



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Somos los ojos de la ciudadanía

**INFORME DE SEGUIMIENTO EN  
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL  
Punto de Servicio a la Ciudadanía  
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos  
Bogotá, D.C.**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Decreto Distrital 197 de 2014, el CONPES 03 de 2019, Decreto 103 de 2015

Nota: la Veeduría Distrital cuenta con los derechos para su reproducción, edición, transmisión y cualquier otro acto de disposición de la información. Los derechos morales de autor corresponden a Ricardo Becerra Sáenz. El autor declara no vulnerar derechos de terceros con la elaboración de esta obra y mantendrá indemne a la Veeduría Distrital respecto a cualquier reclamación, controversia o responsabilidad que llegare a presentarse sobre la autoría de esta.

**Bogotá D.C., octubre de 2023**



Informe de Seguimiento  
en Accesibilidad Universal  
UAE - COB

**Veedora Distrital**

Viviana Barberena Nisimblat

**Viceveedor Distrital**

César Augusto Intriago Bogotá

**Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos**

Ernesto Barrera Mora

**Veedora Delegada para la Contratación**

Claudia Andrea Sagra Torres

**Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal**

Laura Oliveros Amaya

**Veedora Delegada para la Participación y los Programas Especiales**

Magda Katherine Ayala de la Rosa

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Fredy Gabriel Hernández Gutiérrez

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**

Alexander Potdevin Gutiérrez

**Equipo de Trabajo**

Ricardo Becerra Sáenz



## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Hallazgos y Recomendaciones de la Evaluación .....	6
2. Descripción de Momentos y el Barrerismo .....	11
2.1 Momentos.....	11
2.2 Barrerismo .....	12
3. Informe de Visita de Seguimiento en Accesibilidad - Sede de Servicio de la Unidad Administrativa Especial – Cuerpo Oficial de Bomberos, Bogotá, D.C.....	14
3.1 Aproximando a la sede de servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos .....	15
3.2 Ingresando a la sede de servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos .....	16
3.3 Circulando por la sede de servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos .....	22
3.4 Usando la Sede de Servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.....	30
4. Conclusiones y Recomendaciones .....	38
5. Referencias .....	41

## Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Hallazgos, recomendaciones y seguimiento del Punto de Servicio a la Ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos.....	7
<i>Tabla 2.</i> Nivel de cumplimiento tras la visita de seguimiento en 2023-01 .....	10
<i>Tabla 3.</i> Momentos del Itinerario Accesible .....	12

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados de la inspección CIDCCA Al punto de servicio a la ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos, Bogotá, D.C. ....	6
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

## Introducción

La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones como entidad de control preventivo, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública y así brindar herramientas para que su gestión sea efectiva. Por lo anterior, esta entidad elabora informes técnicos con el fin de diagnosticar las garantías de accesibilidad universal al medio físico para todas las personas, y prioritariamente para las personas con necesidades particulares, como: las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas gestantes, entre otros, en los puntos de atención a la ciudadanía de las diferentes entidades que conforman la administración distrital.

Teniendo como base lo establecido en la plataforma legal y normativa vigente en Colombia sobre accesibilidad y la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 contemplada como de obligatorio cumplimiento por el Decreto 1081 de 2015, que establece los lineamientos que deben tener las entidades de la Administración Pública para garantizar la accesibilidad al medio físico en los espacios destinados para el servicio a la ciudadanía, se identificó la necesidad de verificar el cumplimiento de estos lineamientos y realizar un seguimiento a los avances para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo. Ver norma [aquí NTC 6047](#)

En este sentido, la Veeduría Distrital suscribió el Convenio de Asociación No. 165 de 2017 y sus prórrogas No. 001 de 2019 y 002 de 2020, con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA cuyo objeto principal era el de *"Aunar esfuerzos entre la Veeduría Distrital y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible –CIDCCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la ciudad de Bogotá"*. En este marco de cooperación, CIDCCA realizó la visita de evaluación en el mes de agosto de 2018 y evidenció las oportunidades de mejora en accesibilidad para la sede del punto de servicio a la ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos, ubicada en la Calle 20 # 68 A – 06, en Bogotá, D.C.

Tomando como referencia el marco normativo, la evaluación en accesibilidad citada y la información enviada por la entidad en 2021, a la cual se le hace seguimiento y verificación en líneas posteriores, la Veeduría Distrital con su equipo de Control Preventivo, el 17 de



mayo de 2023, realizó una visita de seguimiento al proceso de avances en las adecuaciones adelantadas al equipamiento de servicio de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos

La labor de control preventivo de la Veeduría Distrital de Bogotá contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes puntos de contacto del distrito y recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad. Igualmente, aumenta el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

## 1. Hallazgos y Recomendaciones de la Evaluación

Según la evaluación de accesibilidad en a las instalaciones del punto de servicio a la ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos, a manera de lista de chequeo realizada por CIDCCA en 2021, su resultado arroja porcentajes en cada uno de los elementos que describen el nivel de accesibilidad presente al momento de la evaluación:

*Figura 1.* Resultados de la inspección CIDCCA Al punto de servicio a la ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos, Bogotá, D.C.

RESULTADOS			
ENTIDAD	UAE - CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ		FECHA DE ELABORACIÓN 30/07/2021
ÁREA	Nivel de accesibilidad (%)		59%
<b>TABLA DE RESULTADOS</b>	INFRAESTRUCTURA		
	1. SUPERFICIES	100%	
	2. DIMENSIONES	100%	
	3. REJILLAS	33%	
	4. FRANJAS PODOTÁCTILES	38%	
	5. ESCALERAS	50%	
	6. RAMPA	58%	
	7. ACCESO	70%	
	8. PUERTAS ACRISTALADAS	63%	
	9. PUNTO DE INFORMACION	50%	
	10. PUNTO DE ATENCION	57%	
	11. SALA DE ESPERA	33%	
	12. MESAS	88%	
	13. TOMACORRIENTE E INTERRUPTORES	29%	
	14. SEÑALÉTICA	40%	
	15. SEÑALIZACIÓN	22%	
	16. ALARMA VISUAL	100%	
	17. ALARMA SONORA	100%	
	18. DETECTOR DE HUMO	100%	
	19. ASIGNACIÓN DE TURNOS	0%	
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>59%</b>		
Según el promedio general arrojado por el análisis del espacio público inmediato al acceso de la infraestructura, y a la infraestructura en su totalidad, se puede concluir que de un 100% de accesibilidad solo se cumple un 59%, por lo que de cataloga como no accesible.			
<b>NO ACCESIBLE 0-49%</b>		<b>8 ÍTEMS DE 19 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CLASIFICARON COMO NO ACCESIBLES.</b>	
<b>NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE 50-89%</b>		<b>6 ÍTEMS DE 19 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CLASIFICARON COMO NIVEL INTERMEDIO.</b>	
<b>ACCESIBLE 90-100%</b>		<b>5 ÍTEMS DE 19 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CLASIFICARON COMO ACCESIBLES.</b>	

*Fuente:* evaluación de Accesibilidad, CIDCCA 2021

De acuerdo con estos resultados elaborados por CIDCCA, la Veeduría Distrital resumió los hallazgos y las recomendaciones sobre los elementos evaluados como oportunidades de mejora para la sede de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos y se complementa con la observación hecha durante la visita de seguimiento. Es de anotar que, si bien se observó el cumplimiento de las recomendaciones por parte de la entidad, algunas se podrán aplicar y otras habrá que considerarlas por el carácter inmobiliario del equipamiento por la administración en turno o posteriores administraciones. Es importante, ser conscientes de los ajustes razonables “apropiados” que se pueden hacer, apoyados por el factor humano en el momento del servicio.

Símbolos relacionados con la observación del seguimiento:

- Pendiente por implementación
- ✓ Realizada la implementación por parte de la entidad

**Tabla 1.** Hallazgos, recomendaciones y seguimiento del Punto de Servicio a la Ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos

<i>Ítem</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Seguimiento 2023</i>
Rejillas	La orientación de los orificios de las rejillas se encuentra paralela al sentido de la circulación peatonal, siendo totalmente inadecuado ya que una llanta, bastón u algún otro elemento se puede quedar atrapado, representando un gran riesgo.	Las tapas de registro y rejillas deberán cumplir con los siguientes requerimientos: *Tendrán aperturas en sus orificios inferiores o iguales a 1,5 cm de ancho y su orientación se debe encontrar en el sentido contrario a la dirección de la circulación principal. *Las tapas de inspección de servicios públicos, rejillas de recolección de aguas o de ventilación, deben encontrarse totalmente enrasadas a nivel cero con el pavimento que lo rodea. *Las rejillas deberán ser de materiales antideslizantes.	<input type="checkbox"/> Pendiente. Responsabilidad y pertinencia de las autoridades distritales o locales en lo referente al espacio público urbano.
	Los orificios de la rejilla tienen un ancho inadecuado, ya que superan los 1,5 cm, siendo un riesgo, ya que cualquier elemento puede quedar atrapado, generando un accidente.		<input type="checkbox"/> Pendiente. Responsabilidad y pertinencia de las autoridades distritales o locales en lo referente al espacio público urbano.
Franjas podotáctiles	Las franjas podotáctiles de alerta no están instaladas de manera adecuada, no se encuentran sobre los cambios de nivel, uso o dirección.	Las franjas podotáctiles guías siempre han de ser continuas, sin ser interrumpidas por objetos, cajas o elementos, a excepción de la franja podotáctil de alerta que siempre primará sobre la guía en zonas donde es necesaria su ubicación o cambios de dirección.	<input type="checkbox"/> Pendiente. Responsabilidad y pertinencia de las autoridades distritales o locales en lo referente al espacio público urbano.
	No existe franjas podotáctiles guía que deben entregar hacia los vados, cruces peatonales o paraderos, accesos.	Todos los cambios de nivel deberán ir con franja podotáctil de alerta en el inicio y fin de los tramos.	<input type="checkbox"/> Pendiente. Responsabilidad y pertinencia de las autoridades distritales o locales en lo referente al espacio público urbano.

<i>Ítem</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Seguimiento 2023</i>
Sala de Espera	Las sillas no cuentan con apoyabrazos, siendo necesarios como apoyo a las personas al colarse de pie y sentarse. Las sillas no cuentan con espaldar lo cual es totalmente inadecuado.	Las sillas contarán con apoyabrazos y respaldo, todo el mobiliario estará ubicado de tal forma que no representen un obstáculo dentro de las circulaciones.	<input type="checkbox"/> Pendiente.
	No existen zonas destinadas para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas, la espera se realiza sobre circulaciones o independiente al área general de la sala, siendo no accesible.	La sala de espera contará con al menos un espacio en donde personas en condición de discapacidad se pueda ubicar. Este espacio debe ser lo suficientemente amplio para ubicar y manipular sillas de ruedas; estos espacios no deben obstruir las zonas de circulación y estarán demarcados y señalizados en el piso con un color llamativo que permita su identificación.	<input checked="" type="checkbox"/> Realizada. El espacio asegura la libre acomodación de las personas usuarias de silla con ruedas sin necesidad de identificar una zona específica que discrimina y estigmatiza.
Tomacorriente e Interruptores	Los tomacorrientes no se encuentran ubicados a mínimo 40 cm y máximo 100 cm del piso	Los interruptores deben estar ubicados a una altura de 90 cm, desde el acabado del suelo hasta el eje de este, estos serán fácilmente localizables por personas con dificultades en la visión gracias a su buen contraste con los paramentos circundantes, y dispondrán de un piloto luminoso que permita localizarlos en la oscuridad, además, el mecanismo del interruptor, una vez accionado el mismo, debe permanecer en la posición elegida, hasta ser accionado de nuevo (sin volver automáticamente a la postura inicial). De esta forma, permitirá que se pueda identificar mediante el tacto si el interruptor está encendido o apagado y finalmente, la distancia mínima desde el centro de los interruptores,	<input checked="" type="checkbox"/> Realizada. La recomendación se apropia más para las personas funcionarias. Los interruptores y tomacorriente no son usables por las personas ciudadanas de manera directa.
	Los dispositivos de control (interruptores, botones, intercomunicadores, etc.) no se encuentran instalados entre 80 cm y 110 cm sobre el nivel del piso.		<input checked="" type="checkbox"/> Realizada. La recomendación se apropia más para las personas funcionarias. Los interruptores y tomacorriente no son usables por las personas ciudadanas de manera directa.
	No cuentan con un buen contraste con los		<input checked="" type="checkbox"/> Realizada. La recomendación se



<i>Ítem</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Seguimiento 2023</i>
	parámetros circundantes ni disponen de un piloto luminoso para localización en la oscuridad.	tomacorrientes y dispositivos de control debe ser de 70 cm desde cualquier esquina interna o cualquier elemento que se proyecta.	apropia más para las personas funcionarias. Los interruptores y tomacorriente no son usables por las personas ciudadanas de manera directa.
Señalética y señalización	Algunas señales no presentan contraste de color por lo tanto no son fáciles de identificar y comprender.	Tendrán que cumplir con los siguientes requerimientos: **Debe contar con alto contraste y un pictograma claro del área, además de lengua de señas. ** Tener alto relieve entre 1 mm y 1.5 mm, sistema braille de un tamaño de 5 mm a 7.5 mm cada celda con una distancia entre puntos adyacentes de 2.5 mm y un espacio interlineal de 10 mm.	✓ Realizada.
	No se cuenta con lengua de señas, braille ni pictogramas y su ubicación es demasiado alto, dificultando su lectura.	*Debe estar ubicada a una altura entre 90 cm y 120 cm del acabado de piso, debe permitir la aproximación sin presentar obstáculos en su parte frontal. ** Las terminaciones de la señalización deben ser redondeadas, no lacerantes.	✓ Realizada. La lengua de señas en las señales es de adopción libre, no es obligatoria.
Asignación de Turnos	Tendrán que cumplir con los siguientes requerimientos: *El sistema de asignación de turno debe contar con salida visual y audible que alerte al usuario del turno obtenido. *Se deben implementar lenguaje de señas dentro de su proceso, su operación debe brindar información sencilla y de fácil entendimiento. *La señalización informativa de estar ubicada a una altura entre 120 cm y 160 cm desde la superficie de suelo o de piso.		✓ Realizada. La implementación de Lengua de Señas Colombiana es opcional de libre elección por parte de la entidad, no es obligatorio en este aspecto en particular.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el diagnóstico suministrado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), 2020.

A continuación, se establecen los porcentajes del nivel de cumplimiento en garantías de accesibilidad universal de la entidad, identificadas en la visita en el período 2023-01 y se expresan los totales de acciones realizadas frente a las acciones pendientes por cumplir. Es de anotar que las recomendaciones realizadas para los aspectos relacionados con el entorno inmediato (espacio público urbano proximal) no son responsabilidad directa de la entidad, pero ésta debe notificar a las instancias pertinentes para implementar los ajustes en cada uno de ellos, como el Instituto de Desarrollo Urbano -I.D.U. y la administración del edificio. Estos hallazgos se excluyen de la responsabilidad de implementación de la entidad.

*Tabla 2. Nivel de cumplimiento tras la visita de seguimiento en 2023-01*

<i>Aspectos</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Total de aspectos realizados por la entidad	7	87.5%
Total de aspectos pendientes por resolver	1	12.5%
<b>TOTAL ASPECTOS</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital

La UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos ha tenido un desempeño en el mejoramiento del entorno de servicio a la ciudadanía con un nivel del 87.5% de los aspectos por subsanar detectados por la evaluación hecha en 2021.

Es importante mencionar que, los primeros aspectos pendientes por desarrollar dependen de la administración distrital y local, y están por fuera de la potestad y pertinencia de la entidad; éstos se concentran en el espacio público proximal a la edificación y sus componentes: aproximación urbana, ingreso, senderos peatonales, rampas, vados, señalética, entre otros.

En la visita de seguimiento de accesibilidad desarrollada por la Veeduría Distrital, se evidenciaron algunas oportunidades de mejoramiento enunciadas más adelante que, indiscutiblemente, pueden posicionar este punto de servicio en un alto nivel, ofreciendo, no solo las garantías accesibles sino también una excelente atención, realmente digna e incluyente para toda la ciudadanía.

A continuación, se describirán los hallazgos más significativos durante la visita de seguimiento que dan cuenta de acciones incluyentes y accesibles para mejorar y fortalecer el servicio a la ciudadanía en general, en complemento a las anteriores recomendaciones.

## 2. Descripción de Momentos y el Barrerismo

La visita de seguimiento tiene como propósito verificar los avances en la implementación de las recomendaciones elaboradas por CIDCCA en su momento para garantizar el servicio a la ciudadanía mediado por el diseño universal y los ajustes razonables. Adicionalmente, aprovechando la oportunidad de estar acompañados por el equipo de personas funcionarias de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos, y mediante la aplicación de la observación activa y las verbalizaciones *in situ* (en el lugar), se construyó un panorama de recomendaciones complementarias y adicionales a la evaluación realizada por CIDCCA.

