

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

PROCESO EVALUADO: SUBSECRETARÍA CORPORATIVA – GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN EVALUADA: SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

NOMBRES Y APELLIDOS DEL LÍDER DEL PROCESO/DEPENDENCIA EVALUADA: DIANA MARCELA ACOSTA RUBIO

NOMBRE DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA A APLICAR: SEGUIMIENTO A LA NTC 6047 de 2013 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO; ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

PERIODO EVALUADO: JULIO DE 2022 – A JULIO DE 2023

FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN: 01 DE JULIO DE 2023

FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN: 31 DE JULIO DE 2022

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: JOSÉ GREGORIO BUENO – LYDA ROCÍO MANRIQUE

TIPO DE PRUEBA: (Marque X) **SELECTIVA** ___ **VERIFICACIÓN** ___ **SEGUIMIENTO** **X** ___

1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA:

Verificar el cumplimiento a las adecuaciones físicas según la norma técnica colombiana – NTC 6047 del 2013 “Accesibilidad al medio físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”.

2. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:

Para el desarrollo del seguimiento se tuvo en cuenta el marco normativo (Ley Estatutaria 1618 – 2013 y la norma NTC 6047 Accesibilidad al medio físico; Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública.

Normatividad

- Constitución nacional – Artículo 116, 209, 269
- Ley 87 “Por lo cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 507 “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

3. FUENTES DE INFORMACIÓN Y DATOS ANALIZADOS:

- Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG
- Informe de verificación de cumplimiento de la NTC 6047 de 2013 realizado por la OCI en la vigencia anterior.
- Inspección ocular en la Secretaría de Salud para verificación aleatoria de numerales definidos en la NTC 6047 del 2013.
- Mesa técnica realizada con el proceso de fecha 10 de Julio de 2023.

4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA

- NTC 6047 Accesibilidad al medio físico; Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública (Verificación de numerales aleatorios).
- Responsabilidades y autoridad del proceso involucrado para las adecuaciones físicas.

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN, DATOS Y EVIDENCIAS:

5.1 Contexto Institucional de la inclusión de accesibilidad en la SDS

Para el desarrollo e inclusión de temas de accesibilidad y el cumplimiento de normas específicas dentro de la entidad, interactúan varios procesos de manera independiente con su cumplimiento; en referencia a estos procesos se citan los siguientes:

Dependencias
Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Servicio a la Ciudadanía Dirección de Gestión del Talento Humano Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones Subdirección de Bienes y Servicios

Dependencias incluidas para este seguimiento:

Dependencia	Temas
Subdirección de Bienes y Servicios	Adecuaciones físicas en las áreas de Servicio al ciudadano de acuerdo con la norma vigente.

5.2 Implementación de la Norma técnica colombiana NTC-6047 del 2013 en la SDS:

La Infraestructura del Centro Distrital de Salud inicio su construcción a partir del 1998, la cual se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

encuentra conformada por el Edificio Administrativo, la Dirección de Urgencias y Emergencias DUES, Laboratorio de Salud Pública y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS, para el desplazamiento vertical la edificación dispone de escaleras que van desde el sótano de la entidad hasta el último piso y con ascensores ubicados en cada uno de los edificios.

En cumplimiento al Formulario único FURAG, así como de la Norma NTC 6047 de 2013 de conformidad con las funciones de la Oficina de Control Interno, se han realizado verificaciones en la etapa de planificación y ejecución de las actividades de adecuaciones locativas, mediante los siguientes numerales:

- 4. Diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano.
- 4.1 zona de Recepción.
- 4.2 Zona de permanencia.
- 4.3 Zona de Atención.
- 5. Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos.
- 6. Espacio reservado para estacionamiento accesible.
- 6.5 Señalización.
- 6.7 Rampa de andén desde el estacionamiento a una superficie peatonal adyacente más alta.

En la presente vigencia y en coherencia con la programación establecida en el Plan de Auditoría, en el seguimiento se hizo énfasis a la verificación de la ejecución de adecuaciones físicas para personas con movilidad reducida según la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 del 2013, verificación realizada en la **Dirección Servicio a la Ciudadanía- Área de Atención al público**, la cual se encuentra ubicada en el primer piso de la Entidad.

La metodología de verificación se desarrolló a través de una mesa técnica realizada con el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, el día 10 de Julio de 2023, de la cual se obtuvo el acta debidamente diligenciada entre las partes la cual hace parte integral del seguimiento.

En desarrollo de la mesa el proceso manifestó que las adecuaciones locativas se desarrollan paulatinamente a través de la Subdirección de Bienes y Servicios, con recursos del presupuesto de funcionamiento apropiados año a año. Como puntos relevantes informaron que la asignación del presupuesto es muy limitado, razón por la cual se priorizan las actividades para su ejecución; de otra parte ante la ausencia de un documento de planeación o proyección de actividades para la accesibilidad de los ciudadanos en condiciones de discapacidad según la NTC 6047 de 2013, el equipo auditor recomendó estructurar un plan o proyecto con el fin de identificar variables tales como: actividades ejecutadas, por ejecutar, presupuesto, tiempos responsable etc.

Otro, instrumento de verificación utilizado por el equipo auditor fue el recorrido en conjunto con el proceso, adelantado el día 12 de Julio de 2023, el cual se inició con la verificación de áreas tales como: parqueaderos del sótano, ingreso principal, recepción principal del edificio, área de Servicio al

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Ciudadano, módulos de atención al usuario, pasillos de ingreso al edificio, auditorio principal, baño etc..., de lo cual se encontró lo siguiente:

Dirección Servicio a la Ciudadanía:

La Dirección Servicio a la Ciudadanía, según el Decreto 507 de 2013 hace parte de la Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía y tiene como función entre otras las de:

1. *Coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud.*
2. *Adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/o vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud.*

Las anteriores funciones entre otras se realizan en el Centro Distrital de Salud, a través de las áreas de Servicio a la Ciudadanía, así mismo los Módulos de Registro y Correspondencia apoyan requerimientos de la comunidad, por lo que en recorrido adelantado con el proceso se analizó el desplazamiento de una persona en condición de discapacidad desde la estación de Transmilenio, ingreso a la entidad y recorrido al interior de la misma, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Senderos a la edificación desde la Estación de Transmilenio CDS, hasta áreas de atención al Servicios al Ciudadano numeral 7.2: “El diseño y la construcción del sendero o la ruta a la edificación desde el límite del sitio, o desde el área de estacionamiento debería permitir que todas las personas puedan aproximarse, entrar y salir de la edificación”.

Teniendo en cuenta que uno de los espacios más frecuentados por la ciudadanía son las estaciones de Transmilenio y de acuerdo con la ubicación y proximidad que tiene la Entidad con la estación de la calle 13 (CDS) y en razón que para ingresar por la entrada peatonal, se hace necesario cruzar la vía, no se observaron elementos demarcados y/o guiados (senderos peatonales), tampoco se observaron gestiones y/o requerimientos inherentes al tema en cuestión con otras Entidades responsables del Espacio Público, para adelantar acciones que contribuyan con un adecuado desplazamiento para las personas en condición de discapacidad.

En cuanto al desplazamiento interno posterior al ingreso a la Entidad, hasta llegar al área de atención al servicio al ciudadano, no se identificaron senderos demarcados, según gráfico y especificaciones del numeral 7.2 de la NTC 6047 de 2013:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

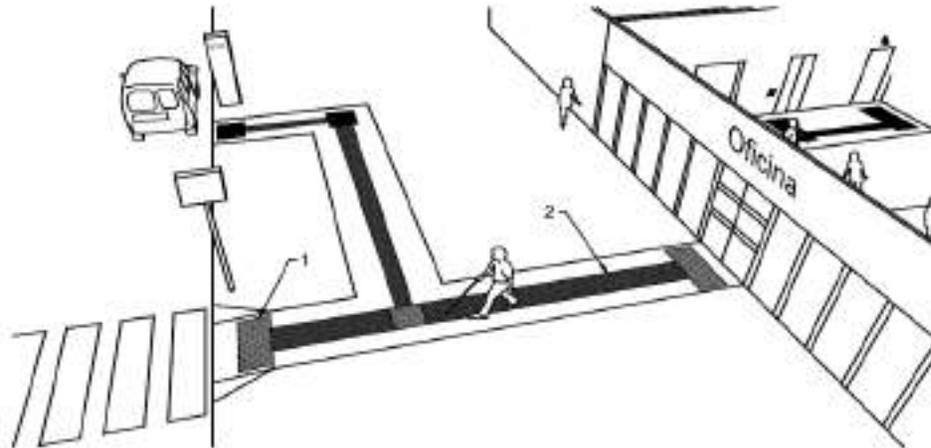
EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTION
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410

Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
---------	----------------	----------	---



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Convenciones

- 1 indicador táctil de superficie peatonal como loceta de advertencia para puntos de decisión o peligros
- 2 indicador táctil de superficie peatonal como loceta de orientación

Fuente: NTC 6047 2013 pág. 28



Ingreso desde la estación de Transmilenio por la carrera 12, costado norte.



Inicio del sendero de ingreso peatonal desde la estación de Transmilenio hacia la edificación de la SDS.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



Sendero peatonal, sin senderos guiados.



Acceso Principal peatonal a la Entidad sin loseta de orientación para puntos de decisión o peligros.

Numeral: 7. Circulación Horizontal- 7.1. Generalidades: El área de circulación horizontal debe estar a 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 pueda evitar las diferencias se debe colocar rampas o ascensores...

En verificación al anterior requerimiento se observó que, para el ingreso a la Entidad constructivamente, se encontraron unas escaleras y una rampa ubicada al costado oriente en concreto, la cual tiene un ancho de 2.25 mts y una pendiente del 7%, sin embargo, la rampa no cuenta con el descanso que debe tener para una longitud aproximada de 12 mts, según la tabla No 2 de la NTC 6047 de 2013 pág. 40, así:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410

Código: SDS-ESC-FT-008 Versión: 6



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

Tabla 2. Pendiente y longitud máximas de las rampas

Elevación máxima, mm	Pendiente máxima	Pendiente máxima, mm/m	Longitud máxima entre descansos, mm	Uso en exteriores	Uso en interiores	Se requieren pasamanos
No hay limite	Menos de 1 en 20 (5,0 %)	<50	No hay limite	Si	Si	No
500	1 en 20 (5,0 %)	50	10 000	Si	Si	Véase 8.2.5
400	1 en 19 (5,3 %)	53	8 740	Si	Si	Véase 8.2.5
420	1 en 18 (5,6 %)	56	7 560	Si	Si	Véase 8.2.5
385	1 en 17 (5,9 %)	59	6 545	Si	Si	Véase 8.2.5
350	1 en 16 (6,3 %)	63	5 600	Si	Si	Véase 8.2.5
315	1 en 15 (6,7 %)	67	4 725	Si	Si	Véase 8.2.5
280	1 en 14 (7,1 %)	71	3 820	Si	Si	Véase 8.2.5
245	1 en 13 (7,7 %)	77	3 185	Si	Si	Véase 8.2.5
210	1 en 12 (8,3 %)	83	2 520	Si	Si	Véase 8.2.5
180	1 en 11 (9,1 %)	91	1 980	Rampas de andén solamente	No se recomienda	No
150	1 en 10 (10,0 %)	100	1 500	Rampas de andén solamente	No se recomienda	No
110	1 en 9 (11,1 %)	111	990	Rampas de andén solamente	No se recomienda	No
75	1 en 8 (12,5 %)	125	600	Rampas de andén solamente	Rampas de umbral solamente	No

Fuente: NTC 6047 de 2013 pág. 40 tabla No 2.

En cuanto a las defensas de los senderos de la rampa, cuya función principal es proteger de lesiones contra caídas a los usuarios en sillas de ruedas, se encontraron dentro de los parámetros definidos por la Norma.



Fuente: Rampa ubicada costado Norte Acceso principal

Recepción Principal:

La recepción, se encuentra ubicada en la entrada principal de la Entidad en el primer piso, consta de una caseta o modulo con una ventanilla para la atención al público, la cual tiene una altura entre el piso y el borde de la ventanilla de 1.10 cm y una profundidad de 7 cms, a través de ella el personal de la S.D.S, registra el ingreso de la ciudadanía incluido el personal en condición de discapacidad,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

por tanto no existe un espacio independiente para el registro de las personas con movilidad reducida.



Las anteriores especificaciones fueron verificadas a la luz del numeral 20 módulo de atención, subnumeral 20.4 altura, en donde el mostrador debe estar entre 74 y 80 cm de altura entre el piso y la ventanilla, para personas en silla de ruedas y para personas de pie entre 95 y 1.10 cm, por tanto, esta especificación únicamente se cumple para la atención de personas de pie. En relación con el subnumeral 20.1 Accesorios para audición y lectura de labios, se evidenció que dicho dispositivo no se encuentra instalado.

Estacionamiento para automóviles - Numeral 6.3:

El ancho mínimo del espacio de estacionamiento para un automóvil debe ser de **3900 mm**, este ancho mínimo debe incluir el área de transferencia de mínimo **1500 mm**. Comúnmente se usan dos (2) espacios de estacionamiento accesible **con un área de transferencia compartida** que debe tener un **ancho mínimo de 6300 mm** y la longitud mínima debe ser de 5400, tal y como se muestra a continuación:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

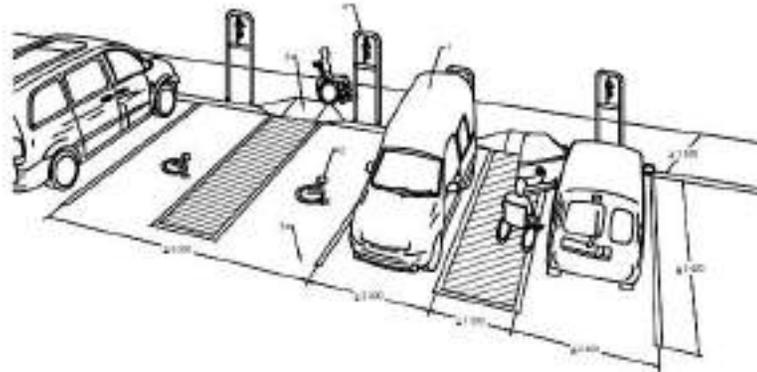
EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTION
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410

Código: SDS-ESC-FT-008 Versión: 6



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



- Generaciones:
1. Zona de transferencia para personas con discapacidad
 2. Límite de acceso
 3. Límite de ancho
 4. Señalización: Pictograma de persona con discapacidad
 5. Señalización: Límite de zona de transferencia

Figura 2. Opciones de espacios reservados para estacionamiento

NOTA: La figura solo muestra requisitos de estacionamiento. Se especificaciones como señalización, etc. entre otras, se encuentran detalladas en otros capítulos de este documento.

Fuente: NTC 6047 de 2013

Con el fin de verificar las especificaciones anteriores, se hizo recorrido en conjunto con el proceso de Gestión de Bienes y Servicios en los parqueaderos ubicados, para personas en condición de discapacidad en el sótano de la Entidad, encontrando que los parqueaderos No 22, 23, 24, 59, 60 y 61, en cuanto a dimensiones de ancho, longitud y zona de transferencia no cumplen con lo establecido en el numeral 6.3. de la NTC 6047 de 2013 así:



Parqueaderos 59, 60 y 61; Zona de transferencia no incluida, con ancho de 3.50 mts y longitud 5.18 mts.



Parqueaderos 22, 23 y 24; Zona de transferencia no incluida, con ancho de 3.50 mts y longitud 5.18 mts.

En cuanto a los parqueaderos 143, 144, 145 y 146, de conformidad con lo reportado por el proceso, estos fueron adecuados dentro del periodo objeto del seguimiento y se encuentran acorde con las especificaciones establecidas en la Norma.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



Parqueaderos adecuados según especificaciones de la NTC 6047 de 2013 – Numeral 63.

Otro aspecto verificado en el área de los parqueaderos (sótano de la Entidad), fue la altura libre la cual es de 2.88 mts, altura que se encuentra acorde con lo establecido en la NTC 6047 de 2023 numeral 6.8.4 “Altura Libre” “La altura libre a la entrada de las instalaciones del estacionamiento debería ser como mínimo de 2400”.

Área de servicio al Ciudadano:

Puertas Numeral 16.1.1. Generalidades “El ancho mínimo no obstruido de la Entrada no debe ser inferior a 800 mm, se recomienda 850 mm o más”.

El área de Servicio a la Ciudadanía, como se observa en el registro fotográfico y el esquema arquitectónico, se encuentra ubicada en el primer piso a una distancia aproximada de 10 mts de la entrada principal de la Entidad;

En el ingreso al Área, se encuentra una puerta de doble hoja con marco metálico y vidrio templado, las cuales tienen un ancho aproximadamente de 84 cm cada una, dando cumplimiento a lo estipulado 16 de la norma (ancho mínimo de 80 cm).

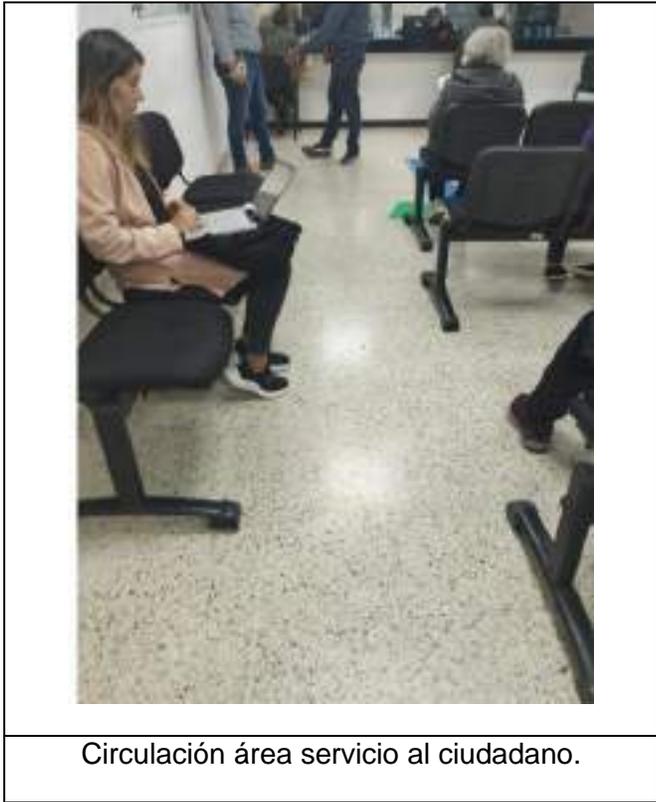
Sala de espera:

Numeral 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 permite su

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

identificación.

Al verificar el anterior requisito se observó que posterior al ingreso una sala de espera con una circulación, con un ancho superior al establecido en la Norma- Numeral 7.4. Pasillos Internos: “El ancho mínimo no obstruido de los corredores debe ser mínimo de 1200 mm...”, no obstante, a ello se encontró obstruido por una silla tándem, la cual se recomendó para que el área estuviera despejada la reubicación de la silla.



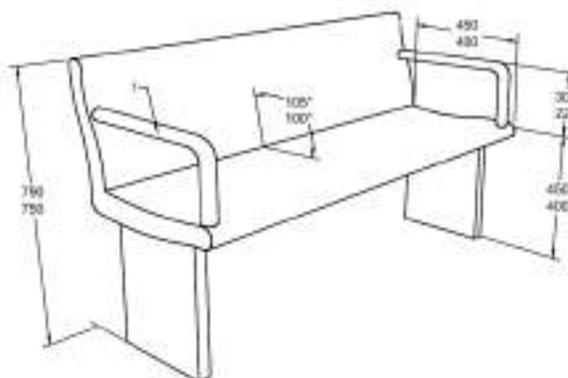
Así mismo se observó un área libre, debidamente señalizada para personas en condición de discapacidad así:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



Fotografías: Área libre señalizada en servicio al Ciudadano para ubicar

La sala de espera se encuentra dotada con 11 sillas tipo tándem, las cuales se encuentran próximas a los módulos de atención en donde las especificaciones, según el numeral 21.2 “Asientos de Espera”, deben contar con una altura de asiento de 40 a 45 cm de altura, soporte de espalda de 75 a 79 cm, profundidad del asiento de 40 a 45 cm, especificaciones que dan cumplimiento a dicho numeral (A= 44, soporte de espalda 75 cm y prof = 40 cm).



Convención

- 1 En algunas bancas se omiten los apoyabrazos para permitir la transferencia lateral

Figura 35. Ejemplo de una banca con apoyabrazos y respaldo

Fuente: NTC 6047 de 2013 Silla de espera

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



Fuente: Servicio al Ciudadano - Silla Tándem de espera instalada en la SDS.

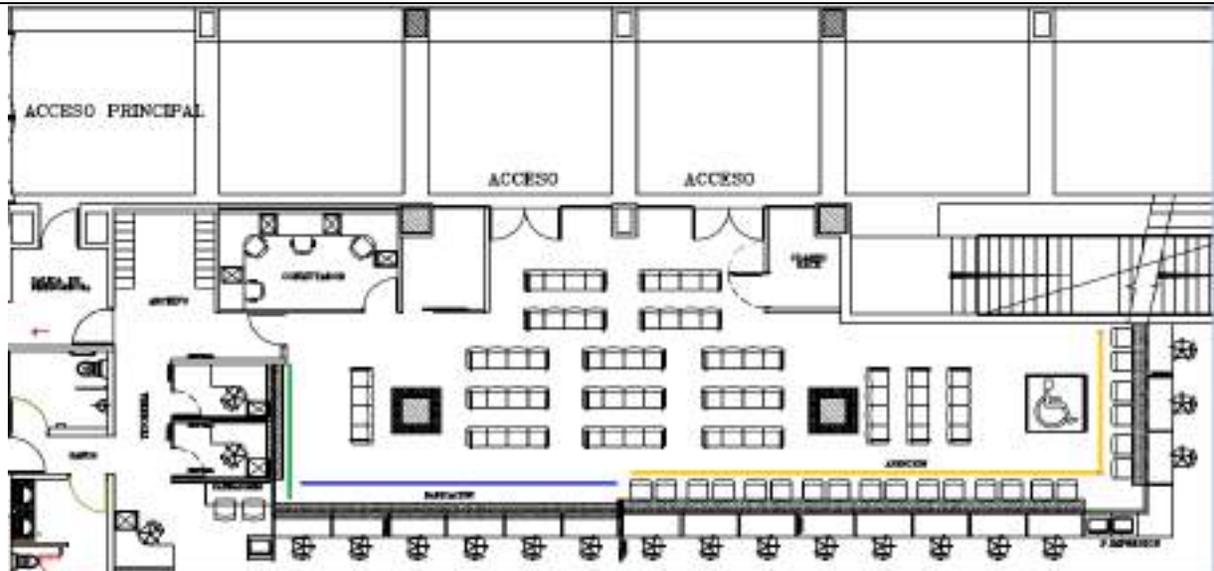
No obstante, a lo anterior, no se observaron sillas señalizadas y de diferente color tal y como lo describe el numeral 21.1 Generalidades: ..." sillas en primera fila ..." de diferente color, con la señalización correspondiente, disponible para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general."

Módulos de Atención al Usuario: Numerales 20 al 20.4:

Se evidenciaron 19 Módulos de atención al público, los cuales cuentan con la siguiente distribución arquitectónica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



- Zona de servicio a la Ciudadanía – Módulos del 1 al 11
- Zona de registro y correspondencia – Módulos del 12 al 17
- Zona de atención bancaria

Las dimensiones de los módulos de atención de **Servicio a la Ciudadanía** que corresponden del 1 al 11, son: A= 91 cm, Prof = 18 cm, L= 147 cm; las de los módulos de **Registro y Correspondencia y módulos bancarios** codificados con los números del 12 al 17 y 18 y 19 respectivamente, son: A= 102 cm, Prof= 19 cm, long= de 160 cm.

Las anteriores especificaciones excepto la longitud, difieren de lo establecido en el numeral 20. Módulos de atención, sub numeral 20.4 teniendo en cuenta que:

La Altura desde el suelo al nivel del mostrador = debe ser 74 y 80 cm y debe contar con una profundidad= 60 cm, tal y como se observa en el siguiente grafico:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTION
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410

Código: SDS-ESC-FT-008 Versión: 6



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

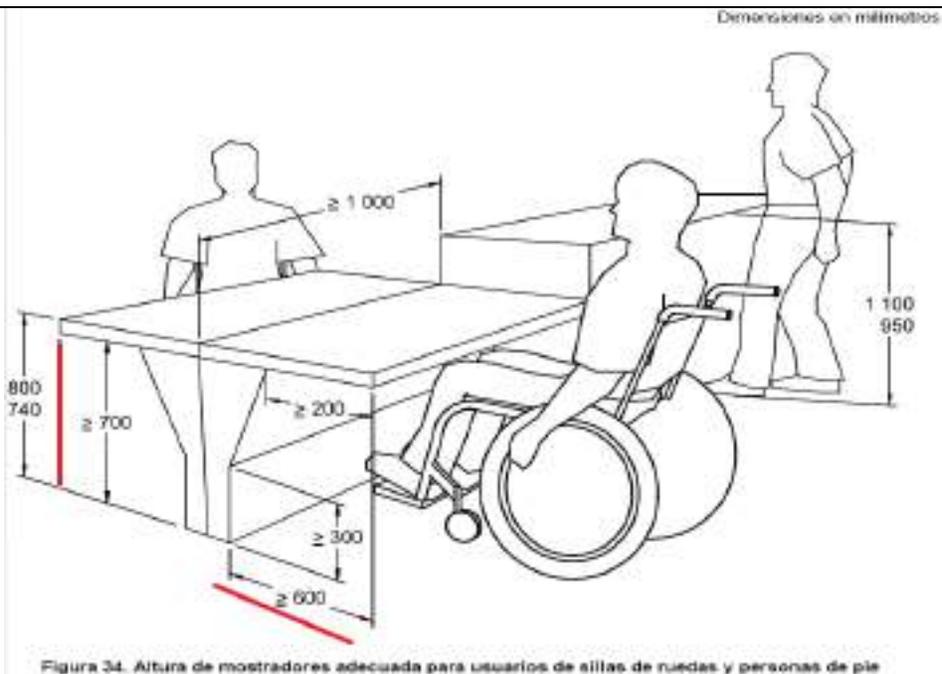


Figura 34. Altura de mostradores adecuada para usuarios de sillas de ruedas y personas de pie

Fuente: NTC 6047 de 2013 pag. 73

De igual manera se observó que, la distancia entre el funcionario y el usuario corresponden a 120 cm aproximadamente y se encuentra un vidrio que dificulta la comunicación entre las partes, siendo esta una oportunidad de mejora por parte de la entidad.

De lo descrito con anterioridad se presenta el recorrido a través de registro fotográfico, desde el ingreso peatonal a la Entidad hasta el Área de Servicio al Ciudadano:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410

Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
---------	----------------	----------	---



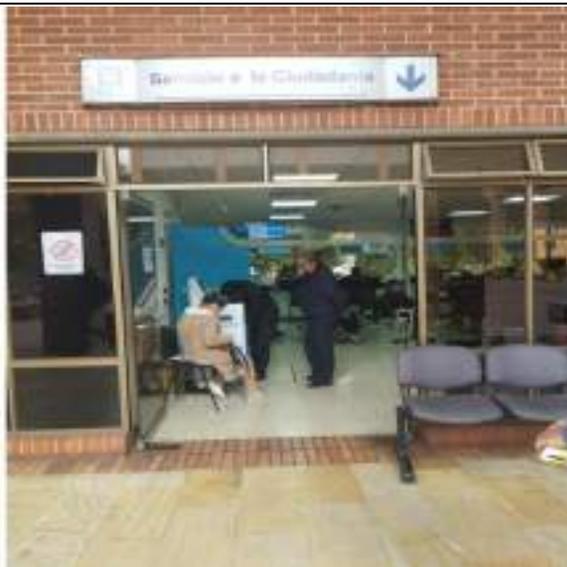
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Ingreso peatonal principal



Pasillo interno con un area superior al requerido por la NTC 6047 de 2013, el cual No cuenta con el sendero para personas en condicion de discapacidad.



Puerta de acceso principal al "Servicio al Ciudadano"



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410

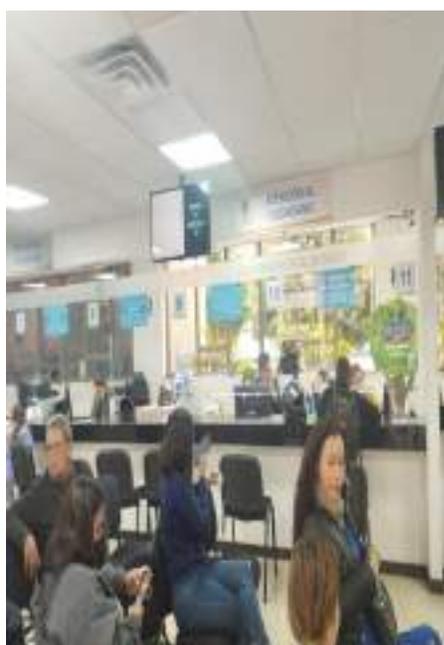
Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
---------	----------------	----------	---



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Fotografía Servicio al ciudadano: Área libre señalizada y sillas de espera



Fotografía Servicio al ciudadano: Módulos de atención al publico

Otros elementos instalados en el área de Atención al Ciudadano que contribuyen al desplazamiento de las Personas en condición de Discapacidad:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTION
CONTROL DOCUMENTAL

INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410

Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
---------	----------------	----------	---



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Plano podotáctil instalado en las zona de acceso de atención al ciudadano



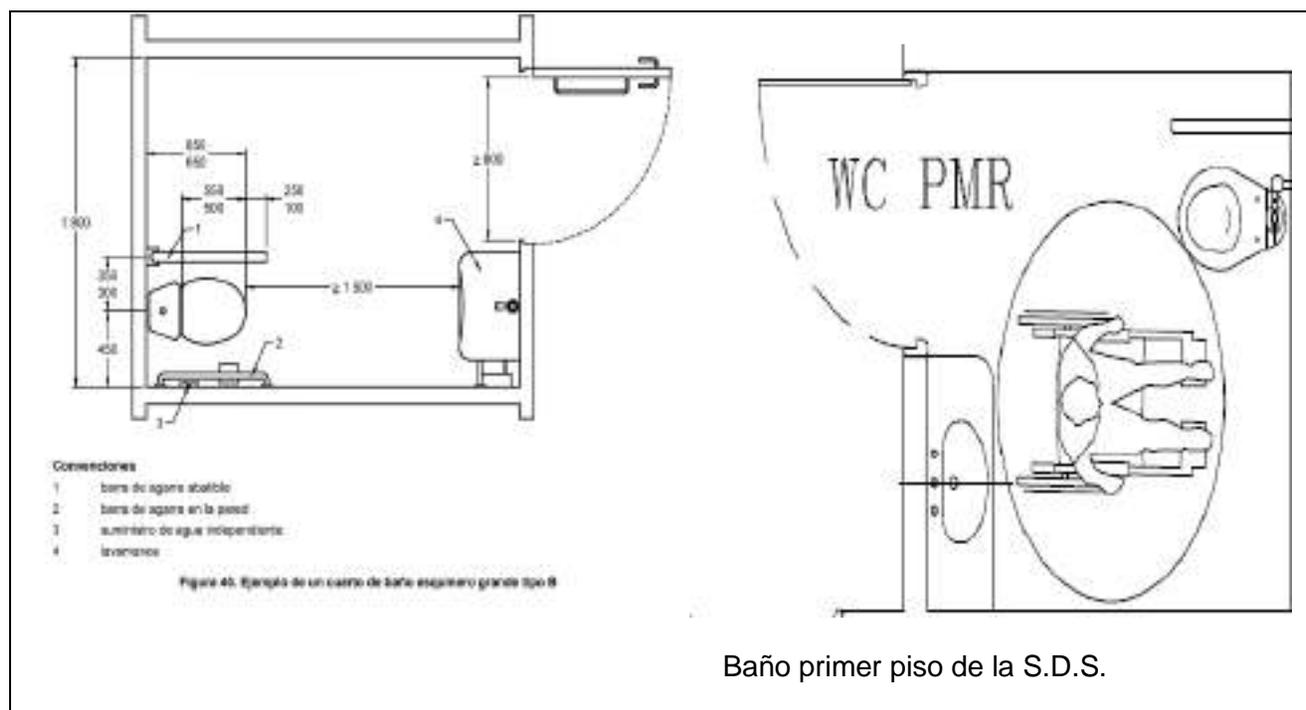
Fotografía Servicio al ciudadano: Digiturno con turno preferencial para personas con discapacidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

Numeral 24 Cuarto de Baños: “Las instalaciones sanitarias deben estar diseñadas para brindar servicios a una variedad de usuarios”.

Con respecto a los baños habilitados para personas en condición de discapacidad, al verificar los accesorios del baño del primer piso que según información obtenida en el recorrido es utilizado para las personas que se dirigen al área del Servicio al Ciudadano, las características técnicas se asocian a la tipología B según NTC 6047 de 2013 en razón a lo siguiente:



Especificaciones según la NTC 6047 de 2013:

- Transferencia lateral solo, por un lado.
- Espacio de maniobra no interrumpido por el lavamanos y la taza del sanitario.
- Suministro de agua independiente al lado del asiento del sanitario.
- Barra de agarre vertical al lado del asiento del sanitario para incorporarse y sentarse.
- Dispensador de papel higiénico fijo en la pared al lado del asiento del sanitario y barra de agarre abatible verticalmente.

De lo anterior, las especificaciones verificadas por el equipo auditor según registro fotográfico son:

1. Cuenta con suministro de agua independiente.
2. No cuenta con las barras de agarre vertical para incorporarse y sentarse (opcional), así como la barra

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410				
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

abatible horizontal (obligatoria).

3. Se cuenta con el dispensador de papel higiénico, junto al sanitario.
4. Se evidencia lavamanos con una altura de 80 cm y profundidad 40 cm.



Vano de la puerta de ingreso, con ancho mínimo de 90 cm, con apertura hacia afuera.



Espacio de maniobra con un diámetro de 1.50 mts.

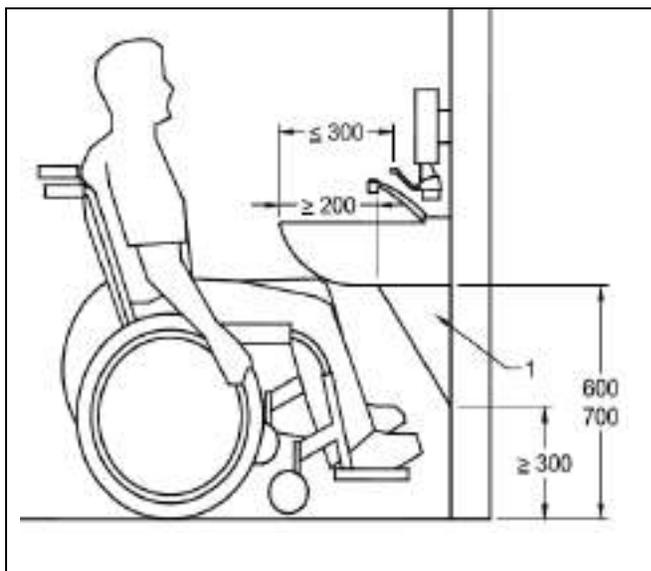


Dispensador de papel higiénico, junto al sanitario, Barra de agarre horizontal y falta barra abatible horizontal al otro costado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

De otra parte, teniendo en cuenta que la Norma prevé en los cuartos de sanitario otros accesorios con sus especificaciones, el equipo auditor verifico los siguientes:

1. El dispensador de jabón, se encuentra a una altura de 1.30 mts, altura que no corresponde con la establecida en la Norma (80 y 1.10 mts).
2. En cuanto a la tubería oculta, según numeral 24.9 lavamanos, se encuentra expuesta tal y como se muestra a continuación:



Numeral 24.9 Lavamanos, figura 46 pag. 91

Lavamanos del área de Servicio al ciudadano, jabonera ubicada a una altura de 1.30 mts, e incumplimiento de la tubería oculta.

Analizados los anteriores aspectos técnicos se observó la ejecución de actividades locativas que contribuyen al cumplimiento PARCIAL de la NTC 6047 de 2013 "Accesibilidad al medio físico – Espacio de Servicio al Ciudadano...".

No obstante, se recomienda al proceso, que en ejercicio de sus funciones gestione y coordine en el menor tiempo posible, actividades de planeación como: inspecciones y/o diagnósticos, mesas de trabajo, especificaciones técnicas, etc..., con el fin de identificar las necesidades y/o requerimientos, los cuales se sugiere deben ser priorizadas y **ejecutadas** con el fin de que los ciudadanos que se encuentren en condición de discapacidad tengan acceso oportuno y de calidad a los servicios que presta la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

6. RECOMENDACIONES:

6.1. Durante las verificaciones definidas para el seguimiento, realizadas a los numerales de la NTC 6047 de 2013, se observó ausencia de especificaciones técnicas o en algunos casos difieren de las establecidas en la Norma, cuya descripción se encuentra en el cuerpo del informe razón por la cual el proceso de Bienes y Servicios debe aplicar los correctivos a que haya lugar.

6.2. Se recomienda que el proceso informe y gestione ante la alta dirección, la inclusión e implementación de la NTC 6047 de 2013, de acuerdo con las especificaciones técnicas y necesidades que por Ley le competen a la Entidad.

6.3 De acuerdo con el presente informe de seguimiento, se hace necesario que el proceso elabore un diagnóstico de necesidades, junto con los procesos involucrados de acuerdo con cada uno de los numerales de la norma y que de esta manera se planifiquen, prioricen y ejecuten las actividades de adecuación que correspondan.

6.4. Se recomienda a la Subdirección de Bienes y Servicios, como proceso ejecutor y encargado de las adecuaciones de la entidad, reforzar los instrumentos de planificación, ejecución y seguimiento, con que cuenta para avanzar en las actividades encaminadas al cumplimiento de la norma con oportunidad.

6.5. Partiendo del diagnóstico mencionado, es necesario generar una herramienta (plan o proyecto) que recoja y sintetice los requisitos de la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013 y la normatividad asociada, relacionados con espacios exteriores, espacios interiores, itinerarios, acceso, mobiliario, señalización, entre otros, y se incluya entre otra información, una lista de verificación, montos y/o presupuesto, responsables de la ejecución.

7. CONCLUSIONES:

7.1. Se evidencia en las áreas objeto de verificación actividades parciales (rampa acceso a la entidad, parqueaderos, vanos de puertas, baños, pasillos, sillas de atención al usuario etc...) que contribuyen al cumplimiento de la NTC No 6047 de 2013.

7.2. Se evidencia trabajo conjunto entre el proceso de Bienes y Servicios y Servicio a la Ciudadanía en relación con las adecuaciones parciales en la infraestructura definida para la accesibilidad al medio físico del ciudadano.

7.3. Pese a que se identificaron actividades encaminadas al cumplimiento de la NTC No 6047 de 2013, el proceso de Bienes y Servicios no cuenta con una herramienta que permita identificar la hoja de ruta para la implementación y seguimiento al medio físico del ciudadano, así como de los funcionarios en condición de Discapacidad en la S.D.S.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

**EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL**

**INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO
NIA 2410**

Código: SDS-ESC-FT-008 Versión: 6



Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

ANEXOS:

ACTA DE MESA DE TRABAJO

PLURIMACIÓN Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ACTA DE MESA DE TRABAJO

Fecha: 2023 JUN 08 09:00

Objetivo: Revisión de la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Participantes: Mónica Ulloa Maz (Secretaría de Salud), Olga Lucia Vargas Cobos (Oficina de Control Interno), Juan Diego Buitrago (Oficina de Control Interno).

Temas y Comentarios Discutidos:

Se revisó el cumplimiento de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

PLURIMACIÓN Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ACTA DE MESA DE TRABAJO

Fecha: 2023 JUN 08 09:00

Objetivo: Revisión de la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Participantes: Mónica Ulloa Maz (Secretaría de Salud), Olga Lucia Vargas Cobos (Oficina de Control Interno), Juan Diego Buitrago (Oficina de Control Interno).

Temas y Comentarios Discutidos:

Se revisó el cumplimiento de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

PLURIMACIÓN Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ACTA DE MESA DE TRABAJO

Fecha: 2023 JUN 08 09:00

Objetivo: Revisión de la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Participantes: Mónica Ulloa Maz (Secretaría de Salud), Olga Lucia Vargas Cobos (Oficina de Control Interno), Juan Diego Buitrago (Oficina de Control Interno).

Temas y Comentarios Discutidos:

Se revisó el cumplimiento de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

PLURIMACIÓN Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ACTA DE MESA DE TRABAJO

Fecha: 2023 JUN 08 09:00

Objetivo: Revisión de la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Participantes: Mónica Ulloa Maz (Secretaría de Salud), Olga Lucia Vargas Cobos (Oficina de Control Interno), Juan Diego Buitrago (Oficina de Control Interno).

Temas y Comentarios Discutidos:

Se revisó el cumplimiento de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

Se identificó que la implementación de los requisitos administrativos de la Norma Técnica Colaboración 2017 de 2017, en relación a la subsección de la Oficina de Control Interno, se encuentra en proceso de implementación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

	
--	---

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

JOSÉ GREGORIO BUENO H.

LYDA ROCIO MANRIQUE GARZON

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

OLGA LUCIA VARGAS COBOS

APROBACIÓN DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO