obstruido de la entrada no debe ser inferior a 800 mm; se recomiendan 850 mm o más, ya que será necesario más espacio para una persona que usa una silla de ruedas eléctrica.</p> <p>16.1.2. Ancho no obstruido de las puertas El ancho mínimo no obstruido de una puerta en una vía de desplazamiento continua accesible debe ser de 800 mm cuando se mide desde la superficie de la puerta; se recomienda 850 mm o más.</p> <p>16.1.3. Posición de la puerta Se debe dejar un espacio de maniobra no inferior a 600 mm entre el borde frontal de una puerta y una pared que es perpendicular a la puerta.</p> <p>16.1.4. Fuerza de operación Con frecuencia, las personas con discapacidad de movilidad experimentan dificultades cuando se usan puertas de auto cierre. La fuerza requerida para abrir las puertas debe ser 25 N. Las puertas de auto cierre deben tener un elemento para abrirlas.</p> <p>16.1.5. Puertas, paredes y áreas vidriadas 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. Estos indicadores visuales se deben instalar de manera interrumpida, de mínimo 75 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. Se recomienda un indicador visual adicional colocado a una altura de 100 mm a 300 mm. Se recomiendan indicadores visuales compuestos de dos colores separados con una diferencia mínima de VRL de 60 puntos, de manera que sea posible tener en cuenta las condiciones de iluminación y los diferentes fondos. Es conveniente evitar los vidrios plateados o muy reflectivos. Cualquier borde independiente de pantallas vidriadas debería tener una franja que establezca contraste visual con los alrededores contra los cuales se observa.</p>

CUMPLE:

SI

Ilustración 9. Ingreso al piso 16 – Atención al Ciudadano

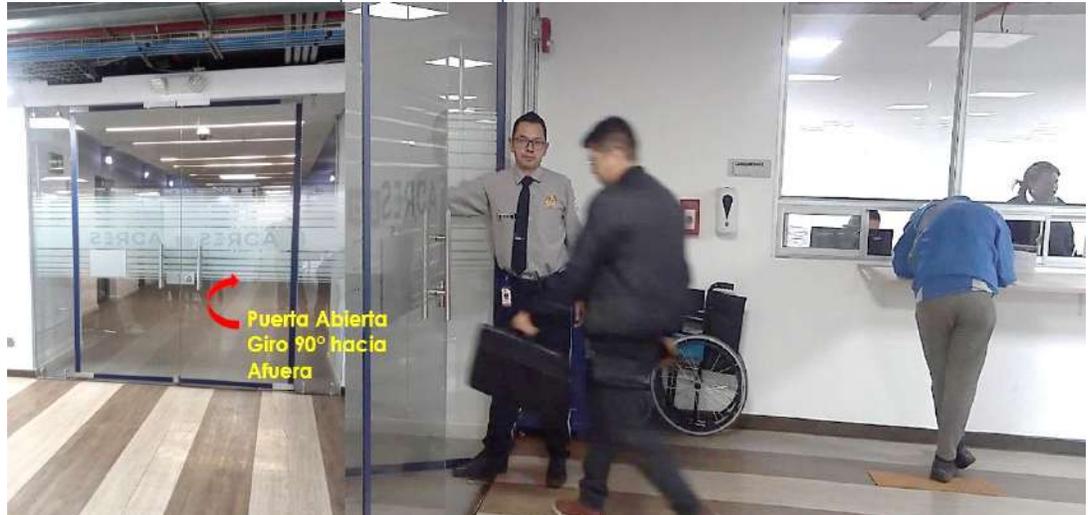


Ilustración 10. Sitio de Atención al Ciudadano



SOPORTE:

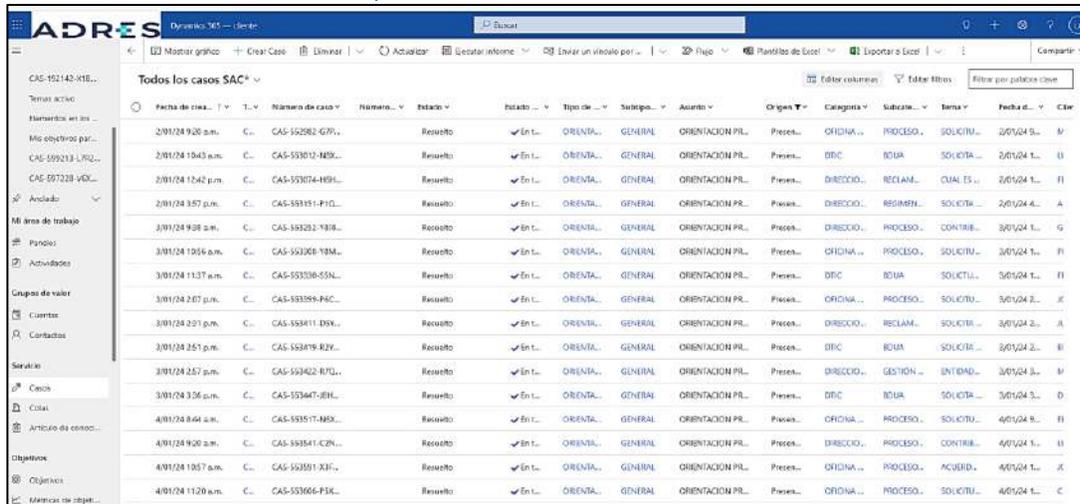
Ilustración 11. Fuerza de operación requisito 16.1.4.



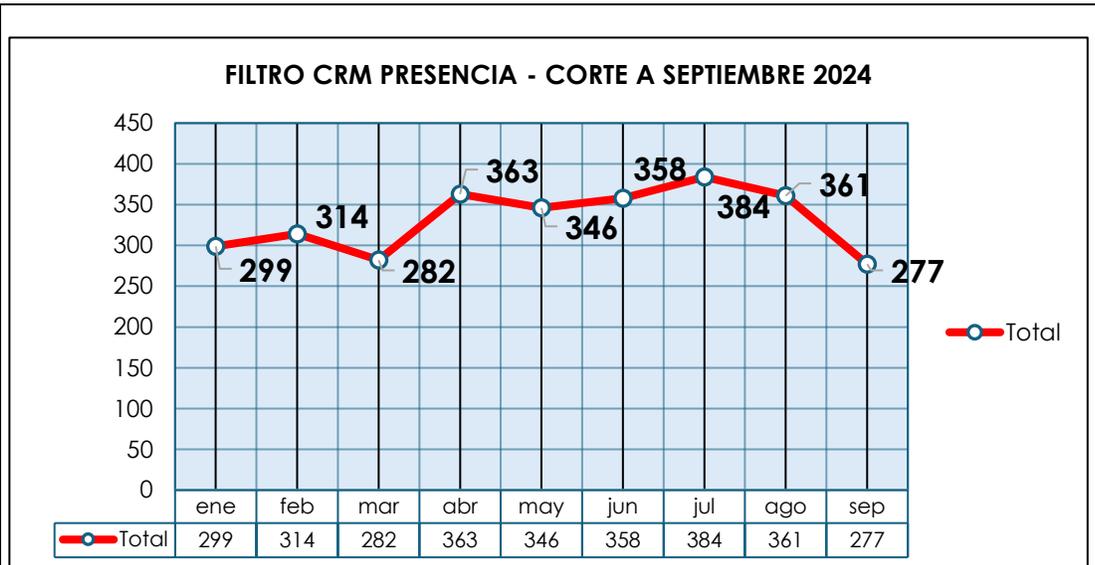
<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

<b>OBSERVACIÓN OCI:</b>	De acuerdo con la <a href="#">Ilustración 9. Ingreso al piso 16 – Atención al Ciudadano</a> se puede verificar que la puerta de ingreso está instalada en vidrio con medidas de Ancho 250 cm por Alto 250 cm, la cual esta está dividida en dos (2) con un Acho de 89 cm cada uno (1). Por lo cual se cumple con el criterio de la NTC 6047.
	También se puede verificar en la <a href="#">Ilustración 10. Sitio de Atención al Ciudadano</a> que al ingresar a las instalaciones de del PISO 16, se encuentra a su diagonal derecho la puerta de ingreso a las oficinas de Atención al Ciudadano, instalada en vidrio con medidas de Alto de 250 cm por un Ancho de 120 cm. Por lo cual se cumple con el criterio de la NTC 6047.
	Con respecto al <a href="#">Ilustración 11. Fuerza de operación requisito 16.1.4.</a> , para este requisito se cuenta con el apoyo de vigilancia para dar ingreso de entrada y salida a la ciudadanía.

**Nota:** En las instalaciones de Atención al Ciudadano se encuentran en su apoyo: La Dirección de Otras Prestaciones (Radicación de Personas Natural), Dirección Administrativa Y Financiera, (Atención Personalizada – Atención al Ciudadano) Oficina Asesora Jurídica (Notificación Personal de Actos Administrativos Expedidos por la ADRES).

<b>ID:</b>	<b>A1NTC031</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INGRESO - 18. Sistemas de asignación de turnos</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p><b>18. SISTEMAS DE ASIGNACIÓN DE TURNOS</b></p> <p>Si se usa un sistema de asignación de turnos, los dispositivos de control deben estar ubicados de acuerdo con el numeral 41. Toda la información necesaria se debe suministrar mediante una redacción sencilla con suficiente contraste visual y con base en el principio de dos sentidos. La máquina que entrega los tiquetes de los turnos y el sistema de llamado deben tener salida visual y audible. Algunos asientos deberían estar ubicados de manera que un perro guía o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste.</p>
<b>CUMPLE:</b>	<b>SI</b>
<b>SOPORTE:</b>	<p><a href="#">Ilustración 12. Herramienta Dynamics CRM – Atención al Ciudadano</a></p> 

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>



**OBSERVACIÓN OCI:**

De acuerdo con la [Ilustración 12. Herramienta Dynamics CRM](#), Mediante la herramienta Dynamic CRM se puede verificar por mes el total de registros de atenciones telefónicas y presenciales entre enero y lo corrido del mes del año con corte a septiembre 2024, con un total general de 2984 registros que realiza el equipo de atención al ciudadano.

Para este requisito "Sistemas de asignación de turnos" es claro informar que atención al ciudadano de la ADRES no necesita un sistema de asignación de turnos, debido a que el flujo de usuarios permite la atención inmediata y personalizada.

• **INFORMACIÓN PISO 16**

Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente. En algunas ocasiones, en este espacio se entrega el turno correspondiente al trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.

Según lo anterior se dará alcance a los siguientes requisitos en su cumplimiento:

<b>ID:</b>	<b>A1NTC032</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INFORMACIÓN - 19. Organizadores de filas</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p>1. <b>ORGANIZADORES DE FILAS</b></p> <p>Para el diseño de zona de filas se deben tener en cuenta, las dimensiones del cuerpo humano, la circulación y permanencia horizontal con las dimensiones básicas de análisis de densidad de "colas".</p> <p>Las áreas que componen esta zona son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zona de contacto: en esta área de ocupación es casi inevitable el contacto corporal; imposible la circulación, movimiento reducido al andar arrastrando los pies; análoga a un ascensor lleno.</li> </ul>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

- Zona de no contacto: mientras no sea preciso desplazarse puede eludirse el contacto corporal; movimiento posible en forma de grupo.
- Zona personal: la profundidad del cuerpo separa a las personas; circulación lateral limitada sorteando las personas.
- Zona de circulación: es posible circular en "cola" sin molestar a las demás personas.

En algunas ocasiones, dependiendo la naturaleza de servicios que presta el punto de atención, es conveniente que se proyecten mesas para diligenciamiento de formatos. Para el caso de filas, se requiere contar con elementos de apoyo lo suficientemente estables que faciliten esta labor. En esta zona también se ubican los tableros digitales o elementos (sonido o llamado voz coordinada con el tablero), que permitan al ciudadano identificar el turno que están atendiendo y el que continúa; así mismo se puede optar por ubicar pantallas que entreguen información institucional o televisores, tableros de información o revisteros que permitan una espera entretenida. El mobiliario utilizado debe ser lo suficientemente cómodo, diseñado para tráfico pesado, de fácil limpieza y mantenimiento periódico, de materiales agradables que reduzcan el estrés. Los colores generalmente utilizados en esta área son de tonos claros, sin llegar a ser monótonos, que permitan disminuir la ansiedad y creen un espacio tranquilo y relajante.

#### 20.4. ALTURA

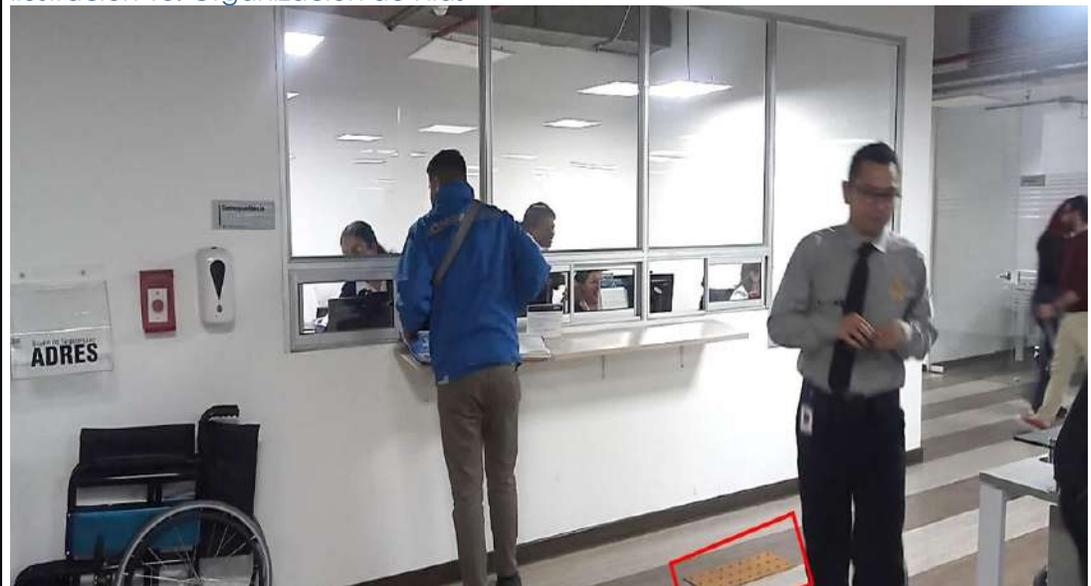
El nivel del mostrador debe estar entre 740 mm a 800 mm desde el suelo. El espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700. Los escritorios de la recepción sobre los cuales los visitantes escriben deberían permitir la aproximación frontal por parte de los usuarios de sillas de ruedas, 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.

**CUMPLE:**

**SI**

**SOPORTE:**

Ilustración 13. Organización de Filas



PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
		Versión:	3
FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022



Ilustración 14. Altura requisito 20.4



## OBSERVACIÓN OCI:

De acuerdo con la [Ilustración 13. Organización de Filas](#), La atención en zona de correspondencia se realiza de acuerdo con el orden de llegada y de ser necesario, se prioriza la atención si el ciudadano pertenece a un grupo de especial protección (Menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona con discapacidad, entre otros). En este espacio se puede observar que el ciudadano cuenta con mesa de diligenciamiento de formatos. Por otro lado, si ya el ciudadano necesita orientación personalizada también se atiende en orden de llegada.

Se puede verificar en el fondo de la oficina de atención al ciudadano una pantalla de televisión que entrega información institucional de la entidad. Así mismo se puede observar que los espacios de la oficina de atención al ciudadano son espaciosos, ordenados y tranquilos para la comodidad del usuario ofreciendo un buen servicio.

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	<p>Con respecto a la <a href="#">Ilustración 14. Altura requisito 20.4</a> en conformidad con la norma, los escritorios están diseñados con medidas de 1,50 cm, largo 72,5 cm y ancho 60 cm para la comodidad del usuario.</p> <p>Frente a la señalización se observa indicadores de identificación táctiles de superficie podotáctiles de las ventanillas de radicación.</p>
--	---

<b>ID:</b>	<b>A1NTC033</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INFORMACIÓN - 17.4. Indicación Visual de las Áreas Vidriadas</b>
<b>REQUISITO:</b>	17.4. Indicación Visual De Las Áreas Vidriadas Se deben considerar los requisitos de los numerales 16.1.5 y 44.
<b>CUMPLE:</b>	<b>SI</b>
<b>SOPORTE:</b>	<p><a href="#">Ilustración 15. Indicación Visual de las Áreas Vidriadas</a></p> 
<b>OBSERVACIÓN OCI:</b>	<p>De acuerdo con la <a href="#">Ilustración 15. Indicación Visual de las Áreas Vidriadas</a>, se brinda Información y señalización audible/táctil braille para personas con discapacidad visual y lenguaje en señas para personas con discapacidad auditiva.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se da alcance a la categoría <a href="#">SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS</a> de la NTC 6047</p>

<b>ID:</b>	<b>A1NTC034</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>INFORMACIÓN</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p><b>20. MÓDULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. ÁREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES y ESCRITORIOS</b></p> <p>Un puesto de trabajo, independiente de la zona en la cual esté ubicado, debe contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones; debe permitir una postura adecuada y libertad de movimientos.</p> <p><b>20.4. Altura</b></p> <p>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,</p>

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
		Versión:	3
FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

con espacio para colocar las rodillas de dichos usuarios. Al menos una parte del escritorio debería tener como mínimo.

20.6. Superficie de Trabajo  
El espacio para trabajo, lectura o escritura debe ser mínimo de 600 mm de ancho por un mínimo de 1 000 mm de largo.

**CUMPLE:** SI

Ilustración 16. Equipo de Atención al Ciudadano - DOP, DAF y OAJ



Ilustración 17. Equipo de Atención al Ciudadano - 472



**SOPORTE:**

Ilustración 18. Area de Vigilancia



<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

De acuerdo con la [Ilustración 16. Equipo de Atención al Ciudadano - DOP, DAF y OAJ](#), hay tres (3) procesos que acompañan la atención y asesoramiento al ciudadano como son la Dirección de Otras Prestaciones (Radicación de Personas Natural), la Dirección Administrativa y Financiera (Atención Personalizada – Atención al Ciudadano) y la Oficina Asesora Jurídica (Notificación Personal de Actos Administrativos Expedidos por la ADRES), los cuales cuentan con:

- Puesto de trabajo compuesto por superficie rectangular de 1. 50\*60 en fórmica con superficie de retorno de 1. 20\*60 en fórmica, cajonera con frente en fórmica de 2 cajones más un archivo.
- Silla baja con platina fija, reclinable, giratoria, con brazos, espaldar y asiento tapizado negro.

Es conveniente colocar en cada puesto de trabajo un aviso para que el usuario identifique qué servicio presta la oficina de atención al ciudadano así: Atención General, Radicación de Personas Naturales y Notificación de Actos Administrativos.

En la [Ilustración 17. Equipo de Atención al Ciudadano - 472](#), se puede verificar las instalaciones de radicación en ventanilla por el equipo del 472.

Es conveniente tener un aviso más visible del punto de atención de radicación o correspondencia – Equipo 472.

Con respecto a la interacción con las áreas de Atención al Ciudadano y de Reclamaciones frente al proceso de radicación, es importante informar lo siguiente:

**OBSERVACIÓN  
OCI:**

Para el caso en el cual un usuario se presenta en la ventanilla de radicación de la entidad, el auxiliar de radicación hace una revisión para garantizar que la documentación a recibir este dirigida a la ADRES, en caso de ser positiva la validación, procede a determinar la dependencia que tramitará la documentación conforme al contenido del documento; posteriormente realiza el proceso de radicación registrando los datos esenciales (datos de origen, nombre, remitente, dirección, anexos, etc.) con lo cual queda asignado a la dependencia competente, e inmediatamente le devuelve una copia con el sticker del radicado en calidad de soporte de recibido al usuario. Sin embargo, es de precisar que la verificación de la completitud documental es responsabilidad de la dependencia que se encarga de la gestión de cada trámite o actuación administrativa, puesto que dados sus conocimientos especializados en la materia son los que determinan de esta forma si cumplen o no con los requisitos establecidos en las normativas vigentes de allí que son los responsables de mantener o modificar la clasificación documental indexada.

Ahora bien, para el caso específico de los documentos de "Reclamaciones", la Dirección de Otras Prestaciones con el objetivo disminuir el número de rechazos en las reclamaciones de persona natural definió un acompañamiento a estas personas, previo a la radicación documental, consistente en que al momento de llegar el usuario a la ventanilla con este tipo de documentos, el auxiliar de radicación le indica que primero debe dirigirse a la oficina donde se encuentra el personal de esta área y allí realizan la verificación de que esta documentación cumpla con los requisitos, correcto diligenciamiento y completitud, para así radicarlo en el sistema de radicación de reclamaciones, y en señal de ello le colocan un sticker; posteriormente a unas horas previamente establecidas, el profesional de reclamaciones trae los físicos a la ventanilla de correspondencia para que de nuestra parte se realice la

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

radicación formal en el ORFEO. El día hábil siguiente de la radicación el área de correspondencia remite esta documentación haciendo uso de la "Planilla de Control de Entrega de Reclamaciones Persona Natural GDOC- FR23" a la Dirección de Otras Prestaciones, encargada de este tipo de asuntos, para que continúen el trámite según la normativa vigente y conformen los expedientes a que haya lugar.

Nota 1. Si las reclamaciones son traídas por intermedio de un servicio de courier, el proceso de radicación lo realiza el auxiliar de radicación inmediatamente sin validación previa de los profesionales de la DOP y al día hábil siguiente se entrega de la manera y en la planilla descrita en el párrafo anterior.

Nota 2. Es de aclarar que cuando no se adelanta el acompañamiento a la persona natural por parte de la Dirección de Otras Prestaciones, por estar los funcionarios en otras actividades, la documentación de la serie "Reclamaciones" pasa a radicación directa y la citada dependencia es la que posteriormente hace las solicitudes de documentación faltante o devoluciones por no cumplir con los requisitos de la normativa según apliquen.

Por otra parte con relación al área de Atención al Ciudadano, existe una interacción en el proceso de radicación que se presenta con las solicitudes anónimas que llegan a través de correo electrónico como peticiones de información u otras asesorías, el servidor público y/o Auxiliar de Radicación del Operador de Gestión Documental remite sin radicar a Atención al Ciudadano para que esta instancia se encargue de contactar al usuario a fin de aclarar o establezca cuál es su solicitud o trámite que requiere adelantar ante la entidad.

