

INFORME DE INCLUSIÓN SOCIAL ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Bogotá D.C., Julio 2024

Doctor
JOSE ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA
Gerente General (E)
Ciudad

Asunto actividades de Inclusión Social del segundo trimestre 2024

Tabla de contenido

1. Introducción
2. Objetivo General
3. Resumen detallado de las actividades
 - 3.1. Solicitud capacitación uso señalética - Norma NTC 6047
 - 3.2. Inclusión laboral
 - 3.3. Visitas realizadas y asistencia a Ferias de Servicios
 - 3.4. Aplicación Cronograma actividades DIVRI
 - 3.5. Programa de Inclusión Social
 - 3.6. Actualización de los Protocolos de Atención
 - 3.7. Elaboración estudios previos
 - 3.8. Visitas realizadas por los puntos de atención a casos especiales
 - 3.9. Seguimiento casos especiales – sede principal
 - 3.10. Cronograma de actividades en desarrollo y pendientes.
4. Reporte Quick Turn
5. Conclusiones y recomendaciones

1. Introducción

El presente informe expone las gestiones y actividades realizadas por el Área de Atención al Afiliado para el cumplimiento de la Política Nacional de Discapacidad e inclusión social. Entre las actividades y gestiones realizadas están las capacitaciones programadas con entidades externas, la participación en ferias de servicios, la actualización de los protocolos de atención de la entidad, entre otros.

Cada una de las actividades mencionadas van en pro de gestionar y enfatizar todo lo concerniente a inclusión social en todas las sedes a nivel nacional de Caja Honor.

2. Objetivos General

Dar a conocer las gestiones realizadas y actividades desarrolladas y en desarrollo durante el segundo trimestre del presente año en lo que concierne a inclusión social desde el Área de Atención al Afiliado; para el cumplimiento de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.

3. Resumen detallado de las actividades realizadas

3.1 Solicitud capacitación uso señalética - Norma NTC 6047

Posterior a la instalación de la señalética colocada en la sede Principal de Caja Honor y de acuerdo con lo dispuesto por la Norma Técnica - colombiana **ICONTEC NTC 6047**, se recibirá la capacitación sobre el manejo de la señalética, la cual se solicita al Área de Talento Humano.

3.2. Inclusión laboral

Se tiene presente la contratación de una persona con conocimientos en lectura braille y lenguaje de señas o la contratación de los servicios ofrecidos por Fenascal; por medio de su plataforma Servir, para beneficiar a funcionarios que requieren de estas herramientas para comunicarse.

3.3. Visitas realizadas y asistencia a Ferias de Servicios

Desde el mes de abril hasta junio se participó en **(5)** ferias de servicios, donde se brindó información a los uniformados; en su mayoría de la Policía Nacional. Logrando un alcance total de **(117)** personas asesoradas en su mayoría personas interesadas en afiliarse a Caja Honor como Veteranos de la Fuerza Pública.

Las fechas de las visitas se relacionan a continuación y los lugares:

No.	Participación en las Ferias de Servicios	Fecha
1	Casur	27 de junio
2	Dirección General Policía Nacional	10 de mayo
3	Club Circulo de Suboficiales	22 de abril
4	DIVRI – Preclasificados a INVICTUS GAME	17 de abril
5	Nuevo Comando Ponal	30 de abril

➤ Participación Feria de Servicios – Casur

El pasado 27 de junio se participó en la feria de servicios organizada en las instalaciones de Casur, allí se atendieron **(21)** personas, las cuales su principal necesidad es afiliarse a Caja Honor como Veteranos para poder acceder a créditos de vivienda y realizar un ahorro voluntario.

Varios veteranos dejaron recomendaciones para Caja Honor, una de ellas es ampliar la oferta de servicios de crédito, para que no únicamente sea para adquisición de vivienda; sino también para libre inversión. Otra recomendación es que una vez las personas son pensionadas se deben afiliar a Caja Honor como veteranos y continuar el descuento por nómina; como ahorro.

A continuación, se deja el reporte fotográfico de la actividad:



➤ **Participación Feria de Servicios – Dirección General Policía Nacional**

El 10 de mayo se participó en la feria de servicios de la Dirección General de la Policía Nacional, en total se prestaron **(48)** asesorías, que con el apoyo de la unidad móvil se verificaron cuentas individuales y la mayoría de las personas averiguaron por las líneas de crédito.

De la feria de servicio realizada por la Dirección General de Ponal, se extraen las siguientes sugerencias y recomendaciones. La participación en las ferias permite el acercamiento a los afiliados y tener una gran afluencia de personas interesadas en recibir los beneficios que ofrece Caja Honor. La asistencia a las ferias en compañía de la Móvil es muy positiva, porque permite la radicación oportuna de trámites, evitando desplazamientos. También se puede afirmar que llevar encuestas de satisfacción a las ferias es muy positivo porque se conoce el punto de vista de las personas y se pueden tomar acciones de mejora para nuevas oportunidades.

A continuación, se deja el reporte fotográfico:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



➤ **Participación Feria de Servicios – Club Circulo de Suboficiales**

El 22 de abril se participó en la Feria de Servicios organizada por el círculo de suboficiales, un total de **(20)** personas fueron asesoradas en su mayoría personas interesadas en afiliarse a Caja Honor como veteranos. Durante la visita se tuvo el apoyo de la móvil, donde se pudo brindar información de la cuenta individual a las personas interesadas en conocerlo.

A continuación, se deja el reporte fotográfico:



➤ **Participación en el DIVRI – Preclasificados a INVICTUS GAME**

El 17 de abril se dio a conocer a los veteranos – deportistas que se encuentran preclasificados a INVICTUS GAME, los beneficios y servicios que presta Caja Honor para ellos, en total fueron asesoradas **(18)** personas. Los principales temas de mayor inquietud por parte de los afiliados fueron solicitudes de crédito con Caja Honor y también la afiliación como Veteranos y sus beneficios.

A continuación, se deja el reporte fotográfico:



➤ **Participación en Feria de Servicios – Nuevo Comando Ponal**

El día 30 de abril, se participó en la feria de servicios en compañía del Enlace de la Policía Nacional, cabe mencionar que en total fueron atendidas **(31)** personas. Las principales asesorías brindadas fueron para afiliación como veteranos, solución de vivienda 14, trámites de vivienda 8 y créditos de vivienda.

Para esta feria se deja como sugerencia siempre asistir a las ferias de servicios, en compañía del punto móvil, porque se pueden radicar trámites y así agilizar los procesos.

A continuación, se deja el reporte fotográfico:



3.4 Aplicación Cronograma Actividades DIVRI

Para el segundo semestre del presente año se organizaron las siguientes actividades en coordinación con el DIVRI; corresponden a capacitaciones en discapacidad; haciendo énfasis en la prestación del servicio a afiliados con discapacidad y formas de autogestión para los funcionarios que se encuentran de cara al afiliado; las actividades se van a realizar de manera virtual y en la sede del DIVRI, quedaron distribuidas así:

Cronograma de Actividades Realizadas por el DIVRI para Inclusión Social			
No.	Actividad	Lugar o Medio	Fecha
1	Actividad de debriefing (max 12 personas)	Instalaciones del DIVRI	11/9/2024
2	Charla discapacidades fisicas	Virtual	25/9/2024
3	Talleres vivenciales - visita al DIVRI (max 12 personas)	Instalaciones del DIVRI	16/10/2024
4	Actividad de debriefing (max 12 personas)	Instalaciones del DIVRI	23/10/2024
5	Talleres vivenciales - visita al DIVRI (max 12 personas)	Instalaciones del DIVRI	8/11/2024
6	Charla transtornos mentales	Virtual	15/11/2024

3.5. Programa de Inclusión Social

El Programa de inclusión social de Caja Honor, se está ajustando y será el documento base que permitirá el direccionamiento en inclusión social de la entidad.

3.6 Actualización de los Protocolos de Atención

Se realizo la actualización, publicación y socialización de los protocolos de atención (presencial, telefónica, virtual y de correspondencia), en el punto **6.2 Atención Preferencial**.

3.7. Elaboración de estudios previos

Se realizaron dos estudios previos los cuales se encuentran pendientes por aprobación; estos son:

- ✓ Estudio previo – servicios gratuitos ofrecidos por INCI, talleres para la prestación de servicio a personas ciegas, también para mejorar el servicio tecnológico en la web.
- ✓ Estudio previo que contempla las siguientes opciones:

Ítem	Nombre del bien y/o servicio
1	Cambio de Cajero automático Davivienda
2	Servicio de interpretación virtual
3	Capacitación en lenguaje de señas
4	Elaboración de videos
5	Ascensor o silla sube escaleras (para personas en silla de ruedas) en puntos móviles
6	Convertic para personas con discapacidad visual., https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html
7	Centro de Relevo Colombia para personas sordas
8	Señalética y colocación de audífonos en los Kioscos
9	Señaléticas puntos móviles
10	Capacitación en señalética instalada en Caja Honor

Se encuentra pendiente la verificación y aprobación para realizar la gestión.

3.9. Seguimiento casos especiales – sede principal

Casos especiales	
Casos en seguimiento	Cantidad
Afiliación de beneficiarios	5
Continuar con aportes para vivienda 14	2
Pendiente solución vivienda 14	1
Pendiente retiro de saldo	1
Atención en lugar de residencia	1
Veteranos de la Fuerza Pública	4
Total	14
Casos solucionados	Cantidad
Vivienda 14	1
Retiro de aportes	1
Total	2

4. Reporte Quick Turn


A continuación, se presenta el reporte del último trimestre; meses abril, mayo y junio.

Información Trimestral	
Puntos de Atención	Atenciones
PABAR	7388
PABUC	4780
PACAL	6381
PAFLO	3888
PAIBA	6207
PAMED	6838
PAMOL*	3610
PAMOL2**	2379
SEPBO	27033
Total	68504

5. Conclusiones y/o recomendaciones

- ❖ Gestionar las sugerencias colocadas luego de la verificación de la Norma NTC 6047.
- ❖ Continuar realizando seguimiento a casos especiales y permitir recibir más casos de personas que requieran un acompañamiento especial y en sus hogares.
- ❖ Aplicar las capacitaciones y actividades durante el segundo semestre con otras entidades.
- ❖ Seguir participando en las ferias de servicios que realicen las fuerzas.

Atentamente,



Abg. SONIA JANETH GARCÍA ÁVILA
Jefe del Área de Atención al Afiliado



Elaboró
TS. Sindy Tatiana Salas Rodríguez
PU-02 - Grupo Gestión y Apoyo al Servicio



Vo Bo.
Abg. Ivy Carolina Vanegas La Rotta
Líder Grupo Gestión y Apoyo al Servicio (E)