



INFORME INCLUSIÓN SOCIAL ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Segundo trimestre 2021

Bogotá D.C., 22 junio 2021

Señor
GENERAL (RA)
LUIS FELIPE PAREDES CADENA
Gerente General

Asunto : Actividades de Inclusión Social del II 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 rehabilitación e inclusión (DCRI)
 - 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 moverse 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

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-CER507703



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

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



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.

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.

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



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

ESTABLECIDA EN EL MARCO DE LA LEY 1712 DE 2014

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- 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:

- 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 identificó: 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.

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-CER507703



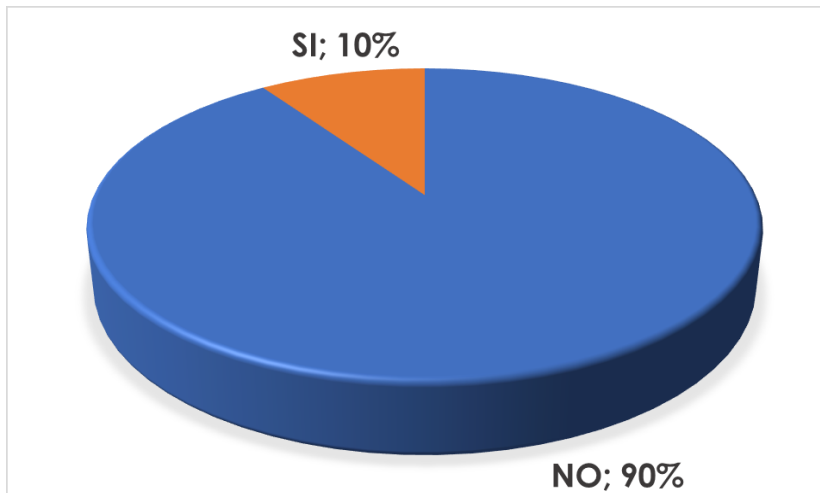
Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN
COLOMBIA



ENCUESTA CARACTERIZACIÓN AFILIADOS

Tipo de discapacidad



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020 VERSIÓN 7

Bogotá, 27 de noviembre de 2020

Tabla de contenido

Contenido

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.

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



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

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE ENTIDADES REGULADAS

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

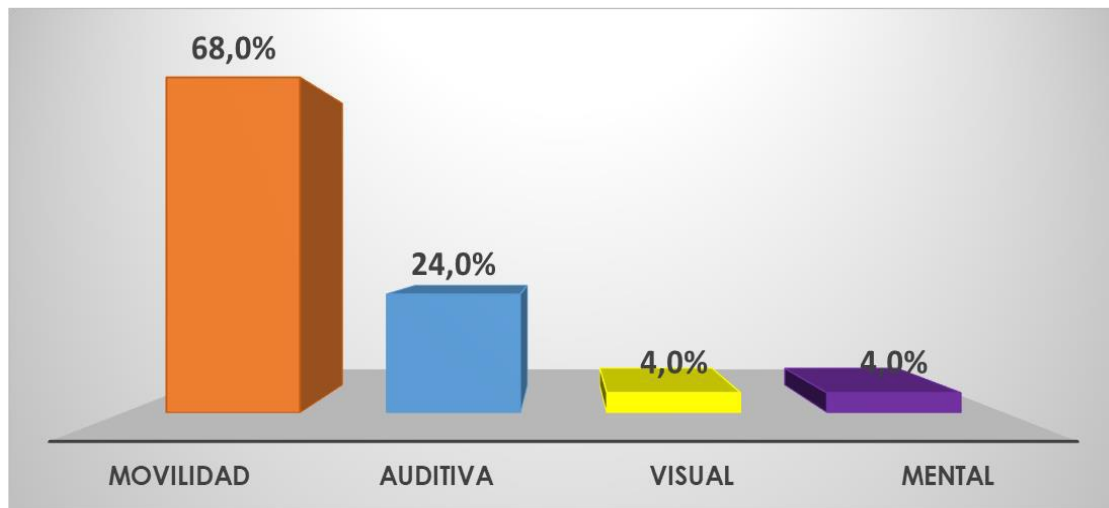


Gráfico 12

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 Inclusión, de manera que se pueda incluir a los afiliados y que no pueden acercarse a los puntos de atención a 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
Puntos de Atencion Bogota		DCRI	Bogotá	x	Trámites radicados: Afiliaciones Extraordinarias, e información general.

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-CER507703



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

ESTABLECIDA EN 1980 Y RECONOCIDA EN 2008



LUIS FELIPE PAREDES CADENA

De: DITAH ADEHU-JEFAT <ditah.adehu.jefat@policia.gov.co>
Enviado el: domingo, 11 de julio de 2021 3:08 p. m.
Para: LUIS FELIPE PAREDES CADENA; natalia.casa@cajahonor.gov.co
CC: orlando.torres1548@correo.policia.gov.co
Asunto: Solicitud participación para la presentación de productos y servicios de Caja Honor

De: DITAH ADEHU-JEFAT
Enviado: domingo, 11 de julio de 2021 11:13
Para: contactenos@cajahonor.gov.co <contactenos@cajahonor.gov.co>
Cc: brigida.acosta@cajahonor.gov.co <brigida.acosta@cajahonor.gov.co>
Asunto: Solicitud participación para la presentación de productos y servicios de Caja Honor

Dr. Adel E. Ce. Gonzalez
Sí, participo

Bogotá D.C., 11 de julio de 2021

Buenos días Dios y Patria

Asunto: Solicitud participación para la presentación de productos y servicios de Caja Honor

En el marco de las estrategias institucionales e Interinstitucionales que propenden por acceso y restablecimiento de los derechos de los miembros de la Policía Nacional como víctimas en el conflicto armado interno y sus familias, La Policía Nacional en coordinación con el Ministerio Público, la Unidad para la atención y Reparación Integral para las Víctimas y Fuerza Pública, efectuará una "Jornada de Declaración y Encuesta de Caracterización" en la ciudad de Bogotá, en las Instalaciones de la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva - DCRI, los días 13, 14 y 15 de julio del año en curso, en el horario comprendido de 08:00 a 17:00 horas, en la cual la Dirección de Talento Humano tendrá un estand para la presentación de servicios ofertados.

Por lo anterior y de manera atenta, solicito, se estudie la posibilidad para que se vincule la oferta de servicios que tiene caja honor para sus afiliados, dentro de este espacio de oferta de productos y servicios, que se realizará en las fechas anteriormente relacionadas.

Para efectos de coordinación la Dirección de Talento Humano a designado al capitán Orlando Javier Torres Villamil quien podrá ser ubicado en el abonado telefónico 3162702244.

Atentamente,

DCRI, solicita a la Caja Honor contar con la informacion periodica sobre los programa de vivienda a los miembros de Ministerio de Defensa, se trabajo de manera conjuntamente.



Se realizó apoyo y asesorías al Centro de Inclusion de Rehabilitacion y gestion del servicio.

Se realizarón capacitación de talleres de aprendizaje con INCI los dias Viernes 25 junio y 2 de Julio de 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



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Fecha (dd/mm/yy)	Indique el equipo de INCI que realizó la asesoría:	Tema	Municipio del evento:	Departamento del evento:	Cedula	Nombres participante	Apellidos participante	Correo electrónico
25-06-21	Gestión Interinstitucional	Taller documentos digitales	Bogotá	Bogotá	52193159	Adriana Yaneth	Rodríguez Zapata	adriana.r
25-06-21	Accesibilidad	Taller documentos digitales	Bogotá	Bogotá	88152550	Carlos Arturo	Contreras Meza	carlos.con
25-06-21	Gestión Interinstitucional	Documentos digitales	Bogotá	Bogotá	33365733	Carol Maritza	Vargas Diaz	carol.varg
25-06-21	Caja Honor	Taller documentos digitales	Bogotá	Bogotá	13570950	Jairo Aurelio	Ramírez Quiceno	jairoramir
25-06-21	Gestión Interinstitucional	INCI taller documentos	Bogotá	Bogotá	79538021	Carlos Arturo	Peñalzo Rodríguez	carlos.pe
25-06-21	Gestión Interinstitucional	Taller documentos digitales	Bogotá	Bogotá	80224664	DANIEL RICARDO	CASTILLA LEGUIZAMO	danil.cast
25-06-21	Accesibilidad	INCI Taller documentos	Bogotá	Bogotá	80819868	Alejandro Rodríguez	Santiago Rodríguez	alejandro
25-06-21	Accesibilidad	Accesibilidad	Bogotá	Bogotá	52324207	Sixta Elizabeth	Urrego leon	sixta.urre

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.

Teniendo en cuenta lo implementado por Norma NTC 6047 de fecha 11 de diciembre de 2013

- Conceptos en Señalización y sistemas de información en los espacios físicos.
- Adaptaciones y materiales para transcripción al Sistema Braille.

3.5 Quioscos

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.

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
Total general	452	681	582	1715

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

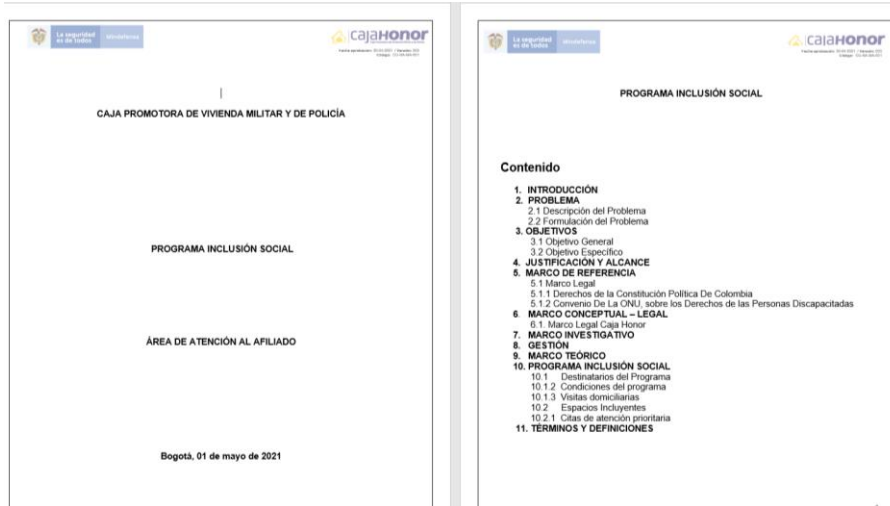


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Cronograma:

Se realizó el programa de inclusión social y se envió a las diferentes dependencia para su revisión y dejarla dentro de programa de Caja Honor



Acompañamiento a nuestros afiliados:



Ilustración 1 Fotos Caja Honor

Enlaces redes sociales.

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=3436268053056005&id=161084187241091

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-CER507703

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



https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=3436260489723428&id=161084187241091

VENTANILLA DE SERVICIO PREFERENCIAL Y SEÑALÉTICA:

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 - 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.

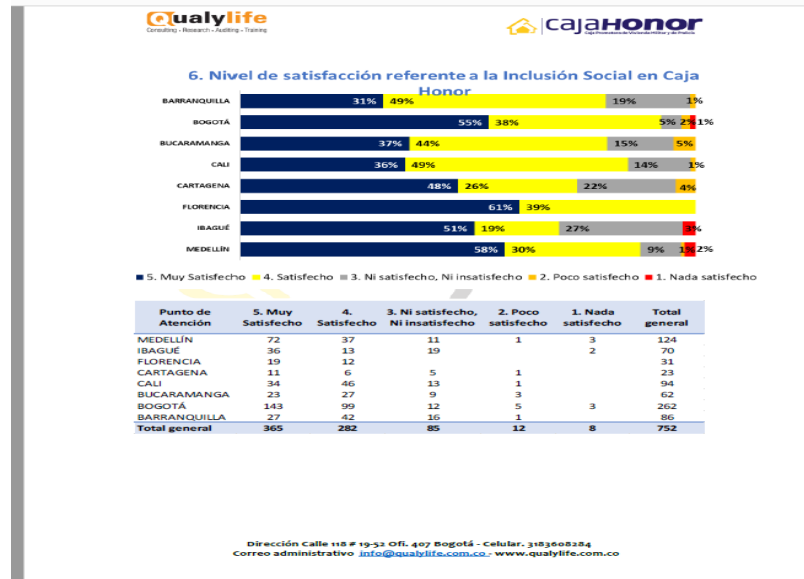
ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS

CO-SC-2992-1 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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
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 mejora y los resultados que se presentan en la Entidad, se encuentra a la vanguardia en la actualización de implementar el acceso a los afiliado con discapacidad visual y baja visión en todos los puntos a nivel nacional y mejorar la infraestructura para 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 - 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 DE NORMAS INTERNACIONALES