Se recomienda al equipo auditado realizar socializaciones informativas y de divulgación del servicio que presta Atención al Ciudadano y Radicación Documental según los siguientes lineamientos:

- [GSCI-MA01\\_Manual de Atención al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial V03.pdf](#)
- [GDOC-PR01\\_Radicación Documental V04.pdf](#)

Con respecto al área de vigilancia en la entrada principal, se observa en la **Ilustración 18. Área de Vigilancia**, que se encuentra con equipos de emergencia, lockers de casilleros, un cubículo de oficina personal entre otros, en el cual es conveniente revisar la posibilidad de adecuar este espacio más reducido y cómodo para el vigilante que atiende a la ciudadanía y que estos equipos mencionados estén organizados en otro lugar como correspondan.

De acuerdo con lo anterior se da alcance a la categoría [Radicación de Documentos](#) de la NTC 6047

#### • **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PISO 16**

Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos o centros de información, fotocopiadora, internet, dispensadores, baños públicos, baños públicos para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de juntas, entre otros.

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

<b>ID:</b>	<b>A1NTC080</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p><b>24. CUARTOS DE BAÑO E INSTALACIONES SANITARIAS</b></p> <p><b>24.1. Generalidades</b></p> <p>Los requisitos contenidos en este numeral se aplican a edificaciones para uso público, por ejemplo, lugares de trabajo, edificaciones públicas y privadas con funciones públicas. Las instalaciones sanitarias deben estar diseñadas para brindar servicios a una variedad de usuarios. También se deben tener en cuenta los usuarios con colostomía. Existen varios métodos para proporcionar cuartos de baño accesibles para sillas de ruedas. La selección del método se debe hacer cuidadosamente para satisfacer las necesidades.</p> <p>Si no hay a disposiciones, otros requisitos o reglamentación nacional, se debe aplicar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debe haber al menos un cuarto de baño accesible para silla de ruedas.</li> <li>- El cuarto de baño accesible para silla de ruedas siempre debe tener un lavamanos.</li> </ul> <p><b>24.2. Compartimientos en baños para personas en condición de discapacidad que pueden caminar</b></p> <p>Estos compartimientos cumplen las necesidades de personas en condición de discapacidad que pueden caminar, y que requieren ayuda. Este tipo de compartimiento no es para la mayoría de las personas que usan silla de ruedas. Cuando las instalaciones para el lavado de manos estén localizadas en un baño para personas de un mismo sexo, deben estar a disposición comunalmente. Cuando ésta es una instalación independiente, las instalaciones para lavado de manos se deben ubicar en un espacio adyacente al compartimiento del baño, o en un compartimiento más grande que contenga un lavamanos.</p> <p><b>24.4. Dimensiones para cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas</b></p> <p><b>Generalidades</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>24.6. ASIENTO DEL SANITARIO</b></p>

<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
		<b>Versión:</b>	<b>3</b>
<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

La parte superior del asiento del sanitario debe estar entre 400 mm y 480 mm desde el suelo. Las diferencias antropométricas en la población en diferentes partes del mundo pueden requerir alturas mayores o menores de los asientos de los sanitarios.

### 24.7. BARRAS DE AGARRE

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. En los lados donde es posible hacer transferencia lateral, se debe proporcionar una barra de agarre abatible (tubo de soporte abatible), a una altura de 200 mm a 300 mm por encima del asiento del sanitario. Las barras de agarre deben soportar una fuerza de mínimo 1 kN desde cualquier dirección, pero se recomienda 1,7 kN. La longitud de la barra de agarre abatible se debería traslapar con el borde frontal del asiento del sanitario, entre 100 mm y 250 mm. La ubicación de la barra abatible verticalmente debería permitir el acceso de una silla de ruedas, cuando está plegada. En donde hay una pared al lado del sanitario, se debe colocar una barra de agarre horizontal a una altura de 200 mm a 300 mm por encima del borde del sanitario, y al otro lado del sanitario se debe colocar una barra de agarre vertical que no debe exceder una altura de 1 700 mm sobre el nivel del piso. La barra de agarre se debe extender a una distancia de mínimo 150 mm hasta el borde frontal del asiento del sanitario.

**CUMPLE:**

**CUMPLE PARCIALMENTE**

Ilustración 19. Compartimento de Baños para personas con discapacidad



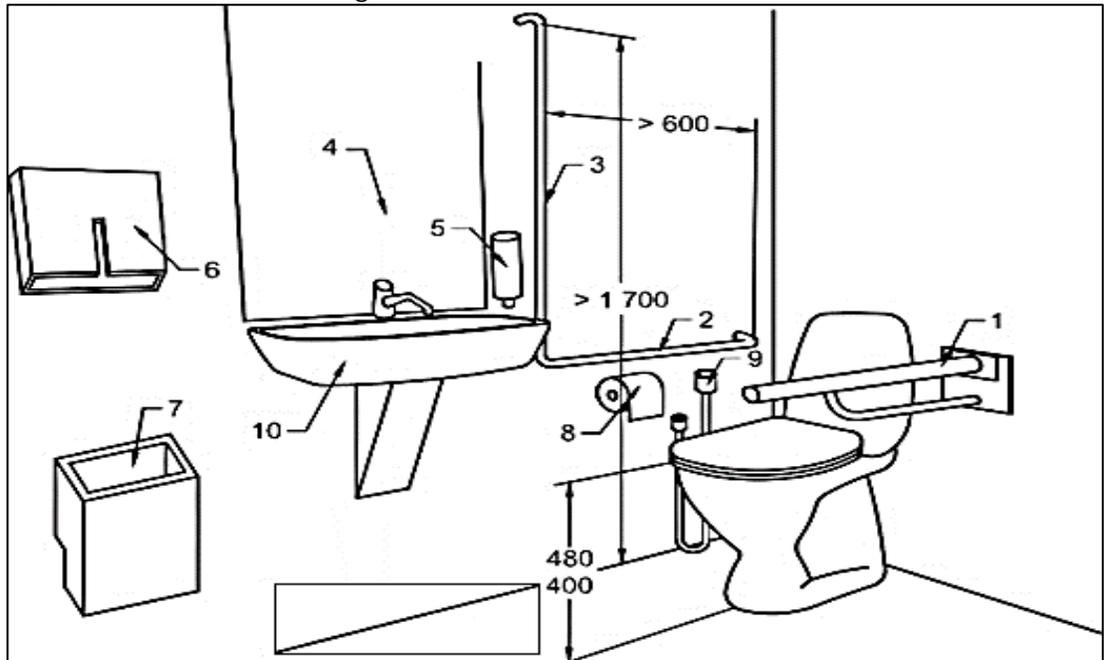
**SOPORTE:**



Ilustración 20. Asientos de Sanitario



De acuerdo con la [Ilustración 19. Compartimento de Baños para personas con discapacidad](#), se puede verificar un (1) baño para discapacitados Independientes, en el cual cumple parcialmente con las condiciones que impone la NTC 6047 en un 100% de acuerdo con las siguientes convenciones:



OBSERVACIÓN  
OCI:

Convenciones

- barra de soporte abatible a la altura del asiento más 200 mm a 300 mm
- barra de agarre horizontal montada en la pared a la altura del asiento, más 200 mm a 300 mm
- barra de agarre vertical montada en la pared
- espejo, altura superior mínimo 1 900 mm, altura inferior máxima 900 mm sobre el piso
- dispensador de jabón, de 800 mm a 1 100 mm sobre el piso
- toallas o secador de 800 mm a 1 100 mm sobre el piso
- depósito de residuos

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dispensador de papel higiénico de 600 mm a 700 mm sobre el piso</li> <li>- suministro de agua independiente</li> <li>- lavamanos pequeño para enjuague de dedos o manos, con una proyección máxima de 350 mm</li> </ul> <p>Adicionalmente en el lugar del baño de discapacitados del piso 16, hay un (1) Locker con 6 puestos independientes para el personal TECNISEG DE COLOMBIA LTDA. empresa dedicada a la prestación del servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, que presta servicio a la ADRES. Esto también se presenta en los pisos 8 y 17.</p> <p>También se observa una escalera al lado del lavamanos</p> <p>Se recomienda a los auditados revisar la <a href="#">Tabla 8. Especificaciones Técnicas para el PISO 16, 17 y 18 del Contrato de Arrendamiento CTO-974-2023 entre FAMOC DE PANEL S.A.S. y la ADRES - Mantenimientos incluidos:</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los mantenimientos preventivos se deben realizar de acuerdo el cronograma que se pactarán en el acta de inicio del contrato, se tendrán en cuenta con acuerdos de nivel de servicios (ANS).</li> <li>- Se debe dar cumplimiento a lo consagrado en la nota No 3 del presente anexo de especificaciones técnicas, establecida en el alcance del objeto</li> </ul> <p>Esto es con el fin de dar alcance a la Categoría de SERVICIOS COMPLEMENTARIOS de la NTC 6047.</p> <p>De acuerdo con la Ilustración <a href="#">20. Asientos de Sanitario</a>, se puede verificar que si cumple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baño de hombres: 2 sanitarios, 2 orinales con difusor de olores, 4 lavamanos y 4 dispensadores de jabón al lado del lavamanos.</li> <li>- Baño de mujeres: 4 sanitarios como mínimo, 4 lavamanos y 4 dispensadores de jabón al lado del lavamanos.</li> </ul> <p>De acuerdo con lo anterior se da alcance al suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se da alcance a la categoría <a href="#">SERVICIOS COMPLEMENTARIOS – Requerimientos de Señalización</a></p>
--	--

<b>ID:</b>	<b>A1NTC080</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>
<b>REQUISITO:</b>	<p>42. <a href="#">ASPECTOS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO</a> La gestión eficaz del ambiente construido es esencial para asegurar que una edificación pueda ser usada por cualquier persona. Se requerirán políticas y procedimientos de gestión para asegurar que se mantenga la accesibilidad en forma regular.</p> <p>43.1. <a href="#">Generalidades Sistemas, Señales E Información De Advertencia Para Emergencias</a></p>

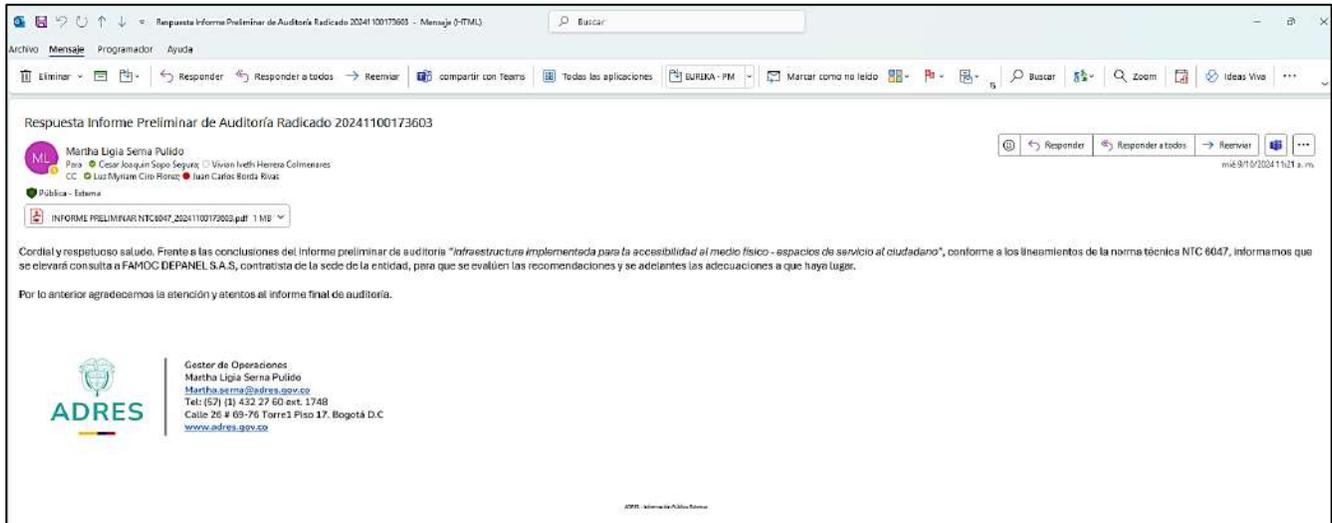
<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

	<p>En todos los tipos de edificaciones es esencial contar con un sistema eficaz y confiable de advertencia contra incendios.</p> <p>En la actualidad, las tecnologías disponibles permiten que las advertencias sean comunicadas simultáneamente por resonadores, luces estroboscópicas, mensajes de voz y sensaciones táctiles individuales mediante vibración.</p> <p>Los sistemas de alarma se deberían diseñar teniendo en cuenta a las personas con discapacidades auditivas. Se deberían suministrar alarmas estroboscópicas visuales, particularmente en áreas aisladas (cuartos de baño, salas de reuniones) y áreas ruidosas.</p> <p>Se debe tener en cuenta la disposición de los recintos, los niveles de alumbrado y la disposición del mobiliario para asegurar que estas alarmas sean visibles. Una frecuencia de 0,5 Hz - 4 Hz minimiza el riesgo de disparar una reacción en una persona con epilepsia. Es conveniente asegurar que no se traslapen luces estroboscópicas, de manera que den como resultado una mayor frecuencia de la intermitencia. Los dispositivos de vibración tales como buscapersonas o teléfonos móviles pueden estar integrados a los sistemas de alarma para brindar alarmas individuales.</p>
<b>CUMPLE:</b>	<b>SI</b>
<b>SOPORTE:</b>	<p>Ilustración 21. Equipamiento de Seguridad</p> 
<b>OBSERVACIÓN:</b>	<p>De acuerdo con la <a href="#">Ilustración 21. Equipamiento de Seguridad</a>, se puede observar que se cuenta con un todo un equipo compuesto de seguridad en caso de emergencia, según <a href="#">Tabla 9. Especificaciones Técnicas para el PISO 16, 17 y 18</a> del presente informe del <a href="#">Contrato de Arrendamiento CTO-974-2023</a> entre <a href="#">FAMOC DEPANEL S.A.S.</a> y la <a href="#">ADRES</a>.</p> <p>Se recomienda realizar socializaciones para este tipo de temas.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se da alcance a la categoría <a href="#">SERVICIOS COMPLEMENTARIOS – Requerimientos de Señalización</a></p>

**RESPUESTA DE LOS AUDITADOS - 9 DE OCTUBRE 2024:**

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	20/05/2022

Se responde informe preliminar vía correo electrónico - E-MAIL enviado el 9 de octubre de 2024 por el proceso DAF- Atención al Ciudadano, según lo siguiente:



Cordial y respetuoso saludo. Frente a las conclusiones del informe preliminar de auditoría "infraestructura implementada para la accesibilidad al medio físico - espacios de servicio al ciudadano", conforme a los lineamientos de la norma técnica NTC 6047, informamos que se elevará consulta a FAMOC DEPANEL S.A.S, contratista de la sede de la entidad, para que se evalúen las recomendaciones y se adelantes las adecuaciones a que haya lugar.

Por lo anterior agradecemos la atención y atentos al informe final de auditoría.

### **RESPUESTA OCI - 9 DE OCTUBRE 2024:**

De acuerdo con la respuesta enviada por el proceso auditado DAF – Atención al Ciudadano frente al informe preliminar, se informa a los auditados que se da alcance al presente informe en respuesta al informe final de la auditoría.

## 2. CONCLUSIONES

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), realizó la verificación de la [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#) en la vigencia 2024 con corte a 30 de septiembre de 2024.

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno, realizó la verificación y observación de los requisitos de la [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#) a través de muestra selectiva bajo la [Tabla 10. Especificaciones Técnicas para el PISO 16](#) del presente informe del [Contrato de Arrendamiento CTO-974-2023](#) entre [FAMOC DEPANEL S.A.S.](#) y [la ADRES](#), se presenta a continuación las conclusiones de la evaluación realizada:

1. Con respecto al seguimiento del [Norma Técnica Colombiana NTC – 6047](#), se observó que el ID: **A1NTC080** [Ilustración 19. Compartimento de Baños para personas con discapacidad](#) cumple

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

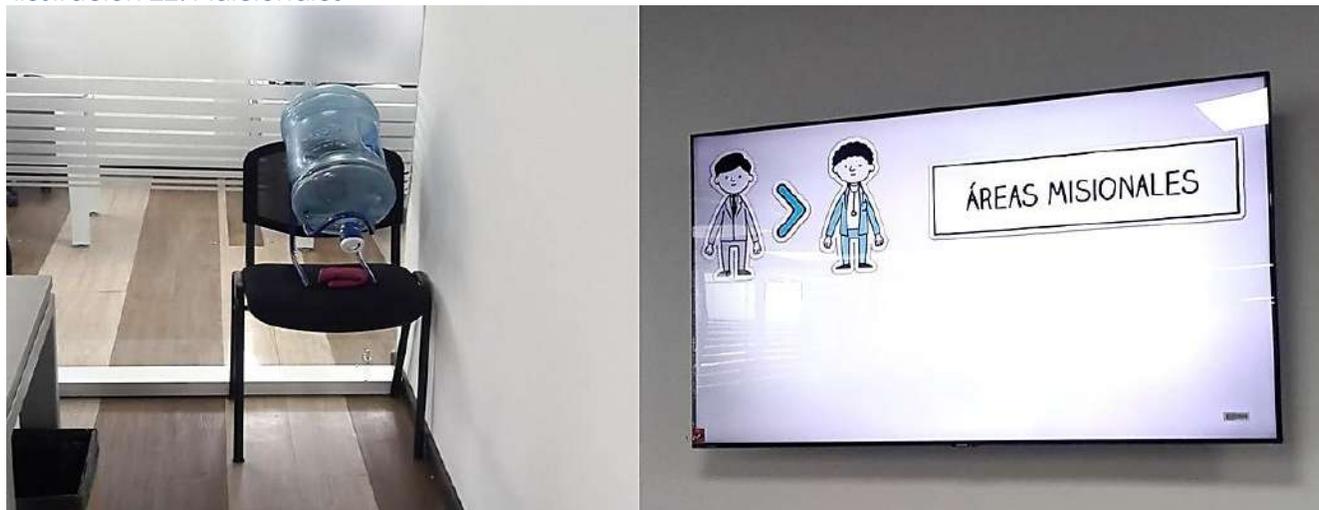
parcialmente con la categoría de SERVICIOS COMPLEMENTARIOS – Requisito General 24. CUARTOS DE BAÑO E INSTALACIONES SANITARIAS. Ilustración 17. Compartimento de Baños para Personas con Discapacidad.

2. Frente al ID: **A1NTC034** Ilustración 18. *Area de Vigilancia*, es conveniente revisar el Contrato de Arrendamiento CTO-974-2023, referente a las Especificaciones Técnicas si se puede adecuar el espacio de la vigilancia de la Compañía de Seguridad Tecniseg en la entrada del PISO 16 Ilustración 18. *Area de Vigilancia*, para dar alcance al requisito 20. *MÓDULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. ÁREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES y ESCRITORIOS: Un puesto de trabajo, independiente de la zona en la cual esté ubicado, debe contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones; debe permitir una postura adecuada y libertad de movimientos.*
3. Para el ID: **A1NTC034** la Ilustración 16. *Equipo de Atención al Ciudadano*, atendido por los funcionarios de los procesos de DOP, DAF y OAJ, revisar si se puede definir para cada puesto de trabajo, un aviso para que el usuario identifique qué servicio presta la oficina de atención al ciudadano así: Atención al Ciudadano, Radicación de Personas Naturales y Notificación de Actos Administrativos expedidos por la Adres.
4. Es importante resaltar en esta evaluación que los requisitos cumplen con la Norma Técnica Colombiana NTC – 6047 conforme a la Tabla 11. Especificaciones Técnicas para las instalaciones del PISO 16 de Atención al Ciudadano, en el marco del Contrato de Arrendamiento CTO-974-2023 entre FAMOC DEPANEL S.A.S. y la ADRES, no obstante, se debe revisar aspectos de mejora para la Entidad.

## 1. RECOMENDACIONES

En el marco de la auditoría de la "Evaluación de gestión conforme a la norma técnica NTC 6047 de infraestructura servicio al ciudadano" con corte al 30 de septiembre 2024, se sugiere tener en cuenta lo siguiente:

Ilustración 22. Adicionales



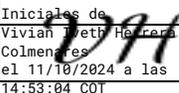
<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>3</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

De acuerdo con [Ilustración 22. Adicionales](#), se recomienda una mesa soporte para el botellón de agua en la sala de atención al ciudadano, ya que se observó que este se encuentra en una silla de atención al público en la parte interior de la sala en una esquina y no se puede ver.

Con respecto al televisor (monitor) que se encuentra en la parte interior de la sala de atención al ciudadano, se sugiere si es viable ubicarlo en el otro extremo de la sala para que el ciudadano que esta en espera pueda observar de cerca, la información y los mensajes de la Adres. Así mismo, se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano realizar un video de orientación al usuario con los tres servicios que se prestan allí como: Atención al Ciudadano, Radicación de Personas Naturales y Notificación de Actos Administrativos expedidos por la Adres.

Por otro lado, se sugiere revisar los aspectos mencionados en los ID **A1NTC080** [Ilustración 19. Compartimento de Baños para personas con discapacidad](#), **A1NTC034** [Ilustración 18. Area de Vigilancia](#), **A1NTC034** [Ilustración 16. Equipo de Atención al Ciudadano](#), atendido por los funcionarios de los procesos de DOP, DAF y OAJ.

Se recomienda al proceso de la DAF socializar y divulgar al interior de la entidad y de cara al ciudadano a través del portal web y medios de comunicación internos, como se debe aplicar los procedimientos: [GSCI-MA01 Manual de Atención al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial V03.pdf](#) y [GDOC-PR01 Radicación Documental V04.pdf](#). Esto se puede realizar a través de capacitaciones, boletín informativo y videos explicativos entre otros, de igual manera, esto fortalecerá a los funcionarios de la Entidad y al Equipo de trabajo de 472, que atiende a los usuarios para radicación de documentos, lo anterior, contribuirá a la mejora de Atención al Ciudadano.

<b>2. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Proceso</b>	<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b> (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, Jefe OCI)
<b>Vivian Iveth Herrera Colmenares</b>	 <small>Iniciales de Vivian Iveth Herrera Colmenares el 11/10/2024 a las 14:53:04 COT</small>	<b>CEGE</b>	<b>Auditora</b>

**Fecha de Revisión:** 11 de octubre de 2024

**Fecha de Aprobación:** 11 de octubre de 2024

**Cordialmente,**

  
Firmado por SOPO SEGURA  
CESAR JOAQUIN  
Fecha: 11/10/2024  
15:06:21 COT

**CESAR JOAQUIN SOPO SEGURA.**  
Jefe Oficina de Control Interno (E).

Elaboró: Vivian Iveth Herrera Colmenares – Auditora TIC - OCI

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Revisó: C.S.S.

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	25 de noviembre de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación de responsables Se ajusto el nombre del formato	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
03	20/05/2022	Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI