

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

<b>FECHA:</b>	Julio de 2024	<b>INFORME PRELIMINAR</b>	<input type="checkbox"/>	<b>INFORME DEFINITIVO</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión de Bienes y Servicios / Unidad de Recursos Físicos, con énfasis en la NTC 6047 Requisitos de Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DURLEY ROMERO TORRES – Secretaria General MARTHA LILIANA DURAN CORTES – Jefe Unidad de Recursos Físicos				
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Manuela Hernández Jaramillo. Contratista OCl Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez. Jefe OCl				

### RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

**Objetivo:**

Verificar el cumplimiento en la entidad de los criterios y requisitos definidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 del 11 de diciembre de 2013, “ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA” expedida por ICONTEC; con el fin de emitir, entre otras, recomendaciones que a su vez contribuyan a la generación de acciones para el fortalecimiento de los lineamientos en materia de accesibilidad a espacios físicos de los que se refiere la Política de Atención al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

**Alcance:**

La verificación se efectuará en la sede de la Lotería de Bogotá a los criterios y requisitos establecidos en los numerales del 4 al 45 de la norma NTC 6047 del 2013 al corte del 31 de mayo de 2024.

Analizada la información, se presenta el consolidado de los aspectos que requieren formulación de plan de mejoramiento, dado que incumplen con la normativa vigente:

**Tabla No. 1 Consolidado de Hallazgos**

TEMA No.	El Hallazgo y su Descripción
1	<p><b>TEMA:</b> <b>4. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b> 4.4 ZONA IV ADMINISTRATIVA</p> <p><b>HALLAZGO N°1.</b></p> <p>En verificación <i>in situ</i> realizada el día 14 de junio del 2024 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se identifica incumplimiento de los criterios definidos en la Norma para disposición del punto de atención al cliente en la entidad, ya que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un espacio único asignado para la atención de los ciudadanos; este es compartido con la Unidad de Apuestas y Control de juegos.</li> <li>• El área asignada para la atención al usuario no es un espacio cerrado que este aislado del ruido y de las áreas de circulación, ya que, se encuentra en el 1 piso cerca a la recepción de la entidad.</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con módulos de servicio que facilite la atención a la ciudadanía de manera cómoda (mobiliario, ventanilla y sillas); en especial a los usuarios en condición de discapacidad (sillas de ruedas)</li> <li>Tanto la secretaria y profesional que integran el área de Atención al Cliente en la actualidad prestan el servicio a través de sus puestos de trabajo individuales sin el espacio que proporcione la atención idónea a la ciudadanía.</li> </ul> <p><b>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento:</b> Unidad de Recursos Físicos.</p>
2	<p><b>TEMA:</b> <b>4. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b> 4.3 ZONA III ATENCIÓN</p> <p><b>HALLAZGO N°2.</b></p> <p>En verificación <i>in situ</i> realizada el día 18 de junio del 2024 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se evidencia que el espacio definido en la Dirección de Operación de producto y comercialización destinado para la atención de usuarios y/o ganadores de premios pequeños no cumple con los requerimientos mínimos establecidos en el numeral 20.6 de la norma NTC 6047.</p> <p><b>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento:</b> Unidad de Recursos Físicos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Para el desarrollo de la auditoría especial a la Norma NTC 6047 – Requisitos de Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública, se realizaron en síntesis las siguientes actividades:

- El 06 de junio se convocó a mesa de apertura de inicio de la auditoría al líder del proceso de Talento Humano y a la Secretaría General como responsable del proceso de 3 a 3:15 p.m., mediante memorando N°3-2024-1002; como anexo se remitió el documento aviso inicio de auditoría.
- El 07 de junio fue sesionada la reunión de apertura, programada con el memorando N°3-2023-1002. Esta reunión se realizó mediante la herramienta TEAMS.
- El 11 de junio se suscribió la carta de representación de la auditoría y se firmó el acta de la mesa de apertura de la auditoría, las cuales se encuentran en el expediente físico de la auditoría.
- El 11 de junio mediante correo electrónico se realiza requerimiento n°1 al proceso auditado de la información a verificar en el ejercicio de la auditoría programada.
- El 11 de junio se inició con la validación de los aspectos de la norma en las instalaciones de la entidad; dejando registro fotográfico.
- El 14 de junio mediante correo electrónico se realiza requerimiento n°2 a la Subgerencia Comercial y Operativa, y a la Dirección de Operación de productos y comercialización de información a verificar en el ejercicio de la auditoría programada.
- El 14 de junio se continua con la validación de los aspectos de la norma en las instalaciones de la entidad; dejando registro fotográfico.
- El 14 de junio se recibe respuesta de la Dirección de Operación de productos y comercialización, al requerimiento realizado por la Oficina de Control Interno-OCI.
- Los días 18 a 21 de junio se valida los aspectos de la norma en las instalaciones de la entidad, dejando registro fotográfico.
- El 20 de junio se recibe respuesta de la Unidad de Recursos Físicos al requerimiento n°1 realizado por la OCI.
- El 25 de junio se programa reunión virtual para socialización de resultados preliminares con la jefe de Unidad y contratista de apoyo, previo consenso, de 3:00 a 3:30 p.m., mediante la plataforma TEAMS.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

12. El 25 de junio fue sesionada la reunión de socialización de resultados preliminares con el proceso auditado; donde se socializaron los 2 hallazgos y las 3 observaciones identificadas en el ejercicio de la auditoría.
13. El 25 de junio se remitió el informe preliminar de auditoría a la jefe OCI encargada, para revisión previa a la radicación.
14. El 27 de junio se remitió el informe preliminar de auditoría con ajustes a la jefe OCI encargada, para revisión previa a la radicación.
15. El 28 de junio se recibió correo electrónico de la jefe OCI encargada, con el cual se remitió la revisión realizada al informe preliminar de auditoría; precisando un ajuste de forma.
16. El 28 de junio se radicó el informe preliminar al líder y responsable del proceso auditado, mediante memorando n°3-2024-1124; dando como plazo máximo para respuesta el 04 de julio del 2024.
17. El 04 de julio se realizó recordatorio al líder y responsable del proceso auditado del vencimiento del plazo máximo para dar respuesta al informe preliminar, mediante correo electrónico; para el cual, no se recibió respuesta por parte del proceso auditado.
18. El 17 de julio fue sesionada la reunión de cierre de la auditoría, a fin de presentar los resultados definitivos y solicitud de la formulación del plan de mejoramiento y diligenciamiento del formato evaluación del auditor.

### CONFORMIDADES:

#### CONFORMIDAD No. 1.

<b>CRITERIO</b>	<p><b>4. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b> 4.1 ZONA I RECEPCIÓN</p> <p><b>7. CIRCULACIÓN HORIZONTAL</b></p> <p><b>9. DEFENSAS A LO ARGO DE LOS SENDEROS Y RAMPAS</b></p> <p><b>16. PUERTAS</b> 16.1 PUERTAS Y SUS ACCESORIOS</p> <p><b>27. SISTEMAS DE ACCESO DE SEGURIDAD</b></p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>Está conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. En esta zona se ubican las siguientes áreas:</p> <p>4.1.1 Ingreso</p> <p>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).</p> <p>7.1 GENERALIDADES</p> <p>El área de circulación horizontal principal debe estar al nivel del suelo, con el fin de asegurar que la edificación sea accesible a todas las personas. No debe haber escalones en el área de circulación horizontal. En donde no se puedan evitar las diferencias en los niveles, se deben colocar rampas o ascensores</p> <p>7.2.4 Ancho del sendero</p> <p>d) no debe ser inferior a 900 mm cuando es poco probable que haya doble flujo de personas; cada 25 m (véase el numeral 7.2.6) debe haber un espacio de giro de al menos 1 800 mm x 2 000 mm.</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

## 9. DEFENSAS A LO LARGO DE SENDEROS Y RAMPAS

Se debe colocar protección al lado del sendero para proteger a los usuarios de sillas de ruedas y a las personas que pueden caminar, contra lesiones como resultado de una caída. Véanse ejemplos de protección contra caídas, en la Figura 13.

- Si un sendero a nivel o inclinado está rodeado en uno o ambos lados por terreno que desciende en pendiente hasta 30° de la horizontal, se debe dejar un margen firme y nivelado de al menos 600 mm a los lados pertinentes.

- Si un sendero o rampa inclinada está rodeada en uno o ambos lados por terreno que desciende en pendiente hasta 30° de la horizontal, se debe colocar un soporte con una altura mínima de 150 mm al(los) lado(s) pertinente(s). Los soportes deben tener una diferencia mínima en el VRL de 30 puntos en relación con la rampa.

- Si un sendero a nivel o inclinado, con escalones, una rampa, terraza u otra plataforma sin protección se eleva más de 600 mm sobre el suelo adyacente, se debe colocar una defensa. Si el suelo adyacente es firme y está a nivel con el sendero en 600 mm, no se necesita defensa.

La defensa debe estar diseñada para hacer desistir a un usuario, particularmente un niño, de trepar sobre ella.

### 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.

### 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 (véase la Figura 24); se recomienda 850 mm o más. Se debe considerar la información detallada y las alternativas en el Anexo B.

La distancia máxima desde la manija de la hoja de la puerta a la superficie de la pared no debe exceder 250 mm.

Se debería considerar especialmente la instalación y mantenimiento de las puertas corredizas.

## 27. Sistemas de acceso de seguridad

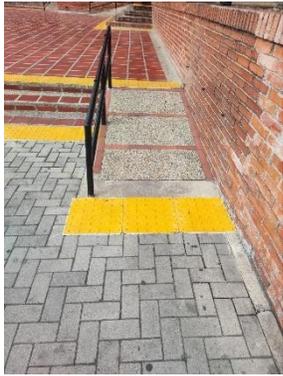
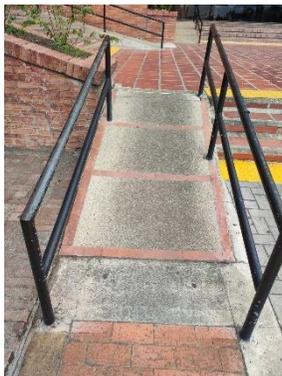
Los sistemas de accesos de seguridad se deben diseñar para satisfacer las necesidades de cualquier persona. Esto incluye los requisitos para espacio de maniobra y que los controles se puedan alcanzar fácilmente. Para los requisitos relacionados con acceso de tarjetas y teclados, véase el numeral 30.

Se deberían utilizar los sistemas de seguridad accesibles que están disponibles. Los sistemas de acceso de seguridad deberían ser utilizables por cualquier persona. Los sistemas biométricos (escáneres de retina o de la palma de la mano) no se pueden utilizar en todos los usuarios.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 11 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La puerta de la entrada principal de la entidad permite el acceso a persona con movilidad reducida (silla de ruedas); ancho de 1000 mm.</li> <li>2. Para el ingreso a la entidad, en la entrada principal se cuenta con controles como el detector y la registradora para acceso de los colaboradores y ciudadanos.</li> </ol> <p>Así mismo, cuenta con acceso especial para personas es situación de movilidad reducida.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Para el acceso de los ciudadanos se cuenta con tres (3) rampas ubicadas por la calle 26 y la carrera 32, de las cuales una es para acceso a la entidad.</li> <li>4. Las 3 rampas cuentan con pasamanos para evitar lesiones como resultado de una caída, así como auxiliar para las personas en sillas de ruedas.</li> </ol>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°1</b> Puerta de acceso entrada principal entidad.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°2</b> Puerta entrada principal entidad (1000 mm)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°3</b> Detector entrada principal entidad.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°4</b> Registradora entrada principal entidad.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°5</b> Puerta de acceso para personas con movilidad reducida (ancho 1100 mm)</p> </div> </div>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	 <p><b>Imagen n°6</b></p> <p>Acceso a plataforma de la edificación por la calle 26 (Ancho 1100 mm)</p>	 <p><b>Imagen n°7</b></p> <p>Acceso a plataforma de la edificación por la cra 32 (Ancho 1160 mm)</p>	 <p><b>Imagen n°8</b></p> <p>Acceso de la plataforma de la edificación al edificio de la Lotería de Bogotá (Ancho 1100 mm)</p>
--	---	--	---

<b>CONFORMIDAD No. 2.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>4. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b></p> <p>4.1 ZONA I RECEPCIÓN</p> <p><b>45. SEÑALIZACIÓN</b></p> <p>45.1 GENERALIDADES PARA LA SEÑALIZACIÓN</p> <p>45.6 EN FUNCIÓN DEL RECEPTOR</p> <p>45.7 TIPOGRAFÍA DE SEÑALES</p> <p>45.8 SÍMBOLOS GRÁFICOS</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>Está conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. En esta zona se ubican las siguientes áreas:</p> <p>4.1.2 Vestíbulo Recepción, espacio ubicado una vez se accede al punto de atención, el cual facilita la distribución a otras áreas; es amplio, allí se ubica la señalización general del punto de atención. En algunas ocasiones en este espacio se ubican personas que guían y facilitan que el ciudadano se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.</p> <p>4.1.3 Información 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.</p> <p>4.1.4 Radicación o correspondencia Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Dependiendo los</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.

#### 45.1 Generalidades para la señalización

Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura consistente. Para alturas, véase el numeral 45.7.3.

La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas. Para los símbolos gráficos, véase numeral 45.8.

Las señales se deben suministrar en relieve y en Braille (véase el numeral 45.7.2).

Las señales se deben fabricar con materiales robustos y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.

Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles, tableros con horarios, entre otros).

En donde se usa Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, debe ser fácil de ubicar.

Para centros de atención al ciudadano, se debe tener como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente.

NOTA En las normas ISO 16069 e ISO 26564-1 se presenta información adicional sobre señalización de ubicación y señalización.

#### 45.6.3 Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille

Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realizado e incluir señalización Braille (véase también el numeral 45.6.4).

La altura preferida de la información táctil realizada está entre 1 200 mm y 1 600 mm. Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se deben montar a un ángulo de la horizontal (preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°).

#### 45.6.4 Señalización braille

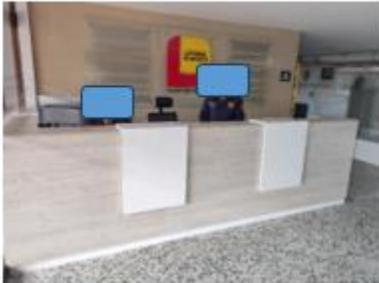
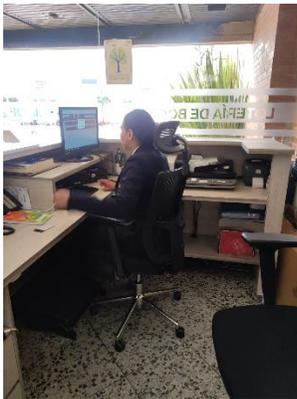
Cuando se usa una flecha en la señal táctil, se debe colocar una flecha pequeña para los lectores de Braille.

En las señales con múltiples líneas de texto y caracteres, se debe alinear horizontalmente un localizador Braille semicircular, con la primera línea del texto Braille.

Las señales Braille deben ser realizadas, en forma de tope, y deben ser agradables al tacto. Se deben colocar a 8 mm por debajo de la línea inferior del texto y justificar a la izquierda.

#### 45.7.3. Altura para ubicación de las señales

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<p>Las señales direccionales y funcionales deben estar ubicadas por debajo de 1 600 mm en donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realzadas (véanse los numerales 45.6.3 al 45.6.4).</p> <p>Las señales se deben ubicar, de manera que sean visibles claramente para las personas que están sentadas, de pie o estén caminando.</p> <p>Las señales se deben colocar entre 1 200 mm y 1 600 mm desde la superficie del suelo o piso. Debe ser posible acercarse a la señal para leerla a una corta distancia.</p> <p>45.8.3 Símbolos</p> <p>En la Tabla 9 se presentan algunos símbolos que pueden ser utilizados en los puntos destinados para la atención al ciudadano. Para mayores especificaciones se deben revisar las normas ISO 7001, ISO 7010, ISO 3864-1 y ISO 3864-2.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 11 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que para el acceso de los ciudadanos posterior a la entrada principal, la entidad cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con un punto de recepción para los ciudadanos donde se indica el lugar de atención, se realiza la recepción y radicación de la correspondencia. Dicho punto también cuenta con acceso especial para personas es situación de movilidad reducida.</li> <li>2. Señalización táctil que indica la recepción de la entidad ubicada a 1500 mm del suelo; la cual incluye texto en braille.</li> </ol>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°9</p> <p>Recepción de correspondencia y se brinda información.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°10</p> <p>Punto de radicación.</p> </div> </div>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	 <p><b>Imagen n°11</b> Señalización que indica el punto de recepción.</p>	 <p><b>Imagen n°12</b> Detalle señal de la recepción</p>
--	--	--

<b>CONFORMIDAD No. 3.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<b>4. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b> 4.2 ZONA II PERMANENCIA 21. MOBILIARIO SALAS DE ESPERA
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	4.2.1 Sala de espera o hall de filas  Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos. En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.  21.1 GENERALIDADES  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.
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	El día 11 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que se cuenta con un espacio para la espera de los ciudadanos, el cual permite la colocación de sillas de ruedas en caso de ser requerido.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>EVIDENCIA</b>	 <p>Imagen n°13 Sala de espera.</p>
------------------	---

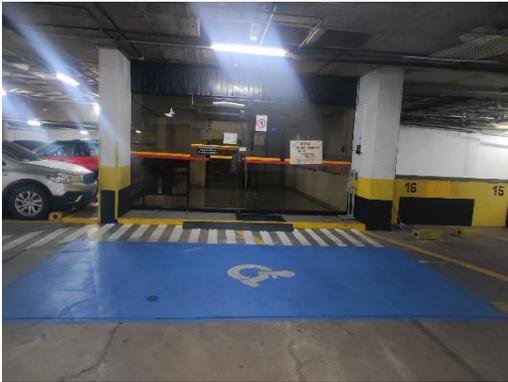
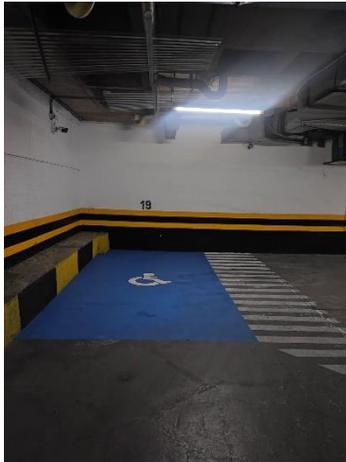
<b>CONFORMIDAD No. 4.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>6. ESPACIO RESERVADO PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE</b></p> <p>6.1 UBICACIÓN 6.2 NÚMERO DE ESPACIOS RESERVADOS PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE 6.3 ESTACIONAMIENTO PARA AUTOMÓVILES 6.5 SEÑALIZACIÓN 6.8 ESTACIONAMIENTOS INTERIORES</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>6.1 UBICACIÓN</p> <p>Los espacios reservados para estacionamiento estar ubicados lo más cerca posible de la entrada principal; se recomienda que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 m.</p> <p>6.2 NÚMERO DE ESPACIOS RESERVADOS PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE</p> <p>Se deben aplicar los siguientes requisitos mínimos concernientes al número de espacios de estacionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cada área de estacionamiento debe haber mínimo un espacio reservado para estacionamiento accesible.</li> <li>- Hasta 10 espacios de estacionamiento; debe haber un espacio reservado para estacionamiento accesible.</li> <li>- Hasta 50 espacios de estacionamiento; debe haber dos espacios reservados para estacionamiento accesible.</li> </ul> <p>(...)</p> <p>6.3 ESTACIONAMIENTO PARA AUTOMÓVILES</p> <p>El ancho mínimo del espacio de estacionamiento para un automóvil debe ser 3 900 mm, y la longitud mínima debe ser 5 400 mm. Este ancho mínimo incluye el área de transferencia al lado del automóvil, de 1 500 mm como mínimo. La Figura 2 ilustra una bahía de estacionamiento sencilla y un corredor.</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

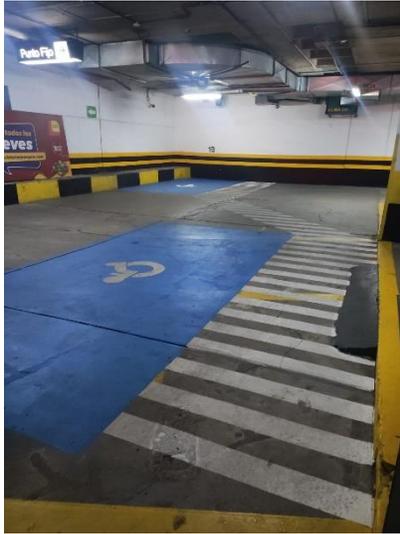
	<p>Comúnmente se usan dos espacios de estacionamiento accesible con un área de transferencia compartida, que debe tener un ancho mínimo de 6 300 mm (véase la Figura 2).</p> <p><b>6.5 SEÑALIZACIÓN</b></p> <p>Es importante que los lugares reservados para espacios de estacionamiento estén señalizados claramente a la entrada del sitio de la edificación o estacionamiento de vehículos, con información que brinde orientación, en cuanto a los espacios reservados para estacionamiento y otras instalaciones accesibles. Por tanto, se deben usar flechas que indiquen dirección, junto con el símbolo internacional de acceso (véase la Figura 2 y Tabla 9).</p> <p>Los espacios reservados para estacionamiento accesible deben estar marcados en el pavimento con el símbolo internacional de acceso NTC 4139 (véase la Tabla 9) para condiciones de discapacidad y atención preferencial y con una señal vertical con el símbolo internacional de espacio para estacionamiento accesible, para indicar el estacionamiento accesible reservado. La señal vertical debería estar ubicada, de manera que no represente un peligro (véase la Figura 2).</p> <p><b>6.8 ESTACIONAMIENTOS INTERIORES</b></p> <p><b>6.8.3 Ubicación de espacios reservados para estacionamiento accesible</b></p> <p>Los espacios reservados para estacionamiento accesible deben estar localizados en el mismo nivel de la entrada principal u otra entrada a la(s) edificación(es) que utiliza(n) el estacionamiento de vehículos.</p> <p>La ubicación de los espacios de estacionamiento accesibles (estacionamiento interior) debe estar lo más cerca posible de las entradas/ascensores.</p> <p>Los espacios reservados para estacionamiento accesible deben estar señalizados.</p> <p>Se debe instalar un ascensor adecuado para pasajeros o una rampa separada para peatones, que brinde acceso desde el vehículo estacionado hasta la entrada principal de la(s) edificación(es) que utiliza(n) el estacionamiento vehicular. También se debería suministrar un ascensor para uso por parte de las personas con vehículos estacionados en espacios no reservados.</p> <p><b>6.8.4 Altura libre</b></p> <p>La altura libre a la entrada de las instalaciones del estacionamiento debería ser de 2 400 mm como mínimo.</p> <p>NOTA Las reglamentaciones nacionales pueden establecer otras dimensiones, de acuerdo con la altura de los vehículos de transporte locales.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 20 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones- sótano 1 y 2 de la Lotería de Bogotá evidenciando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De conformidad con la información remitida por la Unidad de Recursos Físicos, de los 127 estacionamientos propiedad de la entidad:</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se cuenta con 52 estacionamientos para uso de los colaboradores y/o ciudadanos, distribuidos en los 3 sótanos del edificio de la entidad.</li> <li>○ 10 parqueaderos arrendados a Cooperativa de Desarrollo Empresarial DEMCOOP.</li> <li>○ 55 parqueaderos arrendados a la Contraloría de Bogotá.</li> <li>○ 10 parqueaderos arrendados a FONCEP.</li> <li>● De los 52 estacionamientos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 20 están asignados para “Uso reservado”</li> <li>○ 23 están asignados a colaboradores de la entidad.</li> <li>○ 3 para uso de personas con discapacidad</li> <li>○ 6 destinados para otros usos (bodega de archivo, centro de acopio y/o no apto para parqueadero)</li> </ul> </li> <li>● Los 3 parqueaderos dispuestos en el sótano 1 (17,18 y 19) para el uso de personas con discapacidad, cuentan con el espacio mínimo requerido (2520 mm de ancho x 5000 mm de largo) y la señal de accesibilidad; así mismo se encuentran cerca a la entrada de acceso para el 1 piso de la entidad (2230 mm)</li> <li>● La rampa de acceso para uso de personas con discapacidad se encuentra a 1040 mm de la entrada y cuenta con 2030 mm de longitud y 300 mm de ancho.</li> <li>● La altura libre de la entrada de las instalaciones del estacionamiento es de 3000 mm.</li> </ul>
--	---

<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°14</p> <p>Vista parqueaderos 17 y 18 para personas con discapacidad (sótano 1)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°15</p> <p>Vista parqueadero 19 destinado para personas con discapacidad (sótano 1)</p> </div> </div>
------------------	--

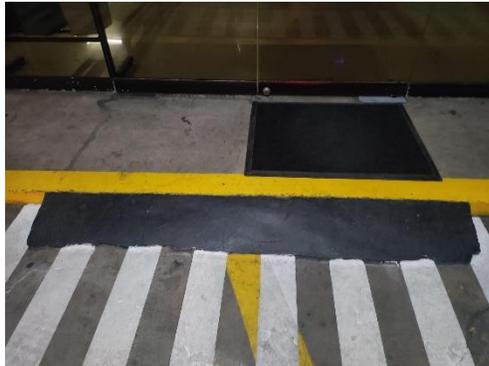
<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>



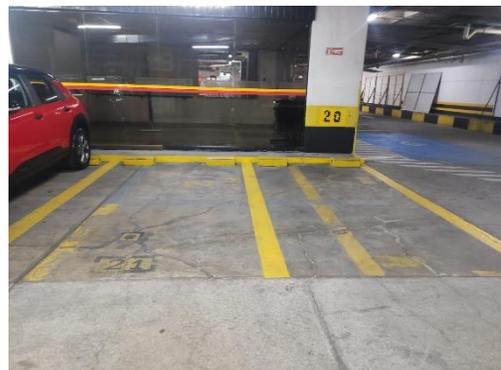
**Imagen n°16**  
Ubicación parqueaderos para personas con discapacidad (sótano 1)



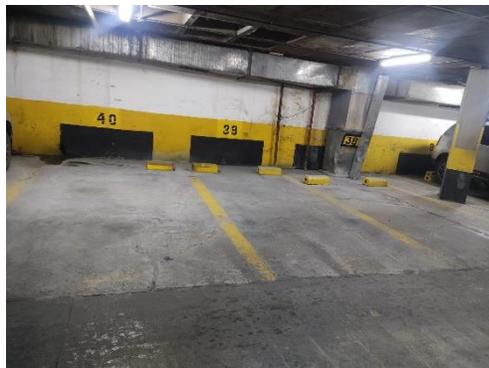
**Imagen n°17**  
Rampa acceso a la entrada que conecta con el piso 1 (sótano 1)



**Imagen n°18**  
Vista general rampa (sótano 1)



**Imagen n°19**  
Estacionamientos (sótano 1)



**Imagen n°20**  
Estacionamientos (sótano 2)

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>CONFORMIDAD No. 5.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>7. CIRCULACIÓN HORIZONTAL</b> <b>7.2 SENDEROS A LA EDIFICACIÓN</b></p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>7.2.1 Generalidades</p> <p>El diseño y la construcción del sendero o la ruta a la edificación desde el límite del sitio o desde el área de estacionamiento deberían permitir que todas las personas puedan aproximarse, entrar y salir de la edificación.</p> <p>Cuando hay una rampa de andén colocada en línea directa con el sendero peatonal, el área cóncava del andén debe contar con un indicador táctil en la superficie peatonal (patrón de atención). Véanse la Figura 5 y la NTC 5610 para información adicional.</p> <p>7.2.8 Senderos con escalones y escaleras</p> <p>Para las personas que pueden caminar, un sendero escalonado puede brindar un medio de acceso más seguro que un sendero inclinado o una rampa.</p> <p>Siempre que la elevación de una rampa exceda los 300 mm, se debería suministrar también una escalera adicional.</p> <p>No es aceptable un solo escalón aislado.</p> <p>Para los requisitos detallados de las escaleras, tenga en cuenta el numeral 11.</p> <p>Cuando se requieren en un sendero accesible continuo, los indicadores táctiles de advertencia deben estar ubicados en la parte superior e inferior de las escaleras.</p> <p>7.2.9 Ancho de senderos con escalones y escaleras</p> <p>El ancho de la superficie de un sendero con escalones y escaleras no debe ser inferior a 1 200 mm. El ancho no obstruido de un sendero con escalones y escaleras de una sola vía o de varias vías no debe ser inferior a 1 000 mm entre pasamanos o cualquier obstrucción.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 11 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sendero peatonal de acceso a la edificación cuenta con indicador táctil en la superficie peatonal en la parte superior e inferior de las escaleras y/o rampas de acceso a la edificación; el cual cuenta con 400 mm de ancho.</li> <li>• El ancho no obstruido del sendero con escalones para el acceso a la entrada principal de la entidad, cuenta con 1920 mm; lo que permitiría el acceso a una persona en silla de ruedas.</li> </ul>

EVIDENCIA



Imagen n°21

Sendero acceso a la edificación por la cra 32.



Imagen n°22

Sendero acceso a la edificación por la calle 26.

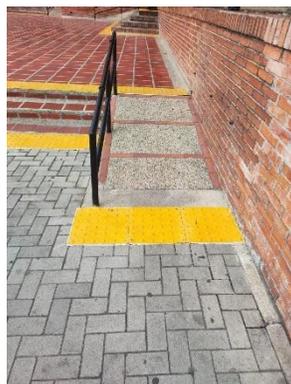


Imagen n°23

Acceso a plataforma de la edificación por la calle 26



Imagen n°24

Escaleras de acceso a la entrada principal de la entidad.



Imagen n°25

Indicador táctil en la superficie peatonal (400 mm de ancho)



Imagen n°26

Sendero con escalones para el acceso a la entrada principal de la entidad (1920 mm de ancho)

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>CONFORMIDAD No. 6.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>7. CIRCULACIÓN HORIZONTAL</b> <b>7.4 PASILLOS INTERNOS</b></p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>El ancho mínimo no obstruido de los corredores debe ser 1 200 mm, pero se recomienda un ancho de 1800 mm.</p> <p>Cuando un corredor mide menos de 1 800 mm de ancho, debe tener lugares de cruce de 1 800 mm de ancho y al menos 1 800 mm de longitud a intervalos razonables. Deben ser estas dimensiones, sin tener en cuenta los pasamanos y cualquier otro elemento que se proyecte, por ejemplo, extintores portátiles, carteleras, percheros, entre otros.</p> <p>Los pasillos internos se pueden reducir a un ancho de 900 mm para pasillos rectos y cortos de máximo 2000 mm de longitud. En donde sea posible, el ancho de este pasillo interno se debería incrementar a 1200 mm.</p> <p>La intensidad del uso del corredor debe ser un criterio cuando se establecen su ancho y longitud mínimos (véase la Figura 9).</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 (véase la Figura 10).</p> <p>La altura libre mínima de los corredores debe ser 2100 mm..</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 18 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El corredor ubicado en el primer piso de la entidad, que da acceso al punto de atención al usuario cuenta con el espacio suficiente para la circulación de los ciudadanos y colaboradores de la entidad; incluido una persona en silla de ruedas.</li> <li>• En caso de que los usuarios deban circular a las Oficinas ubicadas en el 2 y 3 piso de la entidad, los pasillos cuentan con entre 1950 mm y 3500 mm.</li> </ul>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°27</p> <p>Pasillo interno 1.er piso de la entidad</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°28</p> <p>Pasillo interno 2.do piso de la entidad (1950 mm de ancho)</p> </div> </div>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>



Imagen n°29

Pasillo interno 3.er piso de la entidad (2500 mm de ancho)



Imagen n°30

Pasillo interno 3.er piso de la entidad (2500 mm de ancho)



Imagen n°31

Pasillo interno 3.er piso de la entidad que da acceso a la Oficina de Control Disciplinario Interno (1820 mm de ancho)



Imagen n°32

Pasillo interno 3.er piso de la entidad que da acceso a la Oficina de Control Disciplinario Interno (3420 mm de ancho)

**CONFORMIDAD No. 7.**

<b>CRITERIO</b>	<b>11. ESCALERAS</b> 11.1 ALTURA Y DISTANCIA DE AVANCE DE LOS ESCALONES 11.2 ANCHO MÍNIMO DE LOS TRAMOS DE ESCALONES 11.3 DESCANSOS EN LA ESCALERA 11.4 ALTURA LIBRE DEBAJO DE LAS ESCALERAS 11.5 ADVERTENCIAS VISUALES Y TÁCTILES
	<b>8. CIRCULACIÓN VERTICAL</b>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p><b>8.1 GENERALIDADES</b></p> <p>La circulación vertical dentro de edificaciones debería diseñarse, construirse y manejarse de manera que las personas la puedan comprender y usar fácilmente. La circulación vertical incluye el suministro de escaleras, ascensores y rampas, al igual que escaleras mecánicas, pasillos móviles y plataformas de elevación</p> <p><b>11.1 ALTURA Y DISTANCIA DE AVANCE DE LOS ESCALONES</b></p> <p>La contrahuella y la huella de los escalones en un tramo de escalera deben ser uniformes.</p> <p>(...) En los demás casos, la distancia mínima de avance de la huella debe ser 260 mm, y la altura máxima debe ser 180 mm. Debido a razones de seguridad y a diferencias antropométricas, se puede recomendar incrementar la profundidad mínima de la distancia de avance. (...)</p> <p><b>11.2 ANCHO MÍNIMO DE LOS TRAMOS DE ESCALONES</b></p> <p>El ancho mínimo de un tramo de escalones debe ser 1 200 mm. El ancho mínimo entre pasamanos debe ser 1 000 mm.</p> <p>Consideraciones excepcionales para las edificaciones existentes: en algunas edificaciones, el ancho mínimo de un tramo de escalones se puede reducir a 900 mm y el ancho mínimo entre pasamanos se puede reducir a 800 mm.</p> <p><b>11.3 DESCANSOS EN LA ESCALERA</b></p> <p>El área de un descanso debe estar libre de cualquier obstrucción, incluido el trayecto de vaivén de una puerta o verja. Donde hay un semidescanso o un giro de 180°, dicho descanso no debe ser inferior a 1 500 mm de ancho, con el fin de facilitar el transporte de una persona en una camilla. Véase la Figura 15.</p> <p>Si el tramo de escalones es de varias vías, la longitud de un descanso intermedio no debe ser inferior al ancho no obstruido de la vía más ancha.</p> <p><b>11.4 ALTURA LIBRE DEBAJO DE LAS ESCALERAS PENDIENTE MEDIR</b></p> <p>La altura libre accesible debajo de las escaleras debe ser de 2 100 mm como mínimo, o mayor. Si la altura libre es inferior a 2 100 mm, se debe colocar una defensa u otro elemento para proteger contra el impacto, como barrera contra impacto y protección detectable con bastón. Véase la Figura 16.</p> <p>La altura libre mínima de la escalera debe ser 2 100 mm.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 19 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las medidas de las escaleras de acceso a los 4 pisos de la entidad (ancho, huella y contrahuella), cumplen con los mínimos establecidos.</li> <li>• Las escaleras de la entidad cuentan con un espacio de descanso que tiene las medidas mínimas definidas en la NTC 6047 (2140 mm de ancho)</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>

- Las escaleras de la entidad cuentan con líneas de advertencia visual con luz reflectiva ubicada dentro de la contrahuella (600 mm de largo)
- La altura libre de la escalera que lleva al punto de atención al ciudadano, es decir, del sótano al piso 1 es de 2700 mm; así como en los demás pisos de la entidad.

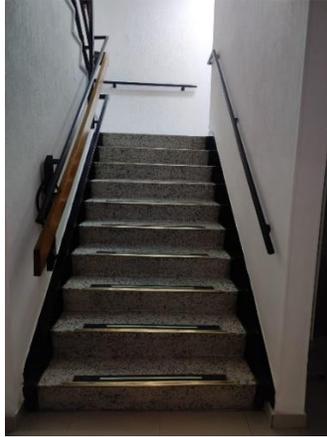


Imagen n°33

Vista general escalera del sótano al Piso 1.



Imagen n°34

Vista general escalera del piso 1 al Piso 2.

**EVIDENCIA**



Imagen n°35

Escalones de los pisos de la entidad (Ancho: 1400 mm y profundidad: 280 mm)



Imagen n°36

Huella: 1000 mm de largo y 300 mm de ancho  
Contrahuella: 900 mm de largo y 550 mm de ancho



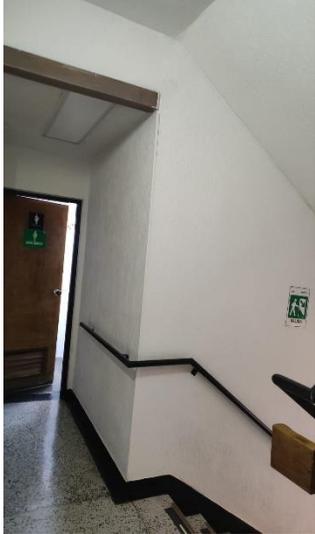
Imagen n°37

Líneas de advertencia visual reflectivas en los escalones (600 mm de largo)



Imagen n°38

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

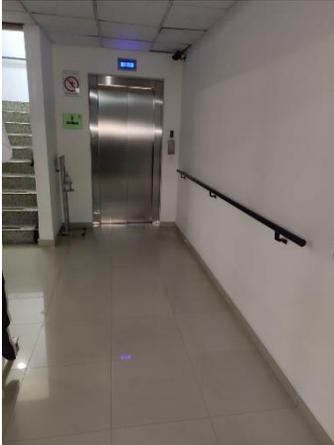
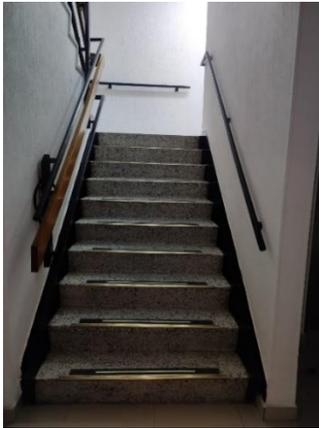
	Descanso escalera al Piso 1 Ancho 2140 mm		
			
	Imagen n°39	Imagen n°40	Imagen n°41
	Altura libre de la escalera del sótano al piso 1.	Altura libre de la escalera del piso 2 al piso 3.	Altura libre de la escalera del piso 3 al piso 4.