### 2.1 Momentos

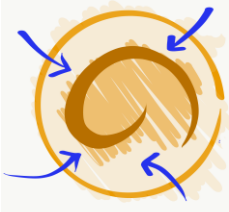
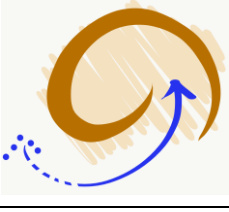

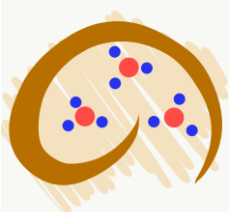
Para establecer el itinerario accesible para la ciudadanía al equipamiento de servicio, se identifican 4 momentos caracterizados por la presencia de facilitadores o barreras del espacio, de las comunicaciones y de los objetos.

Estos momentos permiten identificar las actividades, tareas y operaciones que realiza cualquier persona usuaria en interacción con el espacio, las comunicaciones y los objetos.

El diseño del itinerario que realiza la persona debe obedecer a los postulados del diseño universal de manera que la experiencia obtenga los más altos niveles de comodidad, accesibilidad y seguridad para todos, y prioritariamente, para las personas con necesidades particulares como las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas gestantes, las personas de talla: baja, alta y gruesa, entre otras.

Para el caso particular del punto de atención a la ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos, el momento de *aproximación* se toma específicamente desde la oferta urbana del espacio público y de los sistemas de transporte del sector con el Sistema Integrado de Transporte Público y Transmilenio. Las recomendaciones dadas en este momento deben ser tenidas en cuenta para ser solicitadas a las instancias pertinentes del orden distrital y local.

*Tabla 3. Momentos del Itinerario Accesible*

<i>Momento</i>	<i>Descripción</i>
	<p><b>01 APROXIMANDO</b> Esta acción está determinada por las condiciones externas de la estructura edilicia (de construcción) del punto de servicio, en cuanto a la presencia de facilitadores o barreras, en el espacio público circundante y sus componentes espaciales, comunicativos y objetuales y el servicio de transporte público, en el modo que se presente. Es una obligación de la administración distrital o local, garantizar la accesibilidad del espacio público urbano circundante.</p>
	<p><b>02 INGRESANDO</b> Ingresando es accediendo a la estructura edilicia donde se identifican los elementos facilitadores o barreras presentes en la misma que facilitan o impiden la adecuada interacción del usuario o usuarios para ser parte activa de las dinámicas que allí se generan.</p>
	<p><b>03 CIRCULANDO</b> Circulando implica la movilidad, desplazamiento y comunicación de los usuarios al interior de la estructura edilicia de manera horizontal, vertical o diagonal teniendo presente los diferentes facilitadores o barreras.</p>
	<p><b>04 USANDO</b> En el contexto del servicio, usando es la acción de interactuar con los espacios, las comunicaciones y los objetos en los entornos inmediatos al realizar una tarea u operación que implica la movilidad corporal de los usuarios y la comunicación, sin necesidad de desplazarse a otro lugar.</p>

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital con base en documento creado por Becerra, Ricardo. WADU VIVE, 2020.

## 2.2 Barrerismo

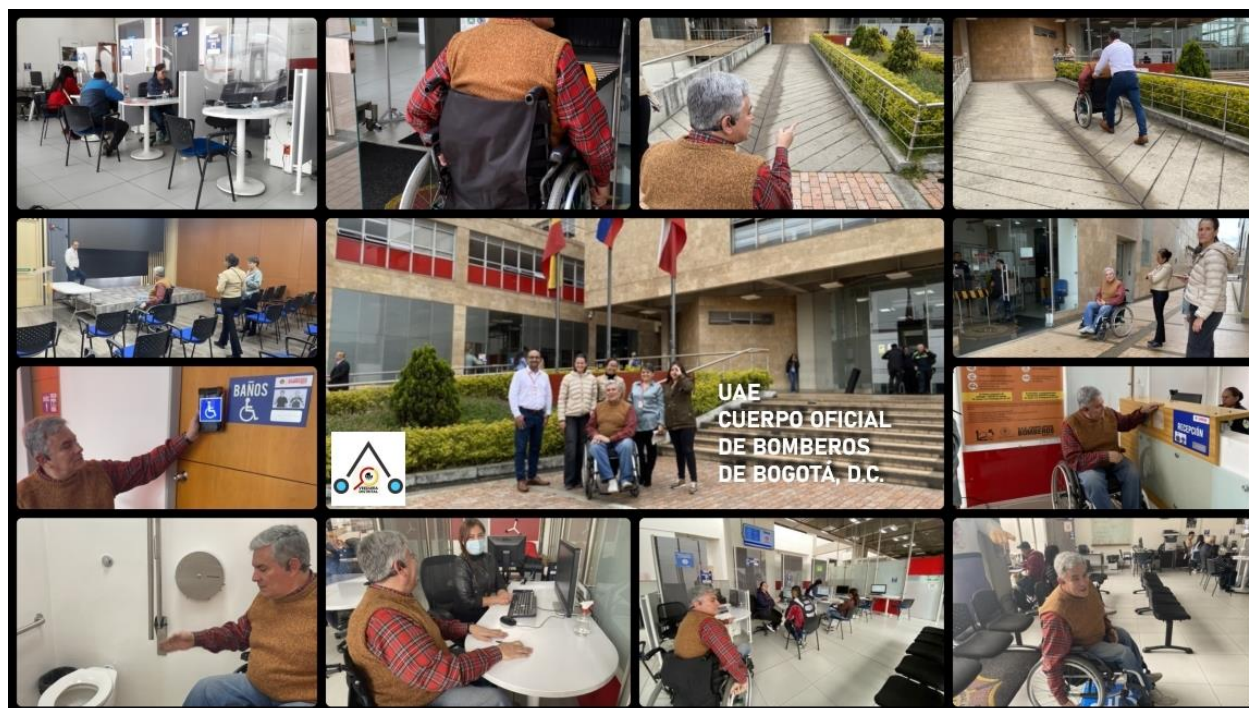
Por barrerismo se entiende el conjunto de barreras que impiden la participación plena de una persona al interactuar con el entorno, y como concepto, una "barrera", identificada por presencia o ausencia. Se determina como cualquier impedimento u obstáculo que limite o impide el acceso, utilización, disfrute, interacción y comprensión de manera normalizada, digna, cómoda, accesible y segura de cualquier entorno de servicio, espacio público urbano, edificio o construcción, sistemas de transporte público, objetos y

productos, la información y la comunicación incluyendo las tecnologías de la información y de las comunicaciones, y/o prestación de servicio. Estas pueden ser:

- a) *Actitudinales:* Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, falsos imaginarios, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, las comunicaciones, objetos y servicios, y en general a las oportunidades que ofrece la sociedad.
- b) *Comunicativas:* Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- c) *Espaciales:* Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos y estructuras edilicias (edificaciones o construcciones: Equipamientos de uso público y vivienda).
- d) *Objetuales:* Todos aquellos obstáculos que restringen o impide la adecuada interacción de una o varias personas con los objetos, productos, instrumentos, utensilios, herramientas, accesorios, envase, empaques, embalajes, mobiliario, equipos vehiculares, dispositivos digitales, entre otros.
- e) *Operativas:* Todas aquellas barreras derivadas de procesos, procedimientos y comportamientos asociados a protocolos de atención a la ciudadanía que no abordan la variable de inclusión o que prestan un servicio enfocado en la discriminación o con prácticas de asistencialismo o preferencia exclusiva manifiesta.

### 3. Informe de Visita de Seguimiento en Accesibilidad - Sede de Servicio de la Unidad Administrativa Especial – Cuerpo Oficial de Bomberos, Bogotá, D.C.

A continuación, se identifica el panorama de recomendaciones con base en los hallazgos más relevantes detectados durante la visita de seguimiento a las instalaciones de servicio a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial – Cuerpo Oficial de Bomberos, realizada el 117 de mayo de 2023.



Fuente: Fotografías tomadas por Ricardo Becerra Sáenz



### 3.1 Aproximando a la sede de servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

*Momento 01: Aproximando Espacio Público Urbano*



*Consideraciones Actuaciones*

- ❑ La aproximación urbana es apenas aceptable teniendo en cuenta que las calzadas peatonales no brindan todas las garantías accesibles necesarias, sobre todo para las personas con discapacidad visual y discapacidad física o motriz. A esto se le suma, la falta de señalética urbana incluyente y accesible.
- ❑ La acera proximal al acceso del edificio carece de guías podotáctiles de direccionamiento y de alerta, al igual que de una clara señalética urbana. Debe realizarse un llamado a las autoridades distritales pertinentes como al Instituto de Desarrollo Urbano, I.D.U. y/o a la alcaldía local.

- Señalar a las autoridades distritales sobre la normativa pertinente sobre la accesibilidad al espacio público urbano dada en el decreto reglamentario 1538 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial de aquel entonces, que hoy en día sigue vigente.
- Recordar a las entidades distritales que Bogotá cuenta con una Guía Práctica de Accesibilidad, G.U.I.P.A., donde se consignan las condiciones y especificaciones que permiten que todas las personas (y prioritariamente, las personas con necesidades particulares como las personas con discapacidad, las mujeres gestantes, las personas infantiles en coche o en brazos, las personas mayores, las personas bicisuarías, entre otras) puedan disfrutar del contexto urbano en igualdad de condiciones con las demás siempre y cuando, se les facilite todo el conjunto de ajustes razonables mediados por el diseño universal para su respectivo logro.
- Hacer clic en el siguiente enlace para descargar la [G.U.I.P.A. -Guía Práctica de Accesibilidad](#), Mesa Distrital de Accesibilidad del Sistema Distrital de Discapacidad de Bogotá.

### 3.2 Ingresando a la sede de servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

*Momento 02: Ingresando*









#### *Consideraciones- Actuaciones*

- Si bien la rampa de ingreso permite una aceptable movilidad, para algunas personas con necesidades particulares, se les dificulta la operación de subida por la longitud sin descanso y el gradiente de la pendiente. Se hace necesaria la asistencia de una tercera persona para poder superar la diferencia de nivel.
- Tanto el inicio como el final de la rampa deben estar identificados por guías podotáctiles de alerta con alto nivel de contraste sobre la superficie del piso.
- Los pasamanos de la rampa deben configurarse a doble altura, con terminaciones al inicio y al final de manera redondeada como lo establece la norma técnica.
- La espina de pescado de la superficie de la rampa está invertida; esto implica que las aguas lluvias se canalizan por el centro y no por los laterales. La espina de pescado debe apuntar hacia arriba de manera que los canales conduzcan el agua hacia los costados.
- Al igual que la rampa, las escaleras deben contar, al inicio y al final con las guías podotáctiles de alto contraste.
- Los pasamanos de las escaleras deben reconfigurarse a doble altura.

#### *Momento 02: Ingresando*









*Consideraciones- Actuaciones*

- ❑ El ingreso principal es cómodo y accesible, en términos generales.
- ❑ Las puertas acristaladas y las ventanas deben asegurarse con las franjas contrastantes para prevenir accidentes como lo establece la norma técnica.
- ❑ Se sugiere implementar un panel informativo con datos básicos referentes a la atención a la ciudadanía, apoyados también por códigos QR que remitan a la URL de la página web respectiva de la entidad, con la información necesaria.
- ❑ La holgura de la entrada es aceptable; se sugiere eliminar el tapete y sustituirlo por las guías podotáctiles para interiores en el umbral y que, a su vez, conecte con el punto de información o recepción. El tapete atrapa mugre dificulta la maniobra de las personas usuarias de silla con ruedas, y además, puede convertirse en un riesgo de accidente en circunstancias de emergencia cuando se activa la evacuación del equipamiento.



### 3.3 Circulando por la sede de servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

*Momento 03: Circulando Horizontal*







*Consideraciones- Actuaciones*

- En lo general, todas las circulaciones en el escenario de servicio son apropiadas, amplias, seguras y bien desarrolladas, en el sentido de las actividades y servicios.



*Momento 03: Circulando Señalética e información*



*Momento 03: Circulando Señalética e información*



*Momento 03: Circulando Señalética e información*



*Momento 03: Circulando Señalética e información*



*Consideraciones Actuaciones*

- ❑ Se evidencia un alto nivel de ejecución en el programa señalético; éste tiene un carácter integral, sistémico, incluyente y accesible.
- ❑ Si bien las señales están complementadas con Sistema Braille y fotografías de intérpretes de Lengua de Señas Colombiana expresando signos, para futuras ocasiones, y aunque la norma exige la transcripción en Braille, debe tenerse en cuenta que las personas ciegas no lo usan; ellas prefieren en su mayoría solicitar acompañamiento de una persona anfitriona. En lo referente a la Lengua de Señas Colombiana, la norma lo ofrece como una recomendación, no es de obligatorio cumplimiento; de todas maneras, es una acción afirmativa para con la población sorda signante.
- ❑ Se sugiere fortalecer los componentes comunicativos transmitidos por carteleras, posters, paneles, módulos informativos, de manera unificada y sistémica, atendiendo a la identidad y a la imagen institucional de forma razonable, identificable y proporcionada con un mínimo de protagonismo. El protagonismo es la información expresada en lenguaje claro y mediada por la [lectura fácil](#).
- ❑ Se anima a la entidad a desarrollar una estrategia comunicativa que sea apoyada con la implementación de códigos QR identificables visual y táctilmente, de manera fácil y ubicable. De esta forma, hoy en día, cualquier persona puede acceder a cualquier información de la entidad en tiempo real.
- ❑ Las señales que identifican los módulos pueden simplificarse solo con el número y eliminar la palabra "módulo", realmente no es necesaria pues las personas, ya de hecho asocian el número con la configuración espacial del puesto de atención. De esta manera se puede lograr un diseño más limpio y más legible. El tamaño del número puede ampliarse de manera que sea más legible a distancia.



*Momento 03: Circulando Señalética e información*

- Se recomienda además de las anteriores, adecuar unas pequeñas placas señaléticas sobre las superficies horizontales de apoyo del mobiliario, con los caracteres alfa numéricos (letras y números) y sistema Braille para mejor localización por parte de las personas con discapacidad visual, particularmente en los módulos de Atención a la Ciudadanía y en la Recepción.
- Deben instalarse las franjas preventivas en las puertas acristaladas de los accesos de la entidad.
- Se recomienda la implementación del mapa háptico (mapa táctil en relieve), complemento de los planos verticales, ofrece garantías dimensionales apropiadas, al igual que los materiales de la superficie de contacto. Es fundamental tener en cuenta el diseño de la estructura portante, de manera estética y funcional, y contemplar el plano inclinado con soporte estructural. Remitirse a la NTC 6047, Apartado 45. Señalización, Numeral 45.6.5. Mapas y planos de piso táctiles, teniendo en cuenta las especificaciones mínimas a cumplir.
- Se recomienda evitar la transcripción literal de los planos arquitectónicos en los mapas hápticos; éstos deben ser interpretados en esquemas básicos con información esencial. Tener presente el Principio de Diseño Universal # 3: Uso simple e intuitivo y el Principio # 4: Información Perceptible.
- La identificación de zonas de acceso, circulación, espera, atención, pueden representarse por colores discriminados y delimitadas por alto relieves.
- Los pictogramas, por su tamaño, deben notarse de manera real.
- Los mapas deben honrar a la sencillez y a la facilidad.
- Teniendo conocimiento que el espacio de zona de espera y de atención se determina por la ubicación y distribución del mobiliario, se recomienda distribuir el espacio de manera apropiada, permitiendo áreas suficientes para que una persona usuaria de silla con ruedas pueda ubicarse apropiada y cómodamente donde ella desee o donde se permita, sin necesidad de implementar símbolos inapropiadamente diseñados en el piso o en paredes; estos símbolos, si bien la norma manifiesta su implementación, generan la llamada “discriminación positiva”. Es decisión potestativa de la entidad si bien se requiere cumplir con la norma; la Veeduría Distrital recomienda su eliminación, en sintonía con la expresado en las leyes marco de inclusión a las personas con discapacidad: Ley 1346 de 2009, Art. 2° y 9° y la Ley Estatutaria 1618 de 2013, Art. 14°, en lo referente a los Principios del Diseño Universal, con el propósito de evitar la estigmatización, discriminación y exclusión mediada por acciones expresadas en la norma.
- El símbolo utilizado en diferentes puntos del entorno de servicio para identificar espacios o servicios “exclusivos” para personas con discapacidad, y en el entendido por la mayoría de las personas, para personas usuarias de silla con ruedas, genera actos de discriminación positiva, que van en contra de los preceptos normativos y legales que protegen, aseguran y promueven el goce pleno de los derechos de las personas con discapacidad, y de los principios del Diseño Universal. La exclusividad es excluyente hoy en día, en el marco de los derechos.
- Además, en primera instancia, se genera confusión, pues la interpretación del símbolo por parte de la mayoría de las personas usuarias representa a las personas con discapacidad y específicamente a las que usan silla con ruedas. El símbolo, aunque con diferencias en su diseño en los espacios de espera y de circulación, es el S.I.A., Símbolo Internacional de Accesibilidad, normatizado por la NTC 4139 de 2012 y adoptado de obligatorio cumplimiento por el Decreto 1660 de 2003 de Min Transporte y el Decreto 1538 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y desarrollo Territorial de aquel entonces. Como se aprecia en la fotografía de los baños, el símbolo debe ser actualizado por la versión vigente de la norma mencionada.
- Igualmente, el concepto genera interpretaciones negativas, pues todas las personas “pisan” el símbolo.
- Se recomienda eliminar los dibujos del piso, y evitar la estigmatización de las personas.
- Si el espacio permite la apropiada circulación, ubicación y acomodación espacial y comunicativa de manera universal para todas las personas, y prioritariamente, para las personas usuarias de dispositivos de apoyo,

*Momento 03: Circulando Señalética e información*

como sillas con ruedas, caminadores, bastones, muletas, entonces no hay necesidad de crear “etiquetas” ni “marcajes” exclusivos, y así se orienta la atención de manera incluyente y digna.

- La información en los monitores para la asignación de turnos a los módulos de atención puede ampliar su proporción para ser más legible. Se destaca el nivel de contraste de la tipografía sobre los fondos.

### 3.4 Usando la Sede de Servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

*Momento 04: Usando Módulos de Atención*





*Consideraciones- Actuaciones*

- Los módulos de atención cumplen satisfactoriamente con la exigencia normativa.
- Los módulos de atención permiten una relación visual entre las personas.

- La disposición de los muebles es adecuada y cómoda para la mayoría de las personas, permitiendo una interacción triangulada entre la persona ciudadana, la persona gestora de servicio y el monitor con la información.
- Los módulos de atención ofrecen un alto nivel de comodidad ergonómica para las personas interactuantes. Además, permite la apropiada aproximación y acomodación de las personas usuarias de silla con ruedas. La disposición del mobiliario es excelente.

*Momento 04: Usando Área de Espera*



*Consideraciones- Actuaciones*

- Como se aprecia en los registros fotográficos, las zonas de espera son bondadosas espacialmente y están conectadas con la información transmitida por el monitor para la asignación de módulos de atención. Éstos ofrecen la información de manera visible y legible.
- Como se observa, las personas usuarias de silla con ruedas se pueden ubicar y acomodar fácilmente; no se requieren símbolos, etiquetas ni marcajes en el piso ni en paredes.
- Los tándems (sillas conectadas en línea) son apropiados en su configuración básica. De acuerdo a lo exigido en la norma, deben tener apoyabrazos; para vigencias futuras, se recomienda elegir una tipología de mobiliario que permita realizar la transferencia de una persona en silla con ruedas o caminador, liberando el apoyabrazos de algún costado lateral, y utilizar al menos, un apoya brazos para cada posición. En un tándem de tres asientos, el de la mitad se queda sin apoya brazos.
- Sus alturas y variables ergonómicas son apropiadas.
- Debe recordarse que, entre las categorías de las personas con discapacidad y personas mayores, se encuentran aquellas que tienen baja visión o con deficiencias de orden intelectual.



- Para ello es recomendable, diseñar todas las piezas comunicativas con los estándares sensoriales establecidos por la [NTC 6047](#) Cap. 45 Pág. 116.
- Los monitores presentan la información de manera legible, clara, contrastada, en adecuada proporción de los caracteres alfa numéricos, símbolos y pictogramas.
- Al implementar piezas fílmicas, se debe tener en cuenta que la información sea transmitida con subtitulación e interpretación de Lengua de Señas Colombiana; para transmitir la información a personas con discapacidad visual, debe implementarse otras maneras alternas para que estén informadas.
- En el display (pantalla) de los monitores, se recomienda revisar la proporción entre el material promocional y la tabla de asignación de módulos; éstos son los realmente importantes y además, pueden alertar con sonido.

*Momento 04: Usando Batería Sanitaria Accesible*







*Consideraciones- Actuaciones*

- La batería sanitaria accesible ofrece garantías para brindar una experiencia cómoda, segura y digna para todas las personas.
- Los picaportes (pomas) de la puerta, deben reemplazarse por manijas de palanca.

- Se sugiere reemplazar la señal de la puerta. Se puede reemplazar por el símbolo de Damas, Infantes, Caballeros, una barra vertical y al lado derecho, el S.I.A. con el texto debajo que indique que es BAÑO UNIVERSAL. La norma no lo determina de esta manera, pero así se construye cultura incluyente y respeto por el uso prioritario.
- El grifo del lavamanos debe reemplazarse por un mecanismo de palanca o monocontrol, que dispense y dosifique el agua. Así es más fácil manipular, incluso para personas que carecen de manos o que tienen dificultad con su motricidad fina de agarre, giro o presión.
- Debe instalarse el espejo angulado, un dispensador dosificador de toallas desechables o secador de aire, y la abrazadera para la barra abatible, al igual que la palanca de presión para accionar el flux.
- El dispensador de papel higiénico debe reubicarse, de manera que quede al alcance adecuado para las personas.

*Momento 04: Usando Auditorio*







### *Consideraciones Actuaciones*

- La sala de eventos es adecuada, espacial y ambientalmente hablando. Su funcionalidad está determinada por la ubicación y distribución del mobiliario.
- El pódium requiere ser habilitado con una rampa.

## 4. Conclusiones y Recomendaciones

Se realizan las siguientes conclusiones y recomendaciones de orden general, teniendo presentes los momentos del itinerario accesible, los principios del Diseño Universal, los criterios de diseño y la observación de las tareas y operaciones en el punto de servicio y considerando lo solicitado por la NTC 6047 y el resultado del análisis de la actividad realizada durante la visita, enfocada en la experiencia real de una persona ciudadana que interactúa con el escenario de servicio.

El punto de servicio incluyente de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos está a la altura de los mejores desempeños en implementación de ajustes razonables y de actuaciones de Diseño Universal y puede convertirse en referente primario de buenas prácticas del servicio incluyente a la ciudadanía en el distrito capital y la nación.

La mayoría de las recomendaciones expresadas en el presente informe son viables; no las hay que requieren de una realización de obra civil que cambiaría la estructura espacial y operativa de la sede.

Es relevante mencionar que para que la sede de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos sea satisfactoriamente incluyente y accesible, la entidad debe establecer un *balance razonable* entre lo exigido por la reglamentación vigente, lo factible para realizar los ajustes razonables necesarios y adecuados para los aspectos particulares, y la buena voluntad de la entidad para superar la norma. Además, que lo que existe hoy y está funcionando y que cumple con la actividad humana y sus operaciones de orden motriz, comunicativo y cognitivo, puede mantenerse y ser objeto de ajustes que realmente sean razonables.

### 4.1. Aproximando:

- a) La entidad debe solicitar la intervención de la alcaldía local o del I.D.U. para crear los respectivos ajustes razonables y aproximarse al equipamiento en lo que compete a la adecuación de andenes accesibles y señalética urbana.
- b) Los andenes deben ser habilitados con las guías podotáctiles de direccionamiento y de alerta.

### 4.2. Ingresando:

- a) Se sugiere la habilitación de Códigos QR que faciliten la información básica brindada por la entidad y que puede estar ubicada de manera accesible en las puertas de ingreso o en lugares convenientes.

#### 4.3. Circulando:

- a) El equipamiento ofrece espacios suficientes que permiten las maniobras de las personas usuarias de silla con ruedas de manera cómoda y segura. Si esta situación es satisfactoria para ellas, será un beneficio para todas las demás.
- b) Revisar el cumplimiento de las garantías accesibles de las señales preventivas y de emergencia frente a la NTC 6047.
- c) Revisar las especificaciones normativas para las salidas de emergencia y las rutas de evacuación de manera que, razonablemente, sean incluyentes y accesibles para todas las personas.

#### 4.4. Usando:

- a) En líneas generales, la sede de atención a la ciudadanía ofrece espacios apropiados para el servicio incluyente y accesible, en lo que respecta a los puntos de espera.
- b) Es destacable y de alto reconocimiento, la facilitación de las actividades que ofrece la disposición de los módulos de atención; éstos permiten una apropiada interacción entre las personas, evitando barreras que dificultan la comunicación y los procesos.
- c) Se recomienda implementar el mapa háptico (maqueta en tercera dimensión con alto relieves, colores, símbolos) cercana a la puerta de ingreso; debe habilitarse de manera simple, sencilla. No debe excederse en información para ubicarse, orientarse y desplazarse, además de conocer el lugar de manera alterna.
- d) Las personas ciegas y de baja visión se sienten mejor en la experiencia de usuarias durante el servicio, si son acompañadas y apoyadas por una persona Anfitriona de la entidad durante los trámites solicitados. Por esta razón y por factores prácticos, ellas generalmente no usan la señalética del lugar por sí solas, pues evidentemente no la pueden encontrar. Aún si la norma lo exige, no tiene sentido implementar señales con interpretación Braille en todas las piezas, las personas con discapacidad no las usan, y esto conlleva a elevar los costos en el diseño, la adquisición y la implementación de las mismas en el escenario de servicio. Se recomienda implementarlas en situaciones que realmente requieran su uso como en las superficies de las mesas en los módulos de atención y en las ventanillas, y por supuesto, de manera clara y legible, en los mapas hápticos.
- e) Para subsanar éstas y otras circunstancias donde se requiere transmitir información es importante fortalecer la información digital en los respectivos sitios digitales de la entidad como la página web, aplicaciones y las redes

sociales. Mediante los mecanismos apropiados para ingresar, navegar y usar el ciberespacio digital, y la implementación de facilitadores como los códigos QR u otros, el servicio sería más eficiente y efectivo, digno, incluyente y accesible. De hecho, si una persona ciega accede a la información de la entidad, puede conocer de antemano el lugar de manera más eficiente mediante estos facilitadores.

- f) La batería sanitaria accesible se debe fortalecer con ajustes de baja complejidad y presupuesto.

En términos generales, el punto de servicio a la ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos es razonablemente SATISFACTORIA, en el sentido que, si bien se requiere realizar los ajustes indicados, la prestación del servicio, mediado por el espacio, las comunicaciones y los objetos, permite atender dignamente a una persona con discapacidad o a una persona mayor de manera prioritaria con enfoque diferencial.

Mediante este informe, invitamos a la entidad a continuar con la gestión de los ajustes razonables recomendados en la evaluación de CIDDCA en complemento con las sugerencias indicadas en la visita de seguimiento, para llegar a niveles razonables o ideales en la adecuación del entorno de servicio a la ciudadanía, y así mismo a reportar a la Veeduría Distrital su *plan de mejoramiento en accesibilidad universal* en los términos que indique el ente de control preventivo.





## 5. Referencias

Becerra Sáenz, R. (2020). *WADU VIVE: Workshop Académico de Diseño Universal*.

Bogotá, D.C.: Derechos Reservados de Autor - Registro # 10-920-475 Ministerio del Interior - República de Colombia.