



## **INFORME ACCESIBILIDAD ESPACIOS FÍSICOS A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

### **INTRODUCCIÓN**

La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en cumplimiento al art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; "Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"; Decreto 197 de 2014: "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"; y Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" y en ejercicio de la delegación de la Defensoría del Ciudadano en la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos, según resolución 132 de 2016.

Y en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015: "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia N°. 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"; se prescribe el presente informe en el marco de la normatividad citada y dentro de la estructura siguiente:

### **OBJETIVO**

El objetivo del presente informe es dar a conocer el desempeño y comportamiento de la atención a la población con discapacidad y los espacios accesibles para la atención prioritaria de esta población diferencial.

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.





## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ PRIMER INFORME SEMESTRAL 2018.

De acuerdo con la garantía del servicio a la ciudadanía, en especial las personas en condición de discapacidad, donde se logró aperturar nuevo acceso de entrada, garantizando el espacio a las personas que vienen a realizar sus trámites ante la Unidad.

Por lo tanto, es necesario precisar que el área de servicio a la ciudadanía cuenta con los espacios suficientes de atención para personas en condición de discapacidad.

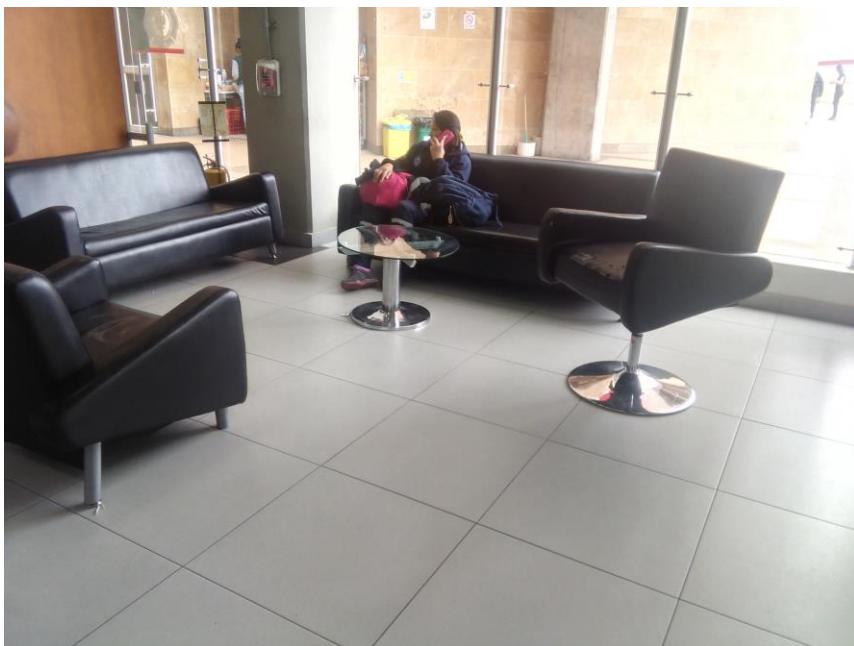


Imagen 1 Fuente Servicio al Ciudadano

A la entrada del edificio comando, se cuenta con sala de espera para toda la población e incluso personas en condición de discapacidad, sin embargo, el área cuenta con atención preferencial en cada módulo, para el caso de cualquier persona que ingrese en dicha situación, el personal está en las condiciones idóneas para atenderlo y por ende pasar de manera preferencial a su respectiva atención.



Imagen 2 Fuente Servicio al Ciudadano

Es importante destacar que, con la nueva apertura de la puerta de acceso al área, se ha generado mayor calidad frente al ambiente de trabajo y seguridad de la misma ciudadanía.



Imagen 3 Fuente Servicio al Ciudadano

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.





De igual manera el equipo de trabajo, desarrollo curso de lengua de señas y las características de atención en referencia al trato y a la expresión que se debe utilizar con la población diferencial.



Imagen 4 Fuente Servicio al Ciudadano

Si bien es cierto, que el área cuenta con espacios suficientes, se precisa que existe un espacio para personas en sillas de ruedas para la atención preferencial, en cumplimiento en las normas establecidas para la adecuación de este sitio.



Imagen 5 Fuente Servicio al Ciudadano

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.





Así como la rampa de acceso a la entrada del edificio Comando Calle 20 68<sup>a</sup> 06, donde funciona la oficina principal de servicio a la ciudadanía, con el fin de poder atender a las personas en condiciones de movilidad reducida, por esta razón la UAECOB ha implementado estas medidas para generar confianza en el servicio que presta la entidad a través de atención a la ciudadanía en cooperación con la Subdirección de Gestión Corporativa- Defensora de la Ciudadanía Doctora Gloria Verónica Zambrano Ocampo.

Por otra parte, cabe destacar que, dentro del proceso de servicio a la ciudadanía, se atendieron un aproximado de 19.000 ciudadanos de los cuales, un promedio de 45 personas tenía algún tipo de discapacidad, razón por la cual, esta Unidad garantiza el servicio presencial, aun cuando la población objeto sea una segmentación dirigida al trámite como los conceptos técnicos a establecimientos de comercio, asimismo los procesos de pago para capacitaciones empresariales, puestos fijo para eventos o pirotecnia.

#### Conclusión.

De acuerdo a los puntos enunciados en el presente informe, se puede destacar el logro de mejora en la atención a la ciudadanía a personas en condición de discapacidad para cumplir en su medida con los Protocolos, Decretos y Leyes Nacionales que fundamentan la dignidad del ser humano, por ende se establecen también estrategias en la atención, priorizando las necesidades del servicio a fin de armonizar la cercanía ciudadana a la entidad en cumplimiento de los ejes transversales de servicio establecidos en el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos.

Aprobó: Gloria Verónica Zambrano Ocampo – Defensora de la Ciudadanía UAECOB  
Proyectó: Cesar augusto Zea Arévalo-Contratista ASAC

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.

