



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

INFORME ACCESIBILIDAD ESPACIOS FÍSICOS A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA SEGUNDO INFORME SEMESTRAL 2019.

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

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, teniendo en cuenta las normas vigentes.



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.

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos



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, asimismo se cuenta con filtro al ingreso, a fin de revisar la documentación respectiva para el trámite de acuerdo con el requerimiento ciudadano.

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos



Imagen 3 Fuente Servicio al Ciudadano

Importante destacar que el equipo de trabajo participó en curso de capacitación en cualificación al servicio a la ciudadanía, asimismo 19 servidores se inscribieron en el proceso de certificación en competencias laborales por el SENA, donde obtuvieron calificaciones en intermedio y avanzado, lo tanto, es importante destacar que; se vienen desarrollando 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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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



Imagen 5 Fuente Servicio al Ciudadano

Asimismo la entidad cuenta con la rampa de acceso a la entrada del edificio Comando Calle 20 68ª 06, la cual se encuentra en buenas condiciones para cualquier situación que se presente de acceso a personas en condición física diferencial para el ingreso a 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.

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 cumple 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 a corte 31 de diciembre 2019.

Por otra parte, en términos generales de accesibilidad, la Entidad ha atendido un promedio de:

Año	Recibos de caja Misional para conceptos	Recibos Manuales otros trámites	Conceptos entregados	Total
2019	43998	1496	20095	65589

Este promedio radica en términos generales de acuerdo con uno de los componentes misionales frente a la prevención de los riesgos, donde se atiende a población empresarial, razón por la cual, para este periodo del informe se tienen en cuenta lo realizado durante todo el año, en este orden de ideas, el promedio de satisfacción frente a la atención presencial obtuvo un 97,7%, una medida que supera el indicador el cual está para cumplimiento de la meta en un 90%.

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