



## INFORME GRUPOS ÉTNICOS ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Bogotá. D.C, 02 de febrero

Señor  
**GENERAL (RA)**  
**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Gerente General

**Asunto** Actividades realizadas con los Grupos Étnicos FFMM y Policía Nacional.

### Tabla de contenido

1. Introducción
2. Objetivo General
3. Resumen Detallado de las actividades
  - 3.1 Protocolos de Atención.
  - 3.2 Ubicación geográfica de las etnias en Colombia
  - 3.3 Encuesta de Caracterización del Afiliado
  - 3.4 Visitas de la Unidades Militares y de policía
  - 3.5 Señalización inclusiva para la sede principal.
  - 3.6 Servicios por quioscos
4. Conclusiones.
5. Recomendaciones.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2982-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



## 1. Introducción

En el presente informe se exponen las actividades realizadas por el Área de Atención al Afiliado, para dar cumplimiento a la Política Pública Nacional en el acercamiento a la población de grupo étnicos afiliados a Caja Honor y miembros de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

## 2. Objetivo General

Caja Honor en cumplimiento a la misión institucional, política de servicio y de inclusión social garantiza la educación financiera, capacitación para el acceso a los trámites y servicios, y visita a las Unidades Militares y de la Policía Nacional a los grupos étnicos que se encuentra a nivel nacional.

## 3. Resumen detallado de las actividades realizadas

Caja Honor en su responsabilidad social y la inclusión de minorías étnicas promueve a través de los Oficiales de Enlace del Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea y de la Policía Nacional, diversas actividades que a continuación se relacionan, así:

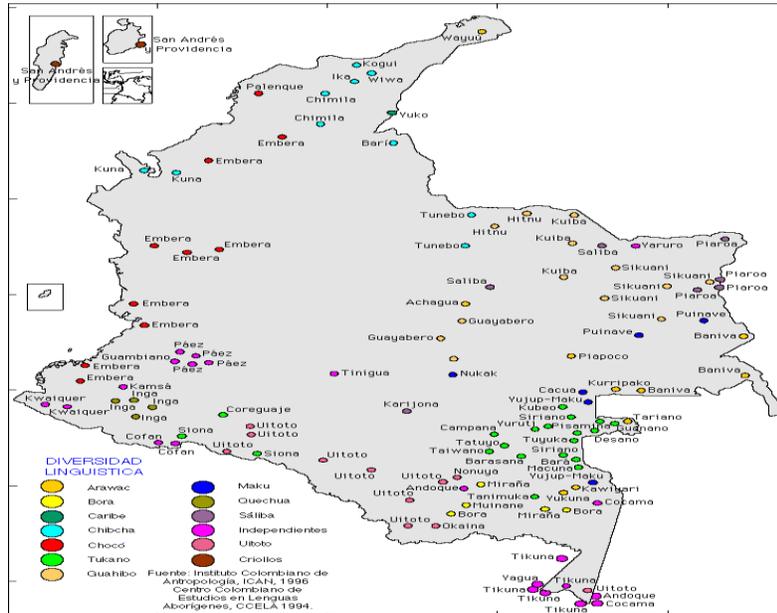
### 3.1. Protocolos de Atención.

El Área de Atención al Afiliado realizó la actualización de los protocolos de servicio, herramientas que determina la atención con los afiliados y beneficiarios en los canales de comunicación establecidos por Caja Honor y la cualificación en atención diferencial e incluyente a:

- Población indígena:
- Comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras y raizales
- Gitanos room
- Grupos LGBTI



### 3.2. Ubicación geográfica de las etnias en Colombia



### 3.3. Encuesta de Caracterización del Afiliado

Para Caja Honor es importante conocer las necesidades de nuestros afiliados y beneficiarios en relación con los productos y servicios, así como las expectativas para la mejora de este, efectuando la encuesta semestral en la cual se incluye la inclusión social, y cualificación del servicio, logrado brindar herramientas que faciliten las condiciones y acceso al servicio por los diferentes canales de comunicación de Caja Honor.

### 3.4 Visitas a las Unidades Militares y de Policía



Ilustración: Registro fotográfico Policía Nacional la Guajira

NIT: 860021967 - 7  
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia  
**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2982-1 CO-SI-CERS07703



Ilustración: Registro fotográfico Policía Nacional la Guajira



### 3.5 Servicios que se brindaron

- Capacitación de los beneficios y bienestar como Afiliados de Caja Honor.
- Capacitación de los trámites y servicios, canales de servicio y asesoría legal gratuita.

**NIT: 860021967 - 7**  
 Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
 Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia  
**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2982-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

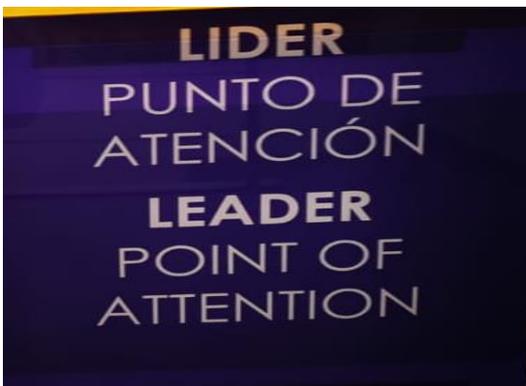
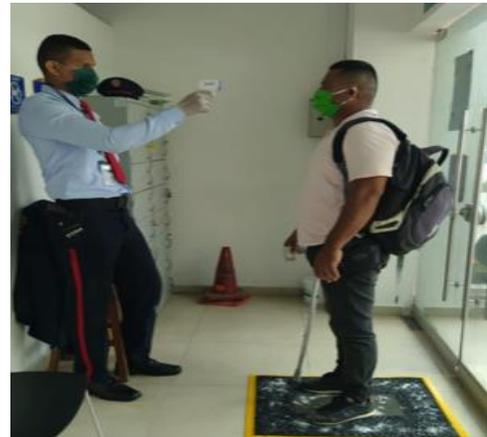
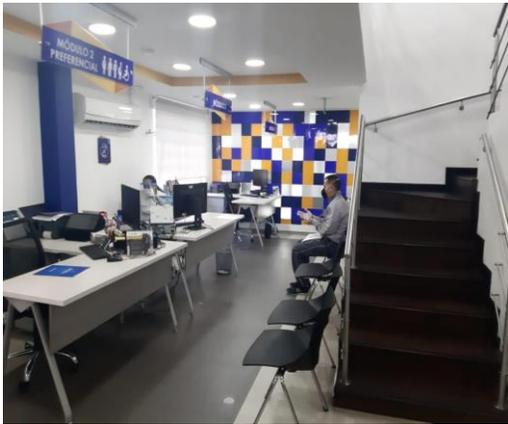
VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



- Información de los servicios de estudio de títulos, certificados en línea y consulta de estado de la cuenta.
- Servicio preferencial en los puntos de atención y puntos móviles.
- Información de los modelos de solución de vivienda y los trámites que se pueden realizar con las cesantías.
- Protocolos de Atención y la cualificación de atención incluyente a nivel nacional.
- Entrega de instructivos y publicidad para ampliar la información.

### 3.6 Ventanilla de Servicios Preferencial y Señalética





### 3.6 Servicios Por Quioscos

**cajaHonor**

**ATENCIÓN PREFERENCIAL**

**Atención preferencial.**  
Se brinda en el 2020 servicio preferencial a 8.420 atenciones a nuestros Afiliados

**NIT: 860021967 - 7**  
 Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
 Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia  
**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703



## 4. Conclusiones

Caja Honor cumple la política de servicio que garantiza y promueve la implementación de acciones para el acceso preferencial a los grupos étnicos mediante actividades de participación y de impacto desarrolladas en los Puntos de Atención, Puntos Móviles y Oficiales de Enlace.

## 5. Recomendaciones

Caja Honor continuará con el fortalecimiento en el servicio inclusivo, seguimiento a las necesidades de los afiliados de los grupos étnicos y en la mejora continua de los canales para brindar la información de los trámites y servicios, y el acceso sencillo y oportuno a nivel nacional.

Cordialmente,

**Abg. Sonia Janeth García Ávila**  
Jefe del Área de Atención al Afiliado

proyectó y elaboró  
Diana P. Castiblanco G.  
Técnico 4  
Área Atención al Afiliado.