

## INFORME DE INCLUSIÓN SOCIAL ÁREA DE SERVICIO AL AFILIADO

Bogotá D.C., 9 de octubre 2024

Doctor  
**JOSE ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA**  
Gerente General (E)  
Ciudad

**Asunto:** actividades de Inclusión Social del tercer trimestre 2024

### Tabla de contenido

1. Introducción
2. Objetivo General
3. Resumen detallado de las actividades
  - 3.1. Asistencia a Feria de Servicio
  - 3.2. Atención afiliado conflictivo – elaboración de cartilla
  - 3.3. Asesoría veteranos de la fuerza pública
  - 3.4. Visitas realizadas por los puntos de atención a casos especiales
  - 3.5. Puesta en marcha video de inclusión social
  - 3.6. Participación actividad debriefing – psicológico (DIVRI)
  - 3.7. Charla Virtual “discapacidades físicas”
  - 3.8. Elaboración de preguntas frecuentes de Vivienda 14
  - 3.9. Casos especiales
4. Reporte Quick Turn
5. Conclusiones y recomendaciones

### 1. Introducción

El Área de Servicio al Afiliado, en cumplimiento de la Política de Servicio, atención incluyente, experiencia diferencial del servicio, alineada al direccionamiento estratégico, cuyo objetivo es “Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros”, presenta el informe de las gestiones realizadas y actividades desarrolladas durante el tercer trimestre del año en curso.

Durante el trimestre se desarrollaron actividades de capacitación, talleres, participación en ferias de servicios y elaboración de documentos; todo entorno a discapacidad y como desde servicio al afiliado un funcionario puede gestionar las emociones luego de brindar una asesoría, así mismo realizar atención personalizada a los veteranos de la fuerza pública, entre otros.

Cada una de las actividades mencionadas se gestionan y se enfatizan para el cumplimiento institucional en materia de inclusión social.

## 2. Objetivos General

Dar a conocer las gestiones realizadas y actividades desarrolladas durante el tercer trimestre del presente año en lo que concierne a temas de inclusión social, es importante indicar que las actividades se gestionan desde el Área de Servicio al Afiliado; para el cumplimiento de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.

## 3. Resumen detallado de las actividades realizadas

### 3.1. Asistencia a Feria de Servicio

Se participo en la feria de servicios desarrollada en el Club de Agentes de la Policía Nacional, el pasado 29 de agosto de 2024.

#### Participación Feria de Servicios Club de Agentes de la Policía Nacional

Se participo en la feria de servicios organizada por la Policía Nacional en el Centro Social de Agentes y Patrulleros de la Policía Nacional el día 29 de agosto del presente año. El grupo de funcionarios que participo durante el desarrollo de la feria gestionó **(33)** asesorías entre ellas fueron: verificación de la cuenta individual, personas interesadas en realizar su afiliación como veterano, solución de Vivienda 14 y acceso a créditos de vivienda.

En la participación del evento “Bingo Integrando a nuestra reserva Policial y Veteranos”, en las instalaciones del Centro Social de Agentes y Patrulleros de la Policía Nacional, 5 funcionarios de Caja Honor asistieron y asesoraron a los afiliados. También se recibieron trámites durante la visita y se gestionaron algunos obsequios para los veteranos con la finalidad de crear remembranza en ellos.

#### Registro Fotográfico:






Durante la visita se obtienen conclusiones importantes, como son:

- Se aprovechan las visitas de los funcionarios en los diferentes eventos de las fuerzas, para agilizar trámites de afiliaciones y resolver inquietudes entre los afiliados acerca de los diferentes beneficios que ofrece la Entidad al personal veterano de la fuerza pública.


### 3.2. Elaboración de Cartilla “Atención Afiliado Conflictivo o Difícil”

Desde el Área de Servicio al Afiliado se elaboró una cartilla guía para la “Atención de Afiliado Conflictivo o difícil”, explicando cómo abordar a una persona conflictiva de manera presencial, virtual, telefónica o por correspondencia, dirigida a todos los funcionarios de Caja Honor y en especial a las personas que se encuentran de cara al afiliado.






## Introducción




**CAJA HONOR**, cuenta con disposiciones que permiten alcanzar la satisfacción del afiliado y el buen manejo de la situación, luego de prestar el servicio a un afiliado conflictivo o difícil.


Un afiliado conflictivo o difícil es una persona molesta, que se encuentra insatisfecha.




## Instructivo Atención Afiliado Conflictivo o Difícil



- **Escuchar de manera activa**  
Mencionar las últimas palabras del afiliado, permite que se sienta comprendido, escuchado, receptivo y empático. Es importante no utilizar expresiones como “comprendo” o “entiendo”, no generan soluciones y tiende a empeorar la situación. Por lo cual, es recomendable utilizar expresiones como “vamos a resolver su situación” o “estamos para colaborarle”.





- **Evitar interrupciones**  
Una persona alterada emocionalmente necesita desahogarse, es importante mantener una escucha activa y dejar hablar a la persona o permitirle que exprese totalmente lo que siente; sin interrumpirlo.

### 3.3. Asesoría Veteranos de la Fuerza Pública

La Entidad a través de los diferentes Puntos de Atención a nivel nacional y el Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio, cuenta con atención exclusiva y personalizada para nuestros veteranos, se brinda acompañamiento especial a los miembros de la fuerza pública que deseen realizar su afiliación como veterano a Caja Honor.

### 3.4. Video Institucional de Inclusión Social Caja Honor

De manera didáctica la Entidad da a conocer en las diferentes sedes a nivel nacional, mediante un video institucional la señalética para personal en condición de discapacidad; con el propósito de que todos los afiliados y funcionarios conozcan el uso de esta. El video se encuentra elaborado en lenguaje de señas y con subtítulos.



### 3.5. Participación Actividad Debriefing – Psicológico (DIVRI)

En las instalaciones del DIVRI se llevó a cabo la actividad **Debriefing – Psicológico**, que permite realizar procesos de catarsis entre los funcionarios de Servicio al Afiliado; la actividad brindó herramientas de cómo abordar emociones y como gestionarlas de forma adecuada, en especial luego de brindar atención a un afiliado que presenta una situación difícil.



### 3.6. Charla Virtual “discapacidades físicas”

Con el ánimo de dar a conocer las discapacidades físicas que existen como son: amputación de miembro superior, amputación de miembro inferior, paraplejia, hemiplejia, tetraplejia, entre otras para brindar un servicio óptimo y oportuno a los afiliados de Caja Honor y apuntar a un servicio

inclusivo. Se desarrolló la capacitación virtual dirigida por Rodrigo Arturo Vargas – Psicólogo del DIVRI, donde participaron 53 funcionarios de todas las sedes a nivel nacional.

### 3.7. Elaboración de preguntas frecuentes de Vivienda 14 para personal con discapacidad auditiva

Con el ánimo de brindar información a los afiliados con discapacidad auditiva acerca de Vivienda 14, se realiza un listado de preguntas frecuentes, para la elaboración de video informativo utilizando el lenguaje de señas.

### 3.8. Casos especiales

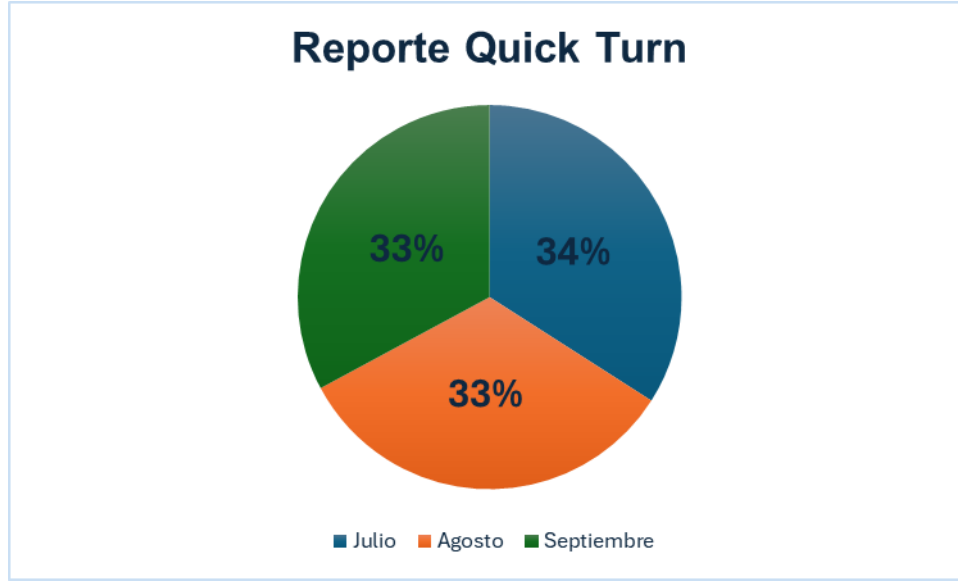
Durante el presente trimestre desde la sede de Bogotá se recibió un caso especial

El afiliado por su condición de salud, solicita un seguimiento especial para su trámite de solución de vivienda 14, inicialmente desea la verificación del certificado de tradición y libertad del inmueble que quiere comprar, se le confirma que se procederá a verificar el certificado una vez lo envíe por correo electrónico; para facilitar la respuesta y procedimiento del mismo. Adicionalmente, indica no necesitar visita a su domicilio por el momento.

## 4. Reporte Quick Turn

A continuación, se presenta el reporte del último trimestre; meses julio, agosto y septiembre.

SEDE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
PABAR	5	13	9
PABUC	9	6	4
PACAL	2	2	4
PAFLO	7	5	1
PAIBA	2	1	0
PAMED	19	10	15
PAMOL	0	19	2
PAMOL2	1	4	0
SEPBO	239	216	239
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>276</b>	<b>274</b>



## 5. Conclusiones y/o recomendaciones

- ❖ Continuar con el seguimiento a casos y acompañamiento especial a los Afiliados que requieran los servicios de la Entidad en sus hogares.
- ❖ Participación en las diferentes ferias de servicio que organizan las fuerzas con el ánimo de continuar con la distribución de la información en cuanto a los beneficios que los veteranos de la fuerza pública pueden acceder en Caja Honor.
- ❖ Ejecutar el cronograma de actividades organizadas con el DIVRI y con INCI para el último trimestre del presente año, con el fin de dar cumplimiento a la Política de Inclusión Social.
- ❖ Seguir participando en las ferias de servicios que realicen las fuerzas.

Atentamente,



**Abg. SONIA JANETH GARCIA AVILA**  
Jefe del Área de Atención al Afiliado



Elabora:  
**TS. Sindy Tatiana Salas Rodríguez**  
Pu-02 - Grupo Gestión y Apoyo al Servicio



Vo.Bo. **Maria Isabel Valencia Mendoza**  
Lider Grupo Gestión y Apoyo al Servicio