<b>CONFORMIDAD No. 8.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>12. PASAMANOS</b></p> <p>12.1 GENERALIDADES</p> <p>12.2 SUMINISTRO DE PASAMANOS</p> <p>12.3 PERFIL DE UN PASAMANOS</p> <p>12.4 CONTINUIDAD DE UN PASAMANOS</p> <p>12.5 ALTURA DE UN PASAMANOS</p> <p>12.6 EXTENSIÓN HORIZONTAL DE UN PASAMANOS</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>12.1 GENERALIDADES</p> <p>Los pasamanos brindan un medio de soporte, estabilidad y orientación al usuario; son de utilidad para que la mayoría de personas suban o bajen un tramo de escalones o una rampa. Sin embargo, un pasamanos también es un medio esencial de apoyo, estabilidad y orientación para todos los usuarios de una edificación, durante una evacuación, en caso de emergencia.</p> <p>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.</p> <p>12.2 SUMINISTRO DE PASAMANOS</p> <p>Se debe colocar un pasamanos a ambos lados de todos los tramos de escaleras y se debería colocar un pasamanos central cuando el ancho no obstruido de las escaleras exceda los 2 700 mm, siempre y cuando haya un ancho libre de 1 500 al menos, en uno de los lados.</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

	<p>Consideraciones excepcionales para las edificaciones existentes: se debería colocar un pasamanos al menos en un lado del tramo de escalera (las dificultades principales surgen en las edificaciones de patrimonio histórico y cultural o de patrimonio arquitectónico).</p> <p><b>12.3 PERFIL DE UN PASAMANOS</b></p> <p>Un pasamanos debe:</p> <p>a) tener un perfil redondeado que se pueda circunscribir en una circunferencia de 45 mm e inscribir un círculo de 35 mm de diámetro. El radio de los bordes redondeados debe ser de 15 mm como mínimo (véase la Figura 18);</p> <p>(...)</p> <p>f) tener una superficie que sea lisa, pero que brinde una resistencia adecuada para el deslizamiento de las manos.</p> <p>NOTA Una superficie ancha y relativamente plana en la parte superior de un pasamanos brinda un mejor apoyo que una superficie curva. la capacidad de sujeción es superior en un pasamanos que no requiere un movimiento significativo de las articulaciones de las manos y los dedos. Por esta razón, se prefiere el uso de un pasamanos elíptico.</p> <p><b>12.4 CONTINUIDAD DE UN PASAMANOS</b></p> <p>Los pasamanos deberían ser continuos, a lo largo de todo el tramo de una rampa, escalera, sendero inclinado y descanso intermedio, excepto cuando se crucen con una entrada o con un sendero.</p> <p><b>12.5 ALTURA DE UN PASAMANOS</b></p> <p>La altura de la parte superior de un pasamanos debe estar entre 850 mm y 1 000 por encima de la superficie de una rampa, la línea diagonal de la escalera y la superficie de un descanso.</p> <p>Se debe colocar un segundo pasamanos, con un perfil más bajo que el primero. La altura de la parte superior del segundo pasamanos debe estar entre 600 mm y 750 mm por encima de la superficie de una rampa, línea diagonal de la escalera, y la superficie de un descanso (véase la Figura 14).</p> <p><b>12.6 EXTENSIÓN HORIZONTAL DE UN PASAMANOS</b></p> <p>Un pasamanos colocado en un sendero inclinado, escalera o rampa debe tener una extensión horizontal no inferior a 300 mm más allá de la primera y última nariz de cada tramo.</p> <p>Un pasamanos no se debe proyectar en un sendero de circulación transversal, a menos que sea continuo y esté previsto para formar parte de la orientación a lo largo de ese sendero.</p> <p>El extremo de la extensión horizontal debe estar volteado hacia la pared en el lado cerrado de la rampa o escaleras, o volteado hacia abajo y terminar a nivel del piso o suelo.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 19 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un pasamanos de apoyo en la pared lateral del sótano 1 que da acceso al ascensor de la entidad.</li> <li>• El perfil redondeado del pasamanos circunscribe una circunferencia de 40 mm.</li> <li>• Si bien, el espacio libre del pasamanos y la pared esta entre 20 y 50mm, se pude deslizar la mano sin ninguna obstrucción.</li> <li>• Los pasamanos cuentan con una superficie lisa, brindando resistencia adecuada para el deslizamiento de las manos.</li> <li>• Así mismo, y en caso de que los ciudadanos deban desplazarse por las Oficinas de la entidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las escaleras que conectan el sótano y los 4 pisos de la entidad, cuentan con pasamanos a ambos lados de todos los tramos de la escalera y un pasamanos central.</li> <li>○ Los pasamanos de las escaleras de los 4 pisos de la entidad, cuentan con la misma estructura de continuidad a lo largo de ambos lados de las escaleras; excepto cuando se cruzan con las entradas de los baños.</li> <li>○ La altura de la parte superior de los pasamanos se encuentra entre 850 mmm y 1000 mm de la diagonal de la escalera y superficie del descanso.</li> </ul> </li> </ul>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°42</b> Pasamanos sótano de la entidad.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°43</b> Pasamanos escalera del sótano al 1 piso de la entidad.</p> </div> </div>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>



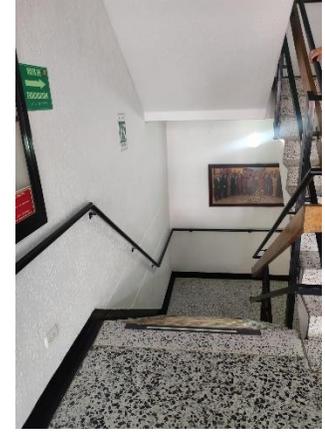
**Imagen n°44**

Pasamanos escalera que conecta el 1 piso con el 2 piso.



**Imagen n°45**

Inicio pasamanos escalera 2 piso



**Imagen n°46**

Pasamanos escalera 2 piso.



**Imagen n°47**

Pasamanos continuo escalera 2 piso.



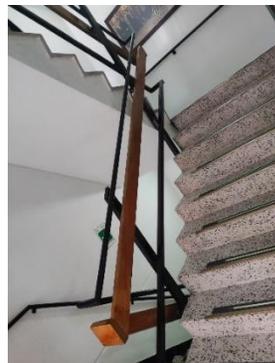
**Imagen n°48**

Pasamanos continuo pared contraria a la escalera que conecta el 2 piso con el 1 piso.



**Imagen n°49**

Altura del pasamanos desde la superficie del descansillo de la escalera (970 mm)



**Imagen n°50**

Pasamanos central de las escaleras.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>CONFORMIDAD No. 9.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>13. ASCENSORES (ELEVADORES)</b>  13.1 GENERALIDADES  13.2 DIMENSIONES INTERNAS DE LAS CABINAS  13.3 ENTRADA DE LA CABINA DEL ASCENSOR. APERTURA DE LA PUERTA  13.4 EQUIPOS EN LA CABINA</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p><b>13.1 GENERALIDADES</b></p> <p>Todos los niveles de una edificación deben ser accesibles mediante rampas o ascensores (elevadores). Son preferibles los ascensores, que deben estar accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. En el numeral 13.2 se presentan las dimensiones internas mínimas de las cabinas de los ascensores.</p> <p>Cuando la legislación nacional no exija 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 1 100 mm x 1 400 mm y una capacidad de 630 kg.</p> <p>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.</p> <p><b>13.2 DIMENSIONES INTERNAS DE LAS CABINAS</b></p> <p>Se deben aplicar los siguientes requisitos de accesibilidad.</p> <p>Las dimensiones internas mínimas de las cabinas que son accesibles para un usuario de silla de ruedas y un acompañante son 1 100 mm x 1 400 mm. Se debe suministrar un ancho de entrada mínimo no obstruido de 800 mm a lo ancho de la cabina. El ancho no obstruido de la entrada recomendado es 900 mm (véase la Figura 19).</p> <p><b>13.3 ENTRADA DE LA CABINA DEL ASCENSOR. ABERTURA DE LA PUERTA</b></p> <p>En todos los pisos elegibles por el usuario se requiere accesibilidad al descanso.</p> <p>El ancho de entrada no obstruido debe ser al menos de 800 mm, Véase el numeral 15.2 acerca de las situaciones específicas en las que se requiere un ancho de entrada no obstruido más amplio.</p> <p>Las puertas de la cabina y del descanso deben estar construidas como puertas corredizas automáticas servoasistidas de abertura horizontal.</p> <p>(...)</p> <p>Se debe suministrar suficiente espacio de maniobra afuera de la entrada del ascensor, de acuerdo con el numeral 20.3 (véase la Figura 20). El espacio de maniobra no debería estar en ninguna ruta de circulación ni directamente opuesto a la circulación de cualquier escalera. Si hay una escalera situada opuesta a la entrada, la entrada a la escalera debe ser al menos de 2 000 mm para permitir una maniobra segura (véase la Figura 20). El área de maniobra debe estar iluminada adecuadamente, con 100 lux.</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

	<p>Consideraciones excepcionales para las edificaciones existentes: se puede aceptar un espacio de maniobra de 1 200 mm x 1 200 mm, de acuerdo con la legislación nacional y las normas nacionales, pero puede conducir a los usuarios de sillas de ruedas a situaciones peligrosas.</p> <p>13.4 EQUIPOS EN LA CABINA</p> <p>13.4.1 Pasamanos</p> <p>Se debe colocar, al menos un pasamanos en la cabina, fijo en sentido horizontal, al mismo lado del panel de operación de la cabina; se recomienda colocar un pasamanos en cada pared de la cabina. Los pasamanos pueden estar interrumpidos en el panel de operación de la cabina si es necesario acceder a los controles del ascensor.</p> <p>13.4.3 Espejo o muro de espejo dentro de la cabina</p> <p>En caso de una cabina que mide 1 100 mm x 1 400 mm, en donde un usuario de silla de ruedas no puede girar, se debe instalar un dispositivo (por ejemplo, un espejo pequeño) para que el usuario pueda observar los obstáculos detrás, cuando sale de espaldas de la cabina. Si se usa un espejo de vidrio, debe ser de vidrio de seguridad.</p> <p>13.4.4 Superficies del piso y de la pared de la cabina</p> <p>Las paredes internas deben tener un acabado mate no reflectivo en un color y tono que contrasten con el piso. El piso de la cabina debe ser rígido, resistente al deslizamiento y debe tener un acabado mate no reflectivo.</p> <p>NOTA Un piso de ascensor con un VRL alto reafirma a las personas ciegas o con baja visión, que eviten entrar en el pozo abierto del ascensor.</p> <p>El piso de la cabina debería tener una característica de superficie diferente al piso del descanso. Los botones de control deben tener un diseño táctil y contrastante con la pared circundante, de manera que sea posible ubicarlos fácilmente.</p> <p>13.4.7 Advertencias de emergencia</p> <p>La cabina debe contar con un dispositivo de alarma (sistema de comunicación en dos vías) conectado permanentemente a un punto de seguridad que cuenta con personal, de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>a) El dispositivo debe asegurar la comunicación de voz en ambas direcciones, con una organización a cargo del rescate de los pasajeros, o con la persona a cargo de la seguridad de la edificación.</p> <p>13.4.8 Exactitud de la parada/nivelación</p> <p>La exactitud de la parada de la cabina debe ser de + 10 mm y se debe mantener una exactitud en la nivelación, de +20 mm.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	El día 19 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando:

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

- El Ascensor del edificio de la Lotería de Bogotá tiene el ancho mínimo establecido de apertura y cuenta con un pasamanos y espejo. Si bien las medidas de la cabina interna no cumplen con la medida mínima, se considera que es un requisito cumplido pues en el espacio si cabe una silla de ruedas (1230 mm de largo x 970 mm de ancho)

Adicionalmente, el flujo de ciudadanos es mínimo, teniendo en cuenta que el punto de atención al ciudadano se encuentra en el primer piso de la entidad.

- El ascensor cuenta con un tablero de control que incluye el botón de alerta con comunicación voz a voz; la alerta es contestada por el personal de vigilancia ubicado en la recepción de la entidad. Así mismo, se evidencia que no hay desnivel en la parada del ascensor.



Imagen n°51

Ancho de entrada al ascensor en el primer piso (860 mm)



Imagen n°52

Vista general ascensor 1 piso entidad.

## EVIDENCIA



Imagen n°53

Vista general interior del ascensor.



Imagen n°54

Nivelación de la parada del ascensor

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022



Imagen n°54

Puertas corredizas automáticas de abertura horizontal del ascensor.



Imagen n°55

Tablero de control al interior del ascensor (botones cuadrados en relieve y escritura en braille)



Imagen n°56

Pasamanos interior del ascensor (perímetro de 190 mm, dimensión de 35 mm, altura por encima del piso del 860 mm y espacio libre entre la pared y la parte del agarre de 40 mm)

<b>CONFORMIDAD No. 10.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<b>16. PUERTAS</b> <b>16.1 PUERTAS Y SUS ACCESORIOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>16.1.1 Generalidades</p> <p>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>Las puertas deben estar diseñadas de acuerdo con los siguientes criterios adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El ancho no obstruido de las puertas debe ser de mínimo 800 mm; se recomiendan 850 mm o más, para cuando se provee el uso de sillas de rueda eléctricas.</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

- La altura libre de las puertas debe ser de mínimo 2 000 mm.
- Se recomienda un umbral a nivel para las puertas internas y externas.
- Cuando se coloca un umbral elevado, debe tener una altura máxima de 15 mm; debe tener bisel cuando es mayor de 5 mm y debe contrastar visualmente con el piso adyacente.
- Si cualquier puerta abre hacia una escalera descendente, la distancia segura mínima para maniobrar debería ser 2 000 mm, incluida la oscilación de la puerta, para minimizar el riesgo para los usuarios de las sillas de ruedas (véase también el numeral 11.3 sobre descansos).

Al frente de la abertura de la puerta en la edificación debe haber un espacio de maniobra horizontal mínimo de 1 500 mm por 1 500 mm. Cuando es necesario hacer un giro de 180° en una silla de ruedas, debe haber un mínimo de 1 600 mm por 2 150 mm. Se requiere un espacio libre de 600 mm (se recomiendan 700 mm) en el lado de la cerradura, de manera que una persona pueda operar la manija de la puerta. Véase Anexo B.

#### 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 (véase la Figura 24); se recomienda 850 mm o más. Se debe considerar la información detallada y las alternativas en el Anexo B.

La distancia máxima desde la manija de la hoja de la puerta a la superficie de la pared no debe exceder 250 mm.

Se debería considerar especialmente la instalación y mantenimiento de las puertas corredizas.

#### 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 (véase la Figura 25).

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 (véase la Figura 25). 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.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>

	<p><b>NOTA</b> Las personas con discapacidad visual pueden tener una limitación en la profundidad del campo visual que da como causa que miren en un ángulo de 45° a 50°. Esto les permite también una trayectoria de desplazamiento segura. Cuando están dentro de 1 000 mm - 1 500 mm desde una puerta completamente vidriada, están en capacidad de detectar una barrera visual a una altura de 900 mm a 1 000 mm, siempre y cuando se hayan aplicado criterios de contraste visual al fondo. El fondo, en todos los casos, es el espacio de circulación al lado opuesto de la puerta.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 18 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La puerta de la entrada principal de la entidad cuenta 1000 mm de ancho y un indicador visual a una altura de 1500 mm sobre el nivel del suelo</li> <li>• La puerta de acceso al punto de atención al ciudadano cuenta con 1100 mm, la cual cumple con el ancho mínimo para una persona en silla de ruedas.</li> <li>• En caso de que los ciudadanos deban desplazarse a las Oficinas de la entidad para atención personalizada: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El ancho no obstruido de las puertas de las Oficinas de la entidad cuenta con entre 860 y 990 mm desde la superficie de la puerta.</li> <li>○ El ancho no obstruido de las puertas de acceso al auditorio ubicado en el 3 piso de la entidad, es de 1620 mm desde la superficie de la puerta.</li> <li>○ Las Oficinas cercanas a los espacios de circulación con paredes y puertas completamente vidriadas, cuentan con indicadores visuales de 36 cm de ancho (a una altura entre 1335 y 1430 mm sobre el nivel del suelo)</li> </ul> </li> </ul>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°57</b></p> <p>Entrada principal a la entidad (1000 mm de ancho)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°58</b></p> <p>Indicador visual entrada principal de la entidad.</p> </div> </div>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>



**Imagen n°59**

Puerta acceso a personas en silla de ruedas.



**Imagen n°60**

Oficina 1 piso (Unidad de Apuestas y Control de Juegos/ Atención al Cliente)



**Imagen n°61**

Oficina 1 piso (Dirección de Operación de Productos y Comercialización)



**Imagen n°62**

Enfermería 1 piso



**Imagen n°63**

Oficina 1 piso (Área de Comunicaciones)



**Imagen n°64**

Oficina 1 piso (Área de Comunicaciones)

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>



**Imagen n°65**  
Acceso Oficinas 2 piso



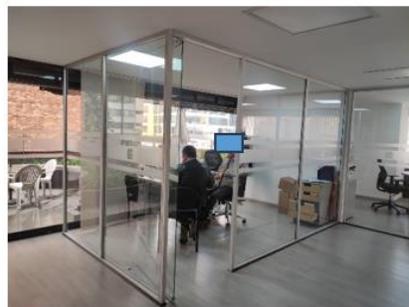
**Imagen n°66**  
Oficinas 2 piso (Tesorería)



**Imagen n°67**  
Oficinas 2 piso (Unidad de Talento Humano)



**Imagen n°68**  
Oficinas 2 piso (Unidad Financiera y Contable)



**Imagen n°69**  
Oficinas 2 piso (Contabilidad)



**Imagen n°70**  
Oficinas 2 piso (Terraza)

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>



**Imagen n°71**  
Oficinas 2 piso (Espacio colaborativo)



**Imagen n°72**  
Oficinas 2 piso (Oficina de Control Interno)



**Imagen n°73**  
Oficinas 3 piso (Espacio colaborativo)



**Imagen n°74**  
Oficinas 3 piso (Oficina del Sindicato)

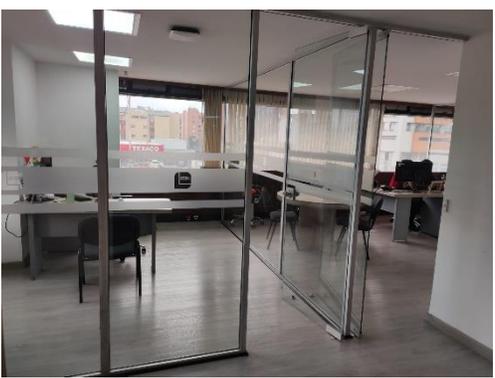


**Imagen n°75**  
Oficinas 3 piso (Unidad de Recursos Físicos)



**Imagen n°76**  
Oficinas 3 piso (Auditorio)

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

 <p><b>Imagen n°77</b> Oficinas 3 piso (Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación)</p>	 <p><b>Imagen n°78</b> Oficinas 3 piso (Oficina Jurídica /Oficina Asesora de Planeación)</p>
---	--

<b>CONFORMIDAD No. 11.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>20. MÓDULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. ÁREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES Y ESCRITORIOS</b></p> <p>20.2 UBICACIÓN 20.3 ESPACIO PARA MANIOBRAR 20.4 ALTURA</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p><b>20.2 UBICACIÓN</b></p> <p>Los mostradores y los escritorios de la recepción deberían estar ubicados e identificados claramente, de manera que se puedan reconocer fácilmente desde la entrada de la edificación. Las áreas de recepción de información deberían estar ubicadas cerca de la entrada principal. También se deberían considerar la señalización de ubicación especificada en el numeral 45.8.</p> <p>Las alfombras, los sistemas de pisos de la entrada o los indicadores táctiles de la superficie peatonal pueden ayudar a localizar los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad visual. Estos productos se deberían diseñar para minimizar los peligros de tropezones y caídas.</p> <p>Se deberían considerar los requisitos de diseño generales para contraste visual y de color (véase el numeral 39).</p> <p><b>20.3 ESPACIO PARA MANIOBRAR</b></p> <p>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.</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 (véase también la Figura 34).</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<p>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 (véase la Figura 34).</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 19 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El mostrador de la recepción ubicado en el 1 piso de la entidad cuenta con 3700 mm de largo x 254 mm de ancho; así mismo, cuenta con 1900 mm desde el suelo.</li> <li>• En la recepción se cuenta con un mostrador accesible para uso de usuarios de sillas de ruedas; el cual cuenta con un espacio de maniobra despejado de al menos 1500 mm de diámetro, un nivel de 810 mm desde el suelo y un espacio libre por debajo de las rodillas de 770 mm</li> </ul>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°79</b></p> <p>Vista general mostrador ubicado en la recepción del 1 piso de la entidad.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°80</b></p> <p>Vista general mostrador ubicado en la recepción para usuarios en sillas de ruedas.</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p><b>Imagen n°81</b></p> <p>Espacio de maniobra mostrador ubicado en la recepción para usuarios en sillas de ruedas (1500 mm de diámetro)</p> </div>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	
	<p>Imagen n°82</p> <p>Espacio libre del mostrador debajo de las rodillas para usuarios en sillas de ruedas (770 mm)</p>

<b>CONFORMIDAD No. 12.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>22. AUDITORIOS, SALAS DE CONFERENCIAS Y SALAS DE REUNIONES</b></p> <p>22.7 SALAS DE CONFERENCIAS Y SALAS DE REUNIONES</p> <p>22.8 ALUMBRADO EN AUDITORIOS Y SALAS</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p><b>40. ILUMINACIÓN</b></p> <p>22.7 SALAS DE CONFERENCIAS Y SALAS DE REUNIONES</p> <p>Todos los equipos de las salas de conferencias deben ser utilizables por las personas que presiden o participan en la reunión, y deben estar a una altura entre 800 mm y 1 100 mm. Véase también el numeral 41.2.</p> <p>Se deben tener en cuenta los requisitos para instalaciones sanitarias accesibles que se presentan en el numeral 24.</p> <p>Se debería suministrar un sistema de incremento de sonido.</p> <p>NOTA El tiempo de reverberación para discursos, música, entre otros, se debería establecer en las disposiciones nacionales.</p> <p>22.8 ALUMBRADO EN AUDITORIOS Y SALAS</p> <p>Se deberían brindar condiciones de alumbrado que faciliten el lenguaje de señas y la lectura de los labios. El entorno debería estar diseñado para evitar reflejos y deslumbramiento, y debería ser posible ajustar tanto la luz natural como la artificial.</p> <p>40.1 Generalidades</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

	<p>La planificación de la iluminación artificial debería ser coordinada con la planificación de la iluminación natural, la elección de las superficies y los colores. La iluminación se puede usar para acentuar el color, el tono y las texturas del interior, y para facilitar la orientación (véase también el numeral 44). La iluminación no debería producir deslumbramiento ni contraste excesivo.</p> <p>40.3 Iluminación Natural</p> <p>Debería ser posible oscurecer las ventanas en caso de luz brillante (véanse los numerales 40.4 a 40.8). Para la ubicación de las ventanas, (véase el numeral 17.3.)</p> <p>40.4 Iluminación Artificial</p> <p>La iluminación debería brindar condiciones visuales compatibles con la tarea, la orientación y la seguridad visual. Los factores clave son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el nivel de iluminación de las superficies horizontales y verticales,</li> <li>• la limitación del deslumbramiento causado por una fuente de luz o reflejos,</li> <li>• la uniformidad y la distribución de la luminancia,</li> <li>• la dirección de la luz y de las sombras y</li> <li>• el nivel del color.</li> </ul> <p>La luz artificial debería dar un buen nivel de color. Se recomiendan fuentes de luz con un índice Ra de nivel de color.</p> <p>NOTA 1 Para colores de seguridad, véase la ISO 3864-1.</p> <p>NOTA 2 La buena iluminación artificial permite que las personas con discapacidad visual puedan usar las edificaciones en forma segura y conveniente, y que las personas con discapacidad auditiva puedan leer los labios</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 14 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad cuenta con 2 salas colaborativas las cuales se encuentran en el 2.do y 3.er piso; las cuales son destinadas para el uso de los colaboradores de la entidad (mesas de trabajo, reuniones, etc.)</li> <li>• Las salas colaborativas cuentan con iluminación natural y artificial; así mismo, con persianas para oscurecer las ventanas en caso de luz brillante.</li> <li>• Si bien las salas colaborativas no cuentan con equipos instalados (computadores, proyectores de video, etc.), en caso de requerirse los mismos pueden instalarse de tal forma que puedan ser asequibles para todos los participantes.</li> </ul> <p>Así mismo, en reunión de socialización preliminar de los resultados de la auditoría con el proceso auditado realizada el 25 de junio del 2024, la jefe de Unidad señaló que dichas salas podrían emplearse para atención especial y/o personalizada a los usuarios, en caso de ser requerido.</p> <p>Por tanto, se recomienda al proceso documentar y socializar con el área de Atención al Cliente y los demás procesos que tienen contacto con los usuarios, el uso de las salas colaborativas.</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>EVIDENCIA</b>	 <p><b>Imagen n°83</b> Sala colaborativa, 2 piso.</p>	 <p><b>Imagen n°84</b> Sala colaborativa, 3 piso.</p>
	 <p><b>Imagen n°85</b> Persianas sala colaborativa, 2.do piso.</p>	 <p><b>Imagen n°86</b> Persianas sala colaborativa, 2.er piso.</p>

<b>CONFORMIDAD No. 13.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<b>24. CUARTOS DE BAÑO E INSTALACIONES SANITARIAS</b> 24.1 GENERALIDADES 24.4 DIMENSIONES PARA CUARTOS DE BAÑO ACCESIBLES A USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS 24.5 PUERTAS DE LOS CUARTOS DE BAÑO 24.6 ASIENTO DEL SANITARIO 24.7 BARRAS DE AGARRE 24.8 PAPEL HIGIÉNICO 24.9 LAVAMANOS
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	24.1 GENERALIDADES  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.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

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.

Si no hay a disposiciones, otros requisitos o reglamentación nacional, se debe aplicar lo siguiente:

- debe haber al menos un cuarto de baño accesible para silla de ruedas,
- el cuarto de baño accesible para silla de ruedas siempre debe tener un lavamanos.

#### 24.4.1 Generalidades

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.

#### 24.5 PUERTAS DE LOS CUARTOS DE BAÑO

Las puertas de los cuartos de baño deberían cumplir con las especificaciones indicadas en el numeral 16.1.

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.

#### 24.6 ASIENTO DEL SANITARIO

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 puede requerir alturas mayores o menores de los asientos de los sanitarios.

NOTA Los asientos de sanitario con una altura superior a 460 mm pueden causar un problema de inestabilidad, cuando el usuario se sienta. Los asientos de sanitario de menos de 460 mm pueden causar un problema de transferencia al regresar a la silla de ruedas.

La distancia mínima desde el borde del asiento del sanitario a la pared posterior debería estar entre 650 mm y 800 mm (véanse las Figuras 38, 40 y 42).

La distancia mínima de un baño esquinero desde el sanitario a la pared adyacente debería ser 250 mm (véase la Figura 38). La distancia mínima desde la línea central de un baño esquinero a la pared adyacente debería ser de 450 mm (véanse las Figuras 40 y 42).

#### 24.7 BARRAS DE AGARRE

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Las barras de agarre deben tener un perfil circular no inferior a 35 mm ni mayor de 50 mm de diámetro.</p> <p><b>24.8 PAPEL HIGIÉNICO</b></p> <p>Los dispensadores de papel higiénico se deben poder alcanzar desde el asiento del sanitario, ya sea por debajo de la barra de agarre, o en la pared lateral de un baño esquinero, a una altura de entre 600 mm y 700 mm desde el piso (véase la Figura 44).</p> <p><b>24.9 LAVAMANOS</b></p> <p>Dentro de un cuarto de baño accesible se debe suministrar un lavamanos (véase la Figura 45).</p> <p>La ubicación del lavamanos debería permitir el acceso desde una silla de ruedas. La parte superior del lavamanos debería estar entre 750 mm y 850 mm desde el suelo.</p> <p>El espacio debajo del lavamanos no debe estar obstruido y debe tener un espacio libre para las rodillas centrado en el lavamanos entre 650 mm y 700 mm de altura y 200 mm de profundidad. Además, se debe dejar un espacio para los pies de al menos 300 mm de altura (véase la Figura 46).</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 19 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que en el 1 piso hay un baño accesible para usuarios de sillas de ruedas; el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con 1600 mm de largo x 1590 de ancho.</li> <li>• La puerta corrediza cuenta con 860 mm de ancho no obstruido y la manija vertical se encuentra a 1150 mm desde el suelo.</li> <li>• En relación con el sanitario: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La parte superior del asiento del sanitario esta a 400 mm del suelo.</li> <li>○ La distancia desde el borde del asiento del sanitario a la pared posterior es de 580 mm.</li> <li>○ La distancia mínima a la pared adyacente es de 490 mm.</li> </ul> </li> <li>• Las barras de agarre: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La barra horizontal cuenta con 735 mm de largo, 40 mm de diámetro y se encuentra a 40 mm desde la pared, a 100 mm de distancia del centro del sanitario, a 480 mm por encima del borde del sanitario y 1500 mm sobre el nivel del piso.</li> <li>○ La barra vertical cuenta con 710 mm de largo x 280 mm de ancho.</li> </ul> </li> <li>• El dispensador de papel higiénico se encuentra por debajo de la barra de agarre horizontal, a una altura de 430 mm desde el piso.</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>

- El lavamanos:
  - La parte superior está a 810 mm desde el suelo.
  - Cuenta con un espacio libre para las rodillas de 700 mm y un espacio para los pies de 360 mm



**Imagen n°87**

Vista general acceso baño para usuarios de silla de ruedas (1 piso)



**Imagen n°88**

Ancho no obstruido de acceso al baño para usuarios de sillas de ruedas (860 mm)



**Imagen n°89**

Manija vertical de la puerta (a 1150 mm desde el suelo)



**Imagen n°90**

Ubicación sanitario y barras de agarre vertical y horizontal.

**EVIDENCIA**

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	 <p><b>Imagen n°91</b> Vista general barra de agarre vertical.</p>	 <p><b>Imagen n°92</b> Vista general barra de agarre horizontal y dispensador de papel higiénico.</p>	 <p><b>Imagen n°93</b> Vista general lavamanos</p>
--	---	---	---

<b>CONFORMIDAD No. 14.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>35. ENFERMERÍA</b></p> <p><b>40. ILUMINACIÓN</b></p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>Está área debe estar ubicada en un lugar donde los centros de emergencia y el personal del establecimiento puedan ingresar con facilidad.</p> <p>Las condiciones internas y de accesibilidad se estipulan en la legislación vigente. Para señalización véase el numeral 45</p> <p>40.1 Generalidades</p> <p>La planificación de la iluminación artificial debería ser coordinada con la planificación de la iluminación natural, la elección de las superficies y los colores. La iluminación se puede usar para acentuar el color, el tono y las texturas del interior, y para facilitar la orientación (véase también el numeral 44). La iluminación no debería producir deslumbramiento ni contraste excesivo.</p> <p>40.3 Iluminación Natural</p> <p>Debería ser posible oscurecer las ventanas en caso de luz brillante (véanse los numerales 40.4 a 40.8). Para la ubicación de las ventanas, (véase el numeral 17.3.)</p> <p>40.4 Iluminación Artificial</p> <p>La iluminación debería brindar condiciones visuales compatibles con la tarea, la orientación y la seguridad visual. Los factores clave son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el nivel de iluminación de las superficies horizontales y verticales,</li> <li>• la limitación del deslumbramiento causado por una fuente de luz o reflejos,</li> <li>• la uniformidad y la distribución de la luminancia,</li> <li>• la dirección de la luz y de las sombras y</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• el nivel del color.</li> </ul> <p>La luz artificial debería dar un buen nivel de color. Se recomiendan fuentes de luz con un índice Ra de nivel de color.</p> <p>NOTA 1 Para colores de seguridad, véase la ISO 3864-1.</p> <p>NOTA 2 La buena iluminación artificial permite que las personas con discapacidad visual puedan usar las edificaciones en forma segura y conveniente, y que las personas con discapacidad auditiva puedan leer los labios</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 21 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que en el 1 piso de la entidad se encuentra la enfermería; la cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a la enfermería cuenta con puertas dobles de 930 mm de ancho cada una; las cuales se abren hacia afuera.</li> <li>• Cuenta con 3300 mm de largo x 3690 de ancho.</li> <li>• Teniendo en cuenta que su diseño es de puertas y paredes vidriadas, cuenta con indicador visual para evitar posibles accidentes.</li> <li>• Cuenta con iluminación natural y artificial; así mismo, con persianas para oscurecer las ventanas en caso de luz brillante.</li> <li>• Dentro de la enfermería se encuentra: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El espacio de trabajo de la profesional contratista en seguridad y salud en el trabajo-SST.</li> <li>○ Camilla de 720 mm de largo x 630 mm de ancho.</li> <li>○ Botiquín de primeros auxilios con los instrumentos mínimos requeridos.</li> </ul> </li> <li>• Si bien, la enfermería cuenta con la señalización correspondiente, la misma se encuentra ubicada a más de 1600 mm desde la superficie del suelo.</li> </ul>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°94</b> Vista general enfermería 1 piso (Indicador visual y ancho no obstruido mínimo de la puerta de acceso)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen n°95</b> Persianas enfermería 1 piso.</p> </div> </div>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>



**Imagen n°96**  
Camilla, enfermería 1 piso.



**Imagen n°97**  
Ubicación botiquín de primeros auxilios



**Imagen n°98**  
Vista interior botiquín de primeros auxilios



**Imagen n°99**  
Puesto de trabajo profesional SST.



**Imagen n°100**  
Señal indicativa enfermería,  
1 piso.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>CONFORMIDAD No15.</b>	
<b>CRITERIO</b>	<p><b>45. SEÑALIZACIÓN</b>  45.1 GENERALIDADES PARA LA SEÑALIZACIÓN  45.2 DE FÁCIL COMPRENSIÓN  45.6 EN FUNCIÓN DEL RECEPTOR  45.7 TIPOGRAFÍA DE SEÑALES  45.8 SIMBOLOS GRÁFICOS  45.9 UBICACIÓN DE LAS SEÑALES  45.10 ILUMINACIÓN PARA LA SEÑALIZACIÓN  45.12 AUSENCIA DE DESLUMBRAMIENTO</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>45.1 GENERALIDADES PARA LA SEÑALIZACIÓN</p> <p>Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura consistente</p> <p>La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas.</p> <p>Las señales se deben suministrar en relieve y en Braille.</p> <p>En donde se usa Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, debe ser fácil de ubicar.</p> <p>45.2 DE FÁCIL COMPRENSIÓN</p> <p>Las señales se deben entender fácilmente. Se deben diseñar de manera que sean sencillas y fáciles de interpretar. El mensaje no debe ser ambiguo.</p> <p>Se deben escoger oraciones cortas y palabras sencillas. Las abreviaturas y palabras muy largas son difíciles de comprender y se deben evitar.</p> <p>45.6.3 Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille</p> <p>Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realizado e incluir señalización Braille (véase también el numeral 45.6.4).</p> <p>La altura preferida de la información táctil realizada está entre 1 200 mm y 1 600 mm. Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se deben montar a un ángulo de la horizontal (preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°).</p> <p>45.6.4 Señalización braille</p> <p>Cuando se usa una flecha en la señal táctil, se debe colocar una flecha pequeña para los lectores de Braille.</p> <p>En las señales con múltiples líneas de texto y caracteres, se debe alinear horizontalmente un localizador Braille semicircular, con la primera línea del texto Braille.</p> <p>Las señales Braille deben ser realizadas, en forma de tope, y deben ser agradables al tacto. Se deben colocar a 8 mm por debajo de la línea inferior del texto y justificar a la izquierda.</p> <p>45.7.3 Altura para ubicación de las señales</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<p>Las señales direccionales y funcionales deben estar ubicadas por debajo de 1 600 mm en donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realzadas (véanse los numerales 45.6.3 al 45.6.4).</p> <p>Las señales se deben ubicar, de manera que sean visibles claramente para las personas que están sentadas, de pie o estén caminando.</p> <p>Las señales se deben colocar entre 1 200 mm y 1 600 mm desde la superficie del suelo o piso. Debe ser posible acercarse a la señal para leerla a una corta distancia.</p> <p><b>45.8.3 Símbolos</b></p> <p>En la Tabla 9 se presentan algunos símbolos que pueden ser utilizados en los puntos destinados para la atención al ciudadano. Para mayores especificaciones se deben revisar las normas ISO 7001, ISO 7010, ISO 3864-1 y ISO 3864-2.</p> <p><b>49.9.1 Ubicación fuera de la edificación</b></p> <p>Las señales informativas se deben colocar adyacentes a la puerta de entrada y deben estar iluminadas y visibles claramente. La señal se debe colocar en el lado de la cerradura. Para el diseño y tamaño de las letras, véase el numeral 45.7.1.</p> <p><b>45.9.2 Ubicación en la edificación</b></p> <p>Las señales de orientación se deben colocar en lugares accesibles adyacentes a las rutas de acceso principales, pero no directamente en ellas, de manera que se puedan examinar sin causar perturbación.</p> <p>Las señales direccionales deben dirigir claramente las personas a las instalaciones. Deben estar ubicadas en los lugares en los que se toman decisiones en cuanto a una dirección, y constituyen una secuencia de orientación lógica desde el punto inicial a los diferentes puntos de destino. Se deben repetir, aunque no con demasiada frecuencia, sino cada vez que haya posibilidad de alteración en la dirección del tráfico.</p> <p>Se debe colocar señalización direccional a los cuartos de baño, en todas partes de un recinto o edificación. Los pozos de las escaleras deben tener señales de información que identifiquen los puntos de entrada y salida.</p> <p><b>45.10 ILUMINACIÓN PARA LA SEÑALIZACIÓN</b></p> <p>Las señales deben estar bien iluminadas, sin deslumbramiento. Véase el numeral 45.12. Las señales pueden ser luminiscentes o estar iluminadas artificialmente. Véase el numeral 45.11</p> <p><b>45.12 AUSENCIA DE DESLUMBRAMIENTO</b></p> <p>Una vez instaladas, las señales deben estar libres de deslumbramiento. Esto depende de cómo se coloque la señal, el material y la iluminación. El fondo, los símbolos gráficos, los logos y otros elementos deben tener un acabado de color mate o de poco brillo.</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	Si
<b>CONDICIÓN</b>	Los días 11 y 21 junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que el proceso responsable se encuentra en el proceso de actualización de la señalización de la edificación; no obstante, verificada las señales ubicadas actualmente:

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

- Se cuentan con señales de información de seguridad (evacuación, peligro, extintores, etc.) y de información general (ubicación oficinas, baños, ascensores, etc.)
- Las señales direccionales y funcionales se encuentran ubicadas entre 1200 mm y 1600 mm desde la superficie del suelo, en los 4 pisos de la entidad (incluido el sótano 1, la enfermería y el auditorio del 3 piso)
- La mayoría de señalización táctil incluye texto en braille (información, evacuación, ubicación oficinas, etc.)

De acuerdo con lo anterior, se recomienda al proceso responsable culminar las gestiones para actualizar el diseño y la ubicación de la señalización de la entidad en el 100%, de conformidad con las especificaciones descritas en la norma.

**EVIDENCIA**



Imagen n°101

Señal indicativa de baño para usuarios en sillas de ruedas, 1 piso.



Imagen n°102

Señal indicativa ascensor, 1 piso.



Imagen n°103

Señal indicativa recepción, 1 piso.



Imagen n°104

Señal indicativa Oficina Atención al Cliente, 1 piso.



Imagen n°105

Señal indicativa enfermería, 1 piso.



Imagen n°106

Señal indicativa salida, ubicadas en los 4 pisos de la entidad.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	 <p><b>Imagen n°107</b> Señal indicativa baño de damas, en los 3 pisos de la entidad.</p>	 <p><b>Imagen n°108</b> Señal indicativa baño de hombres, en los 3 pisos de la entidad.</p>	 <p><b>Imagen n°109</b> Señal indicativa de evacuación, en los 4 pisos de la entidad.</p>
	 <p><b>Imagen n°110</b> Señal indicativa ubicación de los extintores, en los 4 pisos de la entidad.</p>	 <p><b>Imagen n°111</b> Señal entrada principal entidad.</p>	 <p><b>Imagen n°112</b> Señal entrada sótano 1 entidad.</p>

<b>HALLAZGOS DE AUDITORÍA</b>	
<b>CRITERIO</b>	<b>4. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b>
	4.4 ZONA IV ADMINISTRATIVA
	<b>5. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS</b>
	<b>16. PUERTAS</b>
	16.1 PUERTAS Y SUS ACCESORIOS
	<b>20. MÓDULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. ÁREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES y ESCRITORIOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	4.4.1 Administración

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.

## 5. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS

La diversidad característica entre los seres humanos y la variedad de situaciones por las que atraviesa una persona a lo largo de su vida, asociadas a variables antropométricas como la fuerza, la velocidad, la movilidad, la visión y la audición, son aspectos que se deben considerar en forma integral en el diseño del entorno. Por esto es necesario que en todas las zonas, (véase el Anexo A) se tengan en cuenta los siguientes espacios necesarios para el desplazamiento de personas usuarias de sillas de ruedas:

### a) Espacio de aproximación

Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas aproximarse y usar una ayuda técnica, mobiliario o equipamiento.

### b) Espacio de maniobra

Espacio mínimo libre de obstáculos que posibilita inscribir un círculo de 150 cm de diámetro, con el fin de posibilitar a una persona usuaria de silla de ruedas girar y maniobrar.

### c) Espacio de transferencia

Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas posicionarse próxima a la ayuda técnica, mobiliario o equipamiento al cual necesita realizar una transferencia.

### 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.

- La altura libre de las puertas debe ser de mínimo 2 000 mm.

## 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.

### 20.2 UBICACIÓN

Los mostradores y los escritorios de la recepción deberían estar ubicados e identificados claramente, de manera que se puedan reconocer fácilmente desde la entrada de la edificación. Las áreas de recepción de información deberían estar ubicadas cerca de la entrada principal. También se deberían

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<p>considerar la señalización de ubicación especificada en el numeral 45.8.</p> <p>Las alfombras, los sistemas de pisos de la entrada o los indicadores táctiles de la superficie peatonal pueden ayudar a localizar los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad visual. Estos productos se deberían diseñar para minimizar los peligros de tropezones y caídas.</p> <p>Se deberían considerar los requisitos de diseño generales para contraste visual y de color (véase el numeral 39).</p> <p><b>20.3 ESPACIO PARA MANIOBRAR</b></p> <p>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.</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 (véase también la Figura 34).</p> <p>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 (véase la Figura 34).</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	No
<b>CONDICIÓN</b>	<p>El día 14 de junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que el área de Atención al Cliente no cumple con los requerimientos definidos en la norma para una adecuada atención al usuario, por cuanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El puesto de trabajo del jefe del área de Atención al Cliente se encuentra distante de la ventanilla de atención al usuario (dentro del área de Comunicaciones y mercadeo)</li> <li>• El área asignada para la atención al usuario no está aislada del ruido y de las áreas de circulación, ya que, se encuentra en el piso 1 cerca a la recepción de la entidad y comparte espacio con la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.</li> <li>• Tal y como se encuentra equipado el puesto de trabajo del profesional del área (secretaria) cerca a la ventanilla, no es posible brindar una atención adecuada a los usuarios.</li> <li>• El mobiliario dispuesto en la zona de atención al cliente no le permitiría a una persona usuaria de silla de ruedas girar y maniobrar adecuadamente, cuando allá más usuarios en espera de atención.</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanto la ventanilla de atención como la plataforma en vidrio para diligenciamiento se encuentran a 1000 mm desde el suelo, lo cual no permite la atención adecuada a una persona que use silla de ruedas.</li> <li>Teniendo en cuenta lo informado por la profesional del área (secretaria), en algunas ocasiones los usuarios deben ingresar hasta su puesto de trabajo para solicitar información en temas específicos, como por ejemplo el registro en la página web.</li> </ul> <p>No obstante, dicho espacio cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1250 mm de ancho desde la pared de la entrada al puesto del profesional.</li> <li>1160 mm del puesto próximo de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.</li> <li>660 mm de la pared de la entrada a la silla del puesto próximo de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.</li> </ul> <p>Lo que no le permitiría un espacio de maniobra adecuado a un usuario de silla de ruedas.</p>
<b>HALLAZGO No1.</b>	<p>En verificación <i>in situ</i> realizada el día 14 de junio del 2024 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se identifica incumplimiento de los criterios definidos en la Norma para disposición del punto de atención al cliente en la entidad, ya que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con un espacio único asignado para la atención de los ciudadanos; este es compartido con la Unidad de Apuestas y Control de juegos.</li> <li>El área asignada para la atención al usuario no es un espacio cerrado que este aislado del ruido y de las áreas de circulación, ya que, se encuentra en el 1 piso cerca a la recepción de la entidad.</li> <li>No cuenta con módulos de servicio que facilite la atención a la ciudadanía de manera cómoda (mobiliario, ventanilla y sillas); en especial a los usuarios en condición de discapacidad (sillas de ruedas)</li> <li>Tanto la secretaria y profesional que integran el área de Atención al Cliente en la actualidad prestan el servicio a través de sus puestos de trabajo individuales sin el espacio que proporcione la atención idónea a la ciudadanía.</li> </ul>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">Imagen n°113</p> <p style="text-align: center;">Vista General área de Atención al Cliente, 1 piso.</p>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>

	<p><b>Imagen n°114</b></p> <p>Vista General mobiliario área de Atención al Cliente, 1 piso.</p> 	<p><b>Imagen n°116</b></p> <p>Altura ventanilla área de Atención al Cliente, 1 piso (1000 mm desde el suelo)</p> 
	<p><b>Imagen n°115</b></p> <p>Plataforma para diligenciamiento área de Atención al Cliente, 1 piso.</p> 	<p><b>Imagen n°118</b></p> <p>Puesto de trabajo profesional (secretaria) área de atención al cliente 1 piso.</p> 
	<p><b>Imagen n°117</b></p> <p>Puesto de trabajo jefe área de atención al cliente, 1 piso (área de comunicaciones)</p> 	<p><b>Imagen n°118</b></p> <p>Puesto de trabajo profesional (secretaria) área de atención al cliente 1 piso.</p> 

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-483-1</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>18/05/2022</b>

	<p><b>Imagen n°119</b></p> <p>Dimensiones puesto de trabajo profesional (secretaria) área de atención al cliente para atención a usuarios (1160 mm del puesto próximo)</p> 	<p><b>Imagen n°120</b></p> <p>Dimensiones puesto de trabajo profesional (secretaria) área de atención al cliente para atención a usuarios (1250 mm de ancho desde la pared adyacente)</p>
	<p><b>Imagen n°121</b></p> <p>Dimensiones puesto de trabajo profesional (secretaria) área de atención al cliente para atención a usuarios (660 mm de la pared de la entrada)</p>	
<b>CAUSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inobservancia de los requerimientos definidos en la NTC 6047.</li> <li>• Falta de análisis de la norma durante la distribución y reparto de oficinas físicas una vez culminada la remodelación.</li> </ul>	
<b>CONSECUENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de afectación reputacional por la calificación insatisfactoria de la ciudadanía sobre los espacios físicos de relacionamiento con el área de atención al cliente.</li> <li>• Obstaculiza el desarrollo de las estrategias institucionales en materia de atención al cliente, como es la presencial, ya que no cuenta con un lugar idóneo donde el ciudadano se sienta cómodo y satisfecho del espacio donde es atendido.</li> <li>• Inadecuada atención a los usuarios en condición de discapacidad (silla de ruedas).</li> </ul>	
<b>RECOMENDACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la redistribución física del área de Atención al Cliente, a fin de que ciudadano cuente con un espacio apto para exponer sus PQRS.</li> <li>• Cumplir con la normativa antes mencionada.</li> </ul>	
<b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	Unidad de Recursos Físicos	

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<b>APORTES DEL EQUIPO AUDITADO ANTES DEL CIERRE DE AUDITORÍA:</b>	El proceso auditado no respondió el memorando n° 3-2022-1124 del 28/06/2024 con el cual se radicó el informe preliminar; por lo tanto, se concluye que el hallazgo fue aceptado.
<b>RESULTADO DEL HALLAZGO:</b>	<b>SE ACEPTA</b>

<b>CRITERIO</b>	<p><b>4. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO</b> 4.3 ZONA III ATENCIÓN</p> <p><b>16. PUERTAS</b> 16.1 PUERTAS Y SUS ACCESORIOS</p> <p><b>20. MÓDULOS DE ATENCIÓN DE PIE O SENTADO. ÁREAS DE RECEPCIÓN, MOSTRADORES y ESCRITORIOS</b> 20.6 SUPERFICIE DE TRABAJO</p>
<b>DESCRIPCIÓN CRITERIO</b>	<p>Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general. Se pueden incluir espacios para:</p> <p>4.3.1 Sala de atención especial</p> <p>Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.</p> <p>16.1.1 Generalidades</p> <p>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>- La altura libre de las puertas debe ser de mínimo 2 000 mm.</p> <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>20.6 SUPERFICIE DE TRABAJO</b></p> <p>El espacio para trabajo, lectura o escritura debe ser mínimo de 600 mm de ancho por un mínimo de 1 000 mm de largo (véase la Figura 34)</p> <p>Para espacio de maniobra véase el numeral 20.3</p>
<b>¿CUMPLE CON EL CRITERIO?</b>	No

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

CONDICIÓN	<p>El día 18 de junio del 2024 se realizó visita a las instalaciones de la Lotería de Bogotá evidenciando que el espacio definido en la Dirección de Operación de productos y comercialización para consultas privadas o confidenciales no cumple con los requerimientos definidos en la norma, debido a que la ventanilla de atención al usuario y/o ganadores de premios pequeños cuenta con una plataforma para diligenciamiento de documentos que mide 125 mm de ancho por 440 mm de largo.</p> <p>Por tanto, la profesional asignada señaló que en varias oportunidades debe atender a los usuarios en el mostrador de la recepción; lo que no garantiza la protección y confidencialidad de la información sensible del ciudadano.</p> <p>Así mismo, dicho espacio no está diseñado para atención de usuarios y/o ganadores en condición de discapacidad (silla de ruedas); por lo cual, no se puede brindar una atención óptima al usuario.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, verificado el plan de mejoramiento formulado de la auditoría a la norma NTC en la vigencia 2022 por la Oficina de Control Interno, se evidenció registro de un hallazgo asociado bajo los siguientes términos:</p> <p style="text-align: center;"><i>“En verificación in situ realizada el día 15 de septiembre de 2022 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se evidencia que el espacio trabajo, lectura o escritura de atención al usuario ubicado en la Unidad de Lotería no cumple con las medidas mínimas, lo cual incumple con lo establecido en el numeral 20.6 de la norma NTC 6047.”</i></p> <p>Para el cual el proceso formuló lo siguiente:</p> <p><b>Acción de mejora:</b> <i>“Llevar a cabo las obras físicas conducentes a adecuar un espacio de atención a los usuarios con los mínimos definidos en el numeral 20.6 de la norma NTC 6047”</i></p> <p><b>Fecha de Inicio:</b> 1/12/2022 <b>Fecha de finalización:</b> 31/03/2023</p> <p>Por consiguiente, y de conformidad con el seguimiento trimestral realizado al plan de mejora por la OCI desde el IV trimestre del 2022, se identificaron las siguientes prórrogas solicitadas por el proceso para cumplimiento de la acción:</p> <p><b>Prórroga n°1:</b> mediante memorando n°3-2023-516 del 30/03/2023 <b>Nueva fecha de cumplimiento:</b> 31/10/2023 <b>Aprobación OCI:</b> mediante memorando n°3-2023-573 del 12/04/2023</p> <p><b>Prórroga n°2:</b> mediante memorando n°3-2023-1683 del 12/10/2023 <b>Nueva fecha de cumplimiento:</b> 31/12/2023 <b>Aprobación OCI:</b> mediante memorando n°3-2023-1689 del 13/10/2023</p> <p><b>Prórroga n°3:</b> mediante memorando n°3-2024-421 del 28/02/2024 <b>Nueva fecha de cumplimiento:</b> 19/04/2024 <b>Aprobación OCI:</b> mediante memorando n°3-2023-525 del 13/03/2024</p> <p>Lo anterior, dado que en el II semestre de la vigencia 2023 se llevó a cabo la remodelación de los espacios físicos del edificio de la entidad.</p> <p>Finalmente, en el seguimiento realizado con corte al I trimestre del 2024 el proceso responsable reportó lo siguiente:</p>
-----------	--

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<p><i>"Esta acción está sujeta a aprobación de caja menor, la acción se realizará en el mes de abril. ya se adelantaron 2 cotizaciones para sus adecuaciones físicas para cumplimiento de la acción."</i></p> <p>Así entonces, se puede identificar que a la fecha de verificación no se han realizado los ajustes para la adecuación de la plataforma de diligenciamiento en la ventanilla de atención al usuario y/o ganadores ubicada en la Dirección de Operación de productos y comercialización.</p>
<b>HALLAZGO No2.</b>	<p>En verificación <i>in situ</i> realizada el día 18 de junio del 2024 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se evidencia que el espacio definido en la Dirección de Operación de producto y comercialización destinado para la atención de usuarios y/o ganadores de premios pequeños no cumple con los requerimientos mínimos establecidos en el numeral 20.6 de la norma NTC 6047.</p>
<b>EVIDENCIA</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°122</p> <p>Ventanilla atención usuarios y/o ganadores de premios pequeños (Dirección de Operación de productos y comercialización, 1 piso)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Imagen n°123</p> <p>Plataforma diligenciamiento (125 mm de ancho por 440 mm de largo)</p> </div> </div>
<b>CAUSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inobservancia de los requerimientos definidos en la NTC 6047.</li> <li>• Falta de análisis de la norma durante la adecuación una vez culminada la remodelación.</li> </ul>
<b>CONSECUENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de afectación reputacional por la calificación insatisfactoria de la ciudadanía sobre los espacios físicos de relacionamiento con el área de atención al cliente.</li> <li>• Dificultad para el diligenciamiento de documentos por parte de los usuarios, en especial, los usuarios en condición de discapacidad (sillas de ruedas)</li> <li>• Inadecuada atención a los usuarios en condición de discapacidad (silla de ruedas).</li> </ul>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de fuga de información confidencial y reservada relacionada con ganadores de premios, debido a no contar con un espacio óptimo para atención al usuario.</li> </ul>
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Adelantar las obras físicas conducentes a adecuar un espacio de atención con los mínimos definidos en el numeral 20.6 de la norma NTC 6047.
<b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	Unidad de Recursos Físicos
<b>APORTES DEL EQUIPO AUDITADO ANTES DEL CIERRE DE AUDITORÍA:</b>	El proceso auditado no respondió el memorando n° 3-2022-1124 del 28/06/2024 con el cual se radicó el informe preliminar; por lo tanto, se concluye que el hallazgo fue aceptado.
<b>RESULTADO DEL HALLAZGO:</b>	<b>SE ACEPTA</b>

### ANÁLISIS DE RIESGOS DEL PROCESO

Si bien, durante la auditoría no se evaluaron los riesgos y controles asociados al proceso de Gestión de Bienes y Servicios, se identificó que de conformidad con los ajustes realizados por el proceso a su matriz de riesgos en la vigencia 2023, la redacción de 11 controles formulados para los riesgos de gestión y corrupción cumplen con la estructura señalada en la guía del DAFP (gestión: RESPONSABLE + ACCIÓN + COMPLEMENTO; corrupción: 1. Debe tener definido el responsable de llevar a cabo la actividad de control; 2. Debe tener una periodicidad definida para su ejecución.; 3. Debe indicar cuál es el propósito del control; 4. Debe establecer el cómo se realiza la actividad de control; 5. Debe indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control; 6. Debe dejar evidencia de la ejecución del control)

Por tanto, es necesario que desde el proceso responsable se ajuste la redacción de los 4 controles pendientes, de conformidad con las recomendaciones realizadas por la OCI en los diferentes seguimientos realizados a la Matriz de Riesgos de la entidad, durante la vigencia 2023 y al 31 de mayo del 2024.

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p><b>TEMA: 5. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS</b></p> <p><b><u>OBSERVACIÓN No.1:</u></b></p> <p>En verificación <i>in situ</i> realizada el día 18 de junio del 2024 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se evidencia que si bien, el área asignada para la atención al usuario y/o ganadores de premios mayores es la oficina de la jefe de Dirección de Operación de productos y comercialización, la cual es un espacio cerrado y cuenta con mesa de reuniones; en caso de atender a un usuario en silla de ruedas, su espacio de maniobra se vería reducido por cuanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1120 mm desde la puerta a la mesa de reuniones.</li> <li>• 1020 mm desde la pared adyacente a la mesa de reuniones.</li> <li>• 1050 mm desde el puesto de trabajo del jefe de Dirección a la mesa de reuniones.</li> </ul> <p>Cuando debería ser de 1500 mm de diámetro.</p>	<p><b>TEMA: 5. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS</b></p> <p><b><u>RECOMENDACIÓN No.1:</u></b></p> <p>Se recomienda a la Unidad de Recursos Físicos la revisión del espacio asignado en la Dirección de Operación de productos y comercialización, con el fin de que cumpla los requisitos mínimos para atención a usuarios en condición de discapacidad (silla de ruedas)</p>

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

**CÓDIGO:** FRO102-483-1

**VERSIÓN:** 1.0

**FECHA:** 18/05/2022



Imagen n°124



Imagen n°125



Imagen n°126



Imagen n°127

**TEMA: 20.6 SUPERFICIE DE TRABAJO**

**OBSERVACIÓN No.2:**

En verificación *in situ* realizada el día 19 de junio del 2024 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se evidencia que si bien, en la recepción se dispuso un mostrador accesible para uso de usuarios de sillas de ruedas este cuenta con 570 mm de ancho por 700 mm de largo; lo cual no cumple con los requisitos definidos en el numeral 20.6 de la norma NTC 6047; es decir, con un mínimo de 600 mm de ancho por un mínimo de 1000 mm de largo.



Imagen n°128



Imagen n°129

**TEMA: 20.6 SUPERFICIE DE TRABAJO**

**RECOMENDACIÓN No.2:**

Se recomienda a la Unidad de Recursos Físicos analizar la posibilidad de adaptar el mostrador accesible para uso de usuarios de sillas de ruedas con los mínimos definidos en el numeral 20.6 de la norma NTC 6047.

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022

<p><b>TEMA: 43. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN PARA TODOS</b></p> <p><b><u>OBSERVACIÓN No.3:</u></b></p> <p>Teniendo en cuenta que en la Auditoría a la Norma realizada por la OCI en la vigencia 2022 comunicado al líder y responsable del proceso con copia a la Gerencia General mediante memorando n°3-2022-1345 del 13/10/2022, se identificó el siguiente hallazgo:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“En verificación in situ realizada el día 27 de septiembre de 2022 a las instalaciones de la Lotería de Bogotá, se evidencia que en el edificio de la Lotería no se cuenta con sistemas de alerta contra incendios, ni sistemas de advertencia luminosos y acústicos, lo cual incumple con lo establecido en los numerales 41.1, 41.2 y 41.3 de la norma NTC 6047.”</i></p> <p>Por consiguiente, el proceso formuló la siguiente acción de mejora con fecha de cumplimiento inicial a 31/03/2023: <i>“ Llevar a cabo las obras físicas conducentes a instalar los sistemas de alerta con los mínimos definidos en la norma NTC 6047”</i></p> <p>Así entonces, la OCI aprobó el plan de mejora formulado mediante memorando n°3-2022-1445 del 02/11/2022.</p> <p>Por consiguiente, y de conformidad con el seguimiento trimestral realizado al plan de mejora por la OCI desde el IV trimestre del 2022, se identificaron las siguientes prórrogas solicitadas por el proceso para cumplimiento de la acción:</p> <p><b>Prórroga n°1:</b> mediante memorando n°3-2023-516 del 30/03/2023  <b>Nueva fecha de cumplimiento:</b> 31/10/2023  <b>Aprobación OCI:</b> mediante memorando n°3-2023-573 del 12/04/2023</p> <p><b>Prórroga n°2:</b> mediante memorando n°3-2023-1683 del 12/10/2023  <b>Nueva fecha de cumplimiento:</b> 31/07/2024  <b>Aprobación OCI:</b> mediante memorando n°3-2023-1689 del 13/10/2023</p> <p>De acuerdo con lo anterior, al 31/04/2024 el proceso debía reportar el avance de ejecución de los planes de mejoramiento a su cargo, de conformidad con los plazos establecidos por la Oficina de Control Interno; el 25/06/2024 se revisó el SharePoint de Control Interno diseñado entre otras cosas para este fin, donde se identificó el siguiente reporte por el proceso:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“ Esta en procesos de cotización con”</i></p> <p>Lo anterior, evidencia reporte incompleto por parte del proceso. Adicional, no presentó soportes y/o evidencias de la ejecución de la acción de mejora.</p>	<p><b>TEMA: 43. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN PARA TODOS</b></p> <p><b><u>RECOMENDACIÓN No.3:</u></b></p> <p>Se recomienda realizar las actividades correspondientes dentro del plazo establecido (antes del 31/07/2024), con el fin de evitar retrasos y/o posibles incumplimientos; así como garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 43 de la norma NTC 6047.</p>
--	--

<b>FIRMA DEL INFORME DE AUDITORÍA:</b>	
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>18/07/2024</b>

<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-483-1
	<b>VERSIÓN:</b>	1.0
	<b>FECHA:</b>	18/05/2022



<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>FIRMA</b>
Wellfin Jhonathan Rodríguez Canro	Jefe Oficina de Control Interno	
Manuela Hernández Jaramillo	Auditora líder	
No aplica	Auditor Acompañante	