

INFORME DE INCLUSION SOCIAL – II TRIMESTRE 2025

Bogotá, D.C., 15 de julio de 2025

Doctor
JOSE ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA
Gerente General
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
Ciudad

Asunto: Actividades de Inclusión Social Caja Honor- II trimestre 2025

Tabla de contenido

Introducción	2
Objetivo General.....	2
1. Capacitación Humanización del Servicio – DIVRI.....	2
2. Capacitación INSOR	6
3. Visita DIVRI.....	7
4. Apoyo Afiliados.....	8
5. Capacitación manejo de software JAWS Y ZOOMTEXT	8
6. Plan Inclusión Social Caja Honor	10
7. Actualización de protocolos de atención.....	12
8. Verificación NTC 6047	13
9. Reporte Quick Turn	14
10. Conclusiones.....	15
11. Recomendaciones.....	15
12. Glosario.....	16

Introducción

El presente informe tiene como finalidad detallar las actividades ejecutadas durante el segundo trimestre del año 2025 en el marco de las estrategias de inclusión social del Área Servicio al Afiliado de Caja Honor. Durante este periodo, se adelantaron jornadas de capacitación y sensibilización sobre temas claves en discapacidad auditiva, la humanización del servicio y el uso de las licencias JAWS y ZoomText; con el propósito de fortalecer las competencias de los funcionarios y mejorar la atención a los afiliados con discapacidad.

De igual manera, se socializó el Plan de Inclusión Social de la Entidad, para fortalecer su construcción y se participó de la feria de servicio organizada por el DIVRI en sus instalaciones a fin de brindar información a los Veteranos de la Fuerza Pública sobre los beneficios y servicios a los que pueden acceder como afiliados.

Adicionalmente, se actualizaron los protocolos de atención en sus diferentes modalidades (correspondencia, virtual, telefónica y presencial), incorporando el requerimiento de la auditoría interna de mencionar la **Guía de Operación para Orientar al Afiliado** (Código TR-NA-GU 001 / Versión 018), la cual rige como marco de referencia para cada uno de los protocolos.

Asimismo, se integraron los lineamientos del **Plan Victorias Tempranas**, que corresponde al cronograma de actividades derivado del diagnóstico del modelo de servicio realizado por la firma consultora **Ernst & Young**, cuyo objetivo principal es “**MEJORAR EL MODELO ACTUAL DE SERVICIO**” en Caja Honor.

Finalmente, como parte del proceso de mejora continua, se elaboró una lista de verificación de los lineamientos de la norma técnica **NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al medio físico en espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”**, para aplicar en todos los Puntos de Atención a nivel nacional.

Objetivo General

Comunicar las gestiones realizadas y actividades desarrolladas en materia de inclusión social durante el II trimestre del año 2025, por el Área de Servicio al Afiliado de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Dichas acciones están orientadas al cumplimiento de la Política del Área de Servicio al Afiliado, cuyo propósito es ofrecer una atención incluyente y una experiencia diferencial del servicio, en concordancia con el direccionamiento estratégico de la Entidad, que busca aportar al bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias mediante soluciones de vivienda y servicios financieros.

Resumen detallado de las actividades realizadas

1. Capacitación Humanización del Servicio – DIVRI

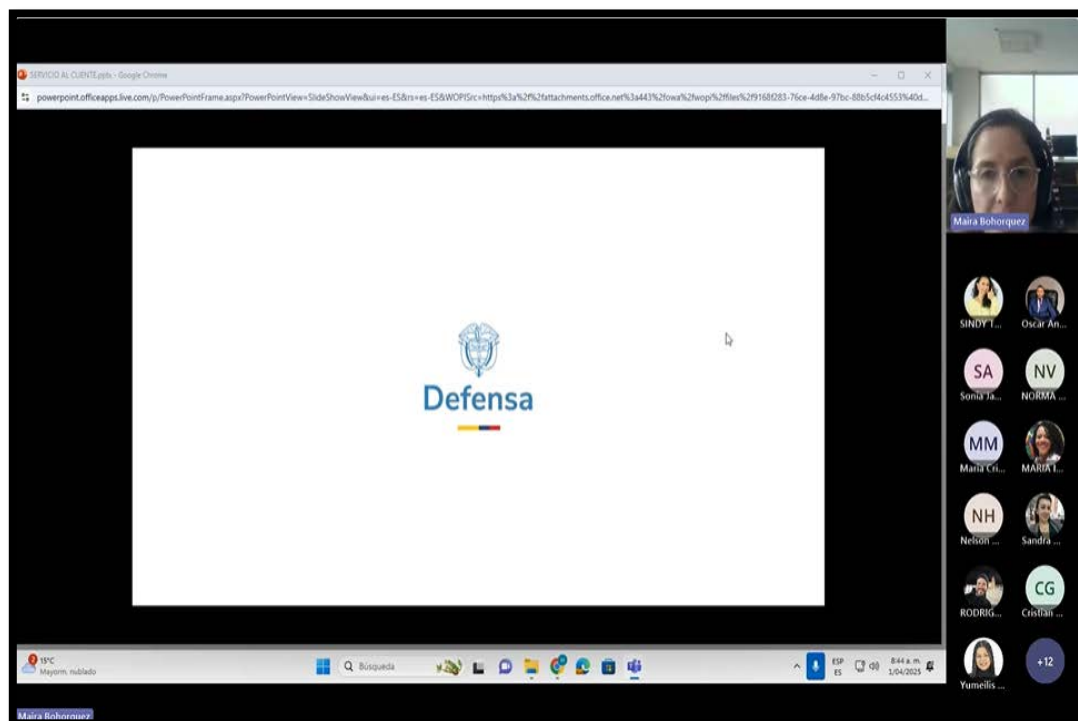
En el marco del compromiso de la Entidad con la inclusión y la calidad en la atención, se desarrolló una sesión formativa dirigida por la psicóloga Maira Bohórquez, profesional adscrita a la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI, donde se abordaron aspectos fundamentales

para fortalecer la **humanización del servicio** al interior de la Entidad, destacando las siguientes líneas de acción:

- **Formación y capacitación continua:** Se resaltó la importancia de que la Entidad brinde procesos formativos permanentes que fortalezcan las competencias del talento humano, con el fin de garantizar una atención coherente, empática y eficaz a los afiliados.
- **Optimización de la comunicación interna:** Se indicó la necesidad de contar con sistemas efectivos que aseguren el acceso oportuno y equitativo a la información actualizada por parte de todos los funcionarios
- **Transparencia proactiva:** Se enfatizó en el deber institucional de fortalecer la transparencia en las comunicaciones con los afiliados, promoviendo así la confianza y el sentido de corresponsabilidad.
- **Monitoreo y evaluación continua:** Se subrayó la importancia de implementar mecanismos sistemáticos de seguimiento a la calidad del servicio, que permitan identificar oportunidades de mejora y mantener estándares altos de atención.

La jornada contó con la participación de funcionarios del Área de Servicio al Afiliado, pertenecientes al Grupo de Atención Virtual al Afiliado, Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio, y Puntos Móviles.

Finalmente es importante mencionar que la humanización del servicio no solo mejora la experiencia de los afiliados, sino que también fortalece vínculos de confianza y cercanía, contribuyendo a consolidar la experiencia del usuario con la Entidad.



Presentación Por Teams 1



1.- Formación y capacitación continua: Esto garantiza que todos los representantes de la organización estén equipados con el conocimiento y las habilidades necesarias para manejar las consultas de los clientes de manera coherente y eficaz.

2.- Sistemas de comunicación interna mejorados:
Al implementar sistemas de comunicación interna más eficientes, se puede ayudar a garantizar que todos los empleados tengan acceso a la misma información actualizada.

3.- Transparencia proactiva:
Se trata de un compromiso. Las instituciones deben comprometerse a una mayor transparencia en todas sus comunicaciones con los clientes. Esto incluye la claridad en las notificaciones de cambios en los términos y condiciones de los productos, así como en la explicación de los procedimientos y políticas de la corporación.

4.- Seguimiento y evaluación constante:
Es importante que se establezcan mecanismos de seguimiento y evaluación constantes para monitorear la calidad de su servicio al cliente. Esto permitirá identificar áreas de mejora y garantizar que las medidas implementadas estén teniendo el efecto deseado.

www.divri.gov.co

Presentación Por Teams 2



3. Los que no saben qué necesitan o quieren, aquellos clientes potenciales que requieren un trato especial dentro de la tienda, con guía, en especial cuando desconocen el producto.

Estos clientes pueden estar confundidos o indecisos, al tener ya sea muy poca información sobre los productos, o demasiada información sintiéndose abrumados.

La mejor manera de interactuar con estos clientes es, descubriendo cuáles son sus necesidades específicas, y también, dándoles la información sobre lo que necesitan saber.

El objetivo es ayudar y educar al cliente, pues lo que se desea es que el cliente tome la decisión correcta, es importante la honestidad, pues será apreciada por el cliente, lo que generará un sentido de confianza.

4. Los que buscan una relación, aquellas personas que desean crear una relación especial y duradera con la marca o tienda, es importante hacer un enfoque y darles eso que quieren, para esto es importante ofrecer una gran experiencia dentro de la tienda

www.divri.gov.co

Presentación Por Teams 3

Lista de asistencia:

1. Resumen	
Título de la reunión	Humanización del Servicio
Participantes que asistieron	38
Hora de inicio	4/01/25, 8:26:35 AM
Hora de finalización	4/01/25, 11:25:42 AM
Duración de la reunión	2 h 59 min 6 s
Tiempo medio de asistencia	36 min 38 s
2. Participantes	
Nombre	Primera entrada
SINDY TATIANA SALAS RODRIGUEZ	4/01/25, 8:35:26 AM
NORMA PATRICIA VASQUEZ	4/01/25, 8:27:13 AM
Maira Bohorquez (No comprobado)	4/01/25, 8:27:15 AM
Sonia Janeth Garcia Avila	4/01/25, 8:27:21 AM
MARIA ISABEL VALENCIA MENDOZA	4/01/25, 8:27:38 AM
Laura Catherine sarmiento peña	4/01/25, 8:31:22 AM
Yumelis Carcamo Guevara	4/01/25, 8:33:54 AM
Ayda Johana Roncancio Mayorga	4/01/25, 8:34:08 AM
Sandra Mayerli Hernandez Rodriguez	4/01/25, 8:34:25 AM
RODRIGO ENRIQUE COHEN GONZALEZ	4/01/25, 8:35:01 AM
Ivy Carolina Vanegas La Rotta	4/01/25, 8:35:29 AM
Maria Cristina Ramirez Melo	4/01/25, 8:35:44 AM
Beatriz Elena Salas Rivero	4/01/25, 8:35:57 AM
Cristian Andrey Navarro Gonzalez	4/01/25, 8:37:01 AM
Oscar Andres Montana Guzman	4/01/25, 8:37:44 AM
leidy Paola Romero Benitez	4/01/25, 8:37:55 AM
Magda Carolina Murcia Palacio	4/01/25, 8:37:56 AM
Yudy Tatiana Camargo Medina	4/01/25, 8:37:58 AM
Nelson Hernando Torres Higuera	4/01/25, 8:38:05 AM
Erika Giselle Quiroga	4/01/25, 8:38:17 AM
Javier Ernesto Montoya Galvis	4/01/25, 8:39:09 AM
Evelyn Betancourt Hernandez	4/01/25, 8:39:33 AM
Diana Castiblanco González	4/01/25, 8:39:34 AM
Max Colberth Beltran Gordillo	4/01/25, 8:40:18 AM
Camila Morales Mateus	4/01/25, 8:44:20 AM
Jesus Antonio Martinez Moreno	4/01/25, 8:44:33 AM
Maria Camila Camargo Sierra	4/01/25, 8:44:50 AM
Erika Fernanda Lopez L	4/01/25, 8:44:57 AM
Fernando Corrales Barrios	4/01/25, 8:47:26 AM
Serafin Portela	4/01/25, 8:47:38 AM
GIOVANA ALEXANDRA TOVAR CUELLAR	4/01/25, 8:48:03 AM
DIEGO FELIPE OROZCO NOVOA	4/01/25, 8:48:17 AM
Edwin Camilo Hernandez Romero	4/01/25, 8:48:42 AM
Carolina Gama Gamboa	4/01/25, 8:52:25 AM
Estefania Caballero Gonzalez	4/01/25, 8:53:04 AM
Liseth Alejandra Delgadillo Gomez	4/01/25, 8:54:38 AM
Maufre Alejandro Forero Peralta	4/01/25, 9:03:52 AM
Jhon Alexander Gonzalez Ramos	4/01/25, 9:15:01 AM

Lista de Asistencia

2. Capacitación INSOR

El pasado 10 de abril, en las instalaciones del auditorio de la sede principal de Caja Honor, se llevó a cabo una jornada de sensibilización liderada por el Instituto Nacional para Sordos - INSOR, con el propósito de fortalecer la comprensión y la empatía en la interacción con personas con discapacidad auditiva.

La actividad, de carácter didáctico e inclusivo, fue orientada por una funcionaria experta del Instituto Nacional para Sordos (INSOR), especializada en el uso de la Lengua de Señas Colombiana (LSC), lo que permitió generar un ambiente participativo, accesible y dinámico para los asistentes.

En total, **31** funcionarios de Caja Honor participaron activamente en esta jornada, la cual representó una valiosa oportunidad para adquirir herramientas comunicativas básicas en LSC y sensibilizar frente a las barreras de comunicación que enfrentan las personas sordas en los entornos institucionales.



Registro Fotográfico de la Sensibilización en el Auditorio – Sede Principal



Registro Fotográfico de la Sensibilización en el Auditorio – Sede Principal



Registro Fotográfico de la Sensibilización en el Auditorio – Sede Principal

Listas de asistencia reposa en ASERA.

3. Visita DIVRI

El pasado 28 de abril, Caja Honor participó en la feria de servicios organizada por la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI), en un espacio que permitió fortalecer el vínculo directo con los afiliados y promover una atención más cercana, accesible y empática.

Durante la jornada, se brindó orientación personalizada sobre diversos temas de interés, siendo los más consultados: Vivienda 14, administración de la cuenta individual y el Modelo Veteranos. Esta participación no solo facilitó el acceso a información relevante, sino que también reafirmó el compromiso institucional con la inclusión, al acercar los servicios a las personas en entornos diversos y fomentar la equidad en el acceso a los derechos.



Registro Fotográfico – Participación Feria de Servicio DIVRI

En total se atendieron **15** personas y el grupo de funcionarios que visitó las instalaciