

## FORMATO INFORME

# INFORME INCLUSIÓN SOCIAL ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Primer trimestre 2021

Bogotá D.C., 5 mayo 2021

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

**Asunto** : Actividades de Inclusión Social del I trimestre de 2021

### Tabla de contenido

1. Introducción
2. Objetivo General
3. Resumen Detallado de las actividades
  - 3.1 Protocolos de Atención.
  - 3.2 Encuesta de Caracterización del Afiliado
  - 3.3 Visitas Centros de Reclusión y Centros de rehabilitación
  - 3.4 Señalización inclusiva permanente para inclusión social.
  - 3.5 Servicios por quioscos para afiliados con inclusión social
4. Soporte de las actividades vinculadas al informe.
  - Estadísticas
  - Fotografías
  - Enlaces en redes.
5. Encuesta de Satisfacción
6. Conclusiones.
7. Recomendaciones.

### 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 de Discapacidad e Inclusión Social durante la vigencia 2021.

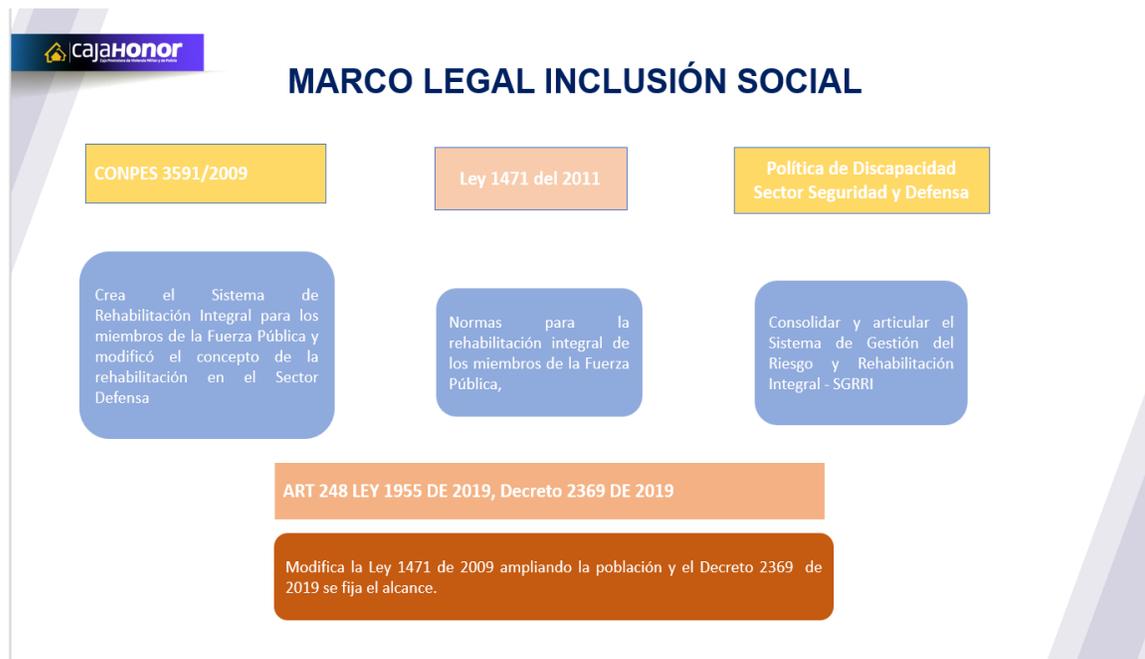
### 2. Objetivo General

El Área de Atención al Afiliado de Caja Honor, asegura el derecho a la información y facilita el acceso a los modelos de solución de vivienda a los distintos grupos poblacionales (población con discapacidad, comunidades negras, pueblos indígenas, víctimas del conflicto armado, entre otras) brindando alternativas a los afiliados para la obtener vivienda digna a través de Caja Honor.



### 3. Resumen detallado de las actividades realizadas

El Área de Atención al Afiliado de Caja Honor, es consciente de la importancia de la inclusión social y de las necesidades de las personas con discapacidad para acceder a la información y adelantar los trámites ante la Entidad, por ello y en aras de continuar en la mejora en el servicio se relaciona las actividades desarrolladas:



#### 3.1. Protocolos de Atención.

El Área de Atención al Afiliado de Caja Honor, está en constante mejora y actualizó los protocolos de servicio, que contribuyen a mejorar la gestión que realiza el personal de la Entidad, se realizó el siguiente análisis de acuerdo a las condiciones de discapacidad:

##### Personas en condición de discapacidad visual:

- No hablarle a la persona de la ropa, ni tomarla del brazo.
- Mantener a la persona informada sobre las actividades que se están realizando.
- Orientar con un lenguaje claro, utilizando expresiones como “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de





ella sobre el hombro o brazo propios.

- Si por algún motivo el funcionario debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

### **Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**

- El funcionario debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Es conveniente evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Se debe tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, debido a que la información visual cobra especial importancia.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

### **Personas en condición de discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera)**

- Es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario.
- Dado que no se conoce si la persona conserva capacidad visual, se precisa tratar de ponerse en su campo de visión.
- Si se reconoce que la persona utiliza audífonos se debe vocalizar correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

### **Personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida:**

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

### **Personas en condición de discapacidad psicosocial:**

- Es probable que no resulte evidente al momento de atenderla, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

**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**



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



### Personas en condición de discapacidad intelectual:

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.

### En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Se debe dar un trato calmado, acogedor y amable.

Se debe atender con el tiempo necesario, con una actitud relajada, que exprese un buen estado de ánimo.

- Tener buena postura del cuerpo al momento de la atención.
- Tener mentalidad abierta (estar en disposición de escuchar las propuestas de los menores).
- Cuide el tono de voz utilizado, los gestos faciales y corporales, que deben ser mesurados y exentos de exageraciones
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender

### Adultos mayores o mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos:

- Una vez la persona ingresa a Caja Honor, será recibido y ubicado en el lugar dispuesto para ellos, (ventanilla preferencial) la atención se realizará en el orden de llegada dentro de este grupo.

### Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad:

- Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema, para ello debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención del funcionario que atiende, con el fin de evitar traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido.

**Así mismo; el funcionario deberá tener en cuenta en la humanización del servicio, y la cualificación en atención diferencial e incluyente a:**

**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**



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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

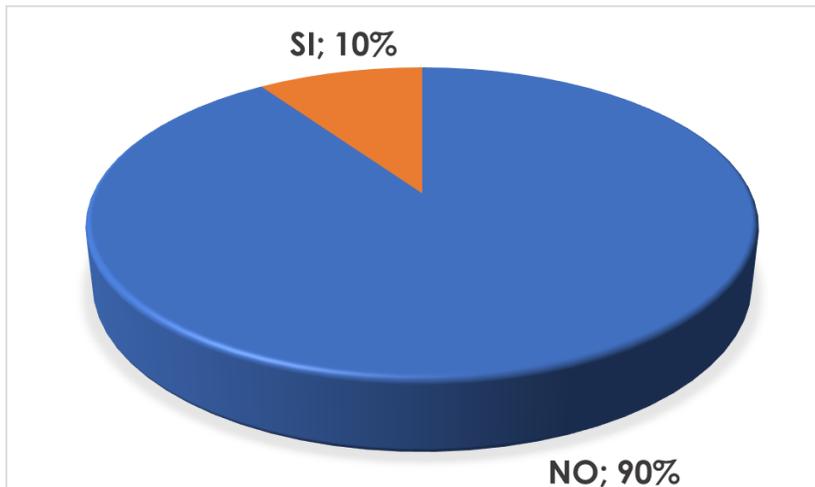
### 3.2. Encuesta de Caracterización del Afiliado

- Para Caja Honor es importante conocer el nivel de satisfacción de nuestros afiliados las mejoras realizadas en los servicios, para garantizar la prestación del servicio, por ello se realiza la encuesta de caracterización de los afiliados.

El Área de Atención al Afiliado efectúa de manera semestral la caracterización del afiliado, que permite identificar las necesidades de los afiliados con discapacidad, que permite mejorar el servicio y brindar las herramientas y canales que faciliten en las condiciones de acceso al servicio por los diferentes canales de comunicación, en la cual se identifico: Que el 98% de los afiliados no tienen ninguna discapacidad y el 2% de los afiliados presentan discapacidad: 34% por movilidad, el 33% auditiva, 33% otros tipos de discapacidad.

## ENCUESTA CARACTERIZACIÓN AFILIADOS

### Tipo de discapacidad



**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**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020  
VERSIÓN 7**

**Bogotá, 27 de noviembre de 2020**  
Tabla de contenido

<b>Contenido</b>	
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....	3
OBJETIVO .....	3
ALCANCE .....	3
RESULTADOS .....	3
RESPONSABLE: .....	3
PASOS PARA REALIZAR EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN: .....	3
FICHA TÉCNICA: .....	4
GENERALIDADES .....	4
NIVEL GEOGRÁFICO .....	6
NIVEL DEMOGRÁFICO .....	6
NIVEL INTRÍNSECO .....	10
TRÁMITES Y SERVICIOS .....	11
EXPECTATIVAS DE VIVIENDA .....	14
COMPORTAMIENTO .....	15
CONCLUSIONES .....	16

Para la mayoría de los encuestados respondieron en un 90% que no tenían ninguna discapacidad y el 10% sí.

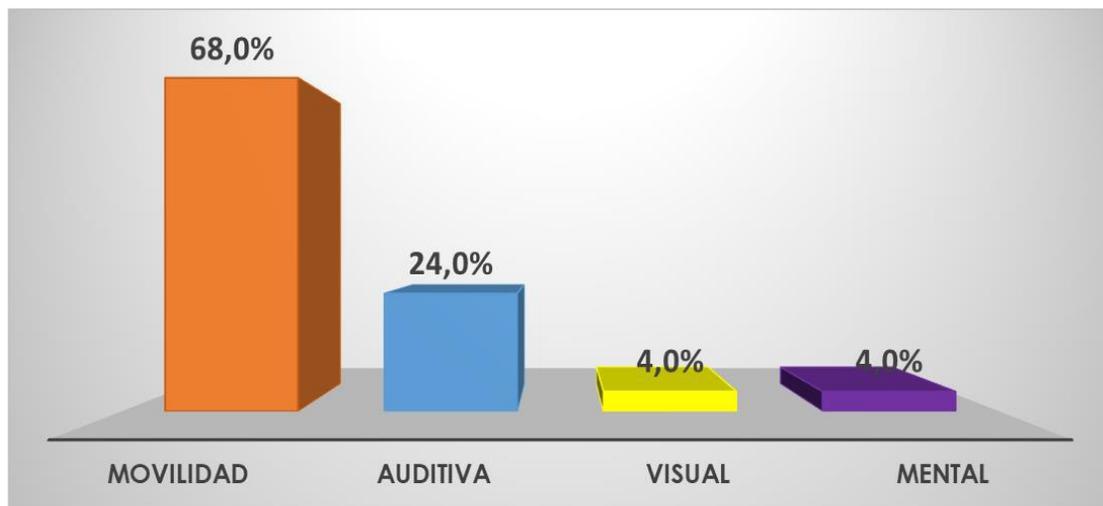


Gráfico 12

El mayor porcentaje corresponde a la discapacidad por movilidad con el 68%, el 24% tiene discapacidad auditiva, un 4% discapacidad visual y un 4% discapacidad mental.

### 3.3. Visitas centros de Reclusión y Centros de Rehabilitación

Por medio de los puntos móviles se realizan visitas a los centros de Reclusión, de manera que se pueda incluir a los afiliados y que no pueden acercarse a los puntos de atención a



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA



realizar sus trámites o recibir asesoría; por lo tanto, nos permitimos informar la gestión realizada de la siguiente manera:

Punto Móvil	Fecha	Lugar	Ciudad	# De Atenciones	Tipo de Servicio
Cundinamarca		Centro de Reclusion Puente Aranda ( CRM)	Bogotá	x	Trámites radicados: Afiliaciones Extraordinarias, e información general.

Se realizó apoyo y asesorías al Centro de Reclusion Militar en el apoyo y gestion del servicio.

### 3.4 Señalización inclusiva puntos de atención

La Entidad cuenta con la respectiva Señalización para el acceso a persona con discapacidad, que serán atendidos en los módulos de atención preferencial, se visualiza las salidas de emergencia, las respectivas rampas y acompañamiento continuo de los asesores y grupos de apoyo.

### 3.5 Quioscos

**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-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Caja Honor cuenta con quioscos instalados en los puntos de atención a nivel nacional, con la disposición de brindar turnos preferenciales para las personas con discapacidad, adulto mayor, mujeres embarazadas o con niños de brazos, garantizando el servicio con prioridad.

**Estadísticas:**

Cuenta de Tipo Turno	Etiquetas de columna			Total general
	enero	febrero	marzo	
PACAL	418	613	359	1390
SEPBO	16	42	182	240
PABAR	6	7	11	24
PAIBA	2	10	9	21
PABUC	3	4	9	16
PAMED	4	4	4	12
PAFLO	2	1	8	11
PACAR	1			1
<b>Total general</b>	<b>452</b>	<b>681</b>	<b>582</b>	<b>1715</b>

**Cronograma:**

Se realizó agendamiento el 29 enero 2021 con Reunión de Microsoft Teams

**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-SC2992-1

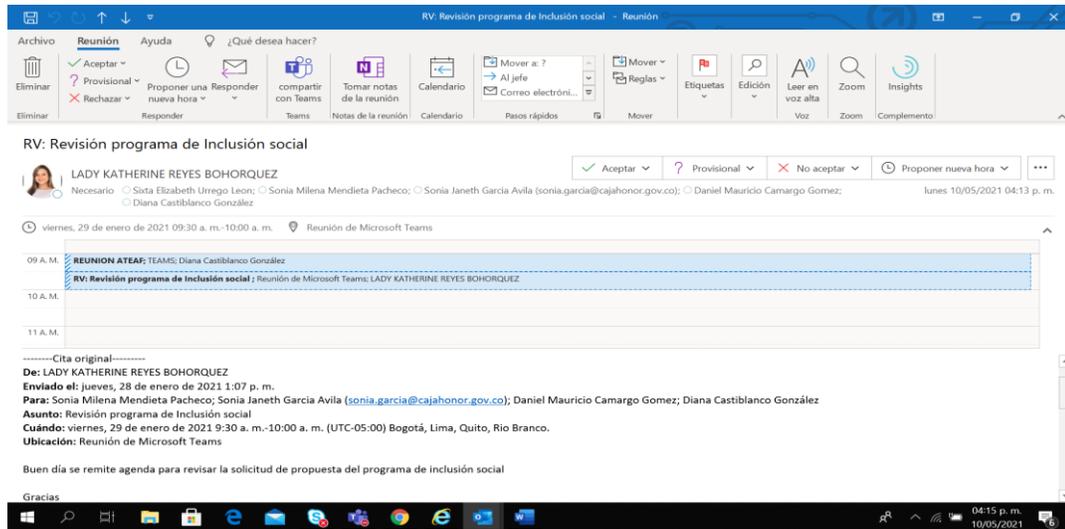


CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



El día 04 de marzo 2021 se realizó solicitud para empezar a realizar el trabajo con la Policía Nacional en el acompañamiento y capacitación a los funcionarios del DCRI.

AL CONTESTAR CITE: 03-01-20210304008851  
Fecha: 04/03/2021 12:00:21 p. m.  
Área: ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Señor Mayor General  
**RAMIRO CASTRILLÓN LARA**  
Policía Nacional  
Jefe Oficina de Telemática  
Correo: [ditah.jefat@policia.gov.co](mailto:ditah.jefat@policia.gov.co)

**Asunto:** Información del personal de la Policía Nacional que pertenezca a grupos Étnicos

Respetado General,

Actualmente Caja Honor se encuentra realizando un trabajo de acercamiento con cada institución de la Fuerza Militares y de Policía Nacional, validando los afiliados que pertenezcan a Étnias, con el objetivo de fortalecer atención personalizada, asesoría y capacitación en los tramites y servicios para solucionar vivienda.

Por lo anterior, requerimos de su amable colaboración indicándonos si la Policía Nacional cuenta con personal perteneciente a Etnias y la viabilidad de enviar el listado del personal, con información de contacto o correos electrónicos para enviarles la invitación del proceso que se está desarrollando, y así fortalecer la humanización del servicio en las unidades de tan prestigiosa institución y brindando el servicio en los lugares más apartados del país.

Cordialmente,

Fuente: Oficio Policía Nacional 2021

**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**

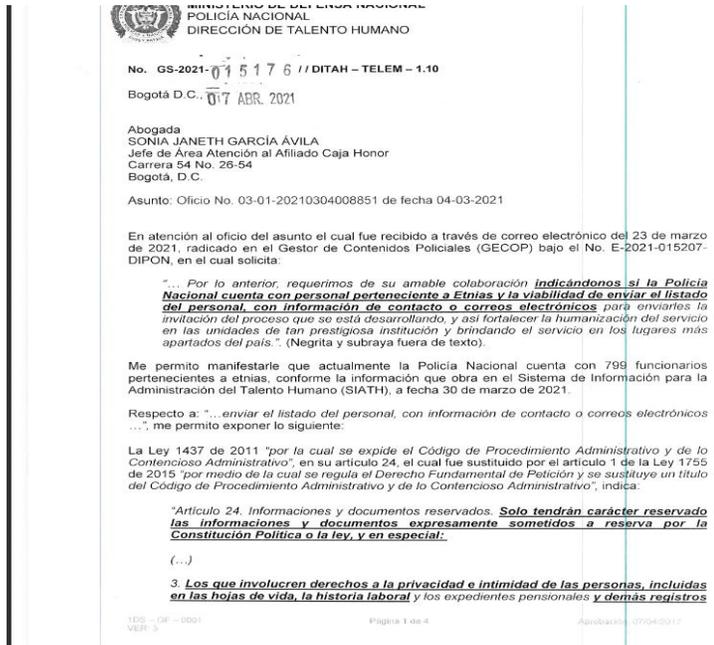


Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

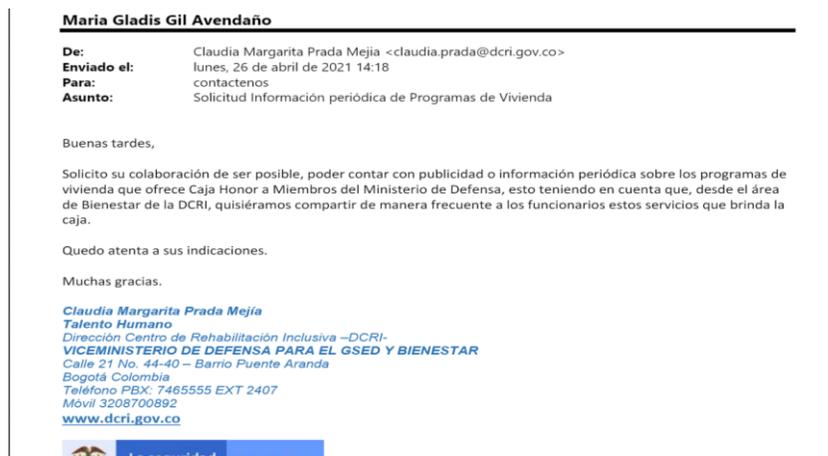


## Respuesta a la Solicitud:



Fuente: Respuesta Policía Nacional 2021

DCRI, solicita a la Caja Honor contar con la información periódica sobre los programas de vivienda a los miembros de Ministerio de Defensa, se trabajo de manera conjuntamente.



Fuente: Correo Electronico 2021

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-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



#### 4. Soporte de las actividades vinculadas al informe.

- El día 29 de abril de 2020 se realizó reunión virtual con los directivos de DCRI en la presentó los modelos con cargo al Fondo de Solidaridad.
- Igualmente como resultado de esa reunión se programó un encuentro virtual con los usuarios del CRI el jueves 6 de mayo en el cual se presentaron los modelos con cargo al Fondo de Solidaridad y la afiliación para Veteranos y sus beneficios y servicios financieros a los cuales pueden acceder.
- El total de asistentes fueron 90 usuarios.



Fuente: teams reunion 2021

#### Acompañamiento a nuestros afiliados:



Ilustración 1 Fotos Caja Honor

**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**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

SECTORES DE ECONOMÍA Y FINANZAS

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



### Enlaces redes sociales.

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=3436268053056005&id=161084187241091](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=3436268053056005&id=161084187241091)

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=3436260489723428&id=161084187241091](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=3436260489723428&id=161084187241091)

## VENTANILLA DE SERVICIO PREFERENCIAL Y SEÑALETICA:

Se mantiene el protocolo de bioseguridad a nuestro afiliados, brindando seguridad para continuar en el arduo trabajo de prever y mitigar en la alta con el fin de minimizar el riesgo de transmisión del virus de persona a persona durante el desarrollo de todas sus actividades y garantizar espacios de trabajo seguros y saludables.



**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**



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



## 5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Dentro de la encuesta de satisfacción se realizó la siguiente pregunta y se evidencia el porcentaje de importancia que Caja Honor contemple el nivel de satisfacción referente a la inclusión social :

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

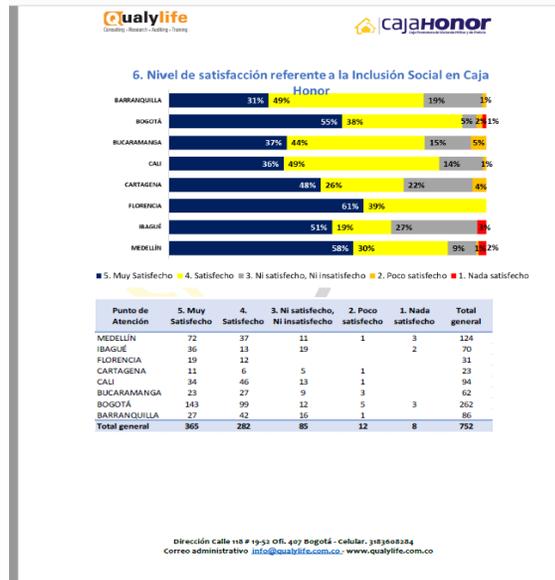
BIENESTAR Y EXCELENCIA



Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



## 6 Conclusiones

El Área de Atención al Afiliado apoya y promueve la implementación donde se evidencia y refleja el compromiso en cada uno de los funcionarios de la Entidad, con nuestros afiliados en condiciones de discapacidad brindando la mejor Atención que favorezcan la Inclusión social y el programa con las organizaciones que se pueda encaminar y fortalecer la mejora en el servicio.

## 7 Recomendaciones

Caja Honor en búsqueda de los resultados que se presentan en la Entidad, desde la perspectiva del proceso y de resultado, se debe establecer la importancia de un punto de partida del índice de satisfacción de nuestros afiliados y los elementos que hacen posible la mejora continua en los servicios prestados y el proceso de radicación de los trámites.

Atentamente,

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

Proyectó y elaboró  
Abg. Sixta Elizabeth Urrego L  
Área Atención al Afiliado.

**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**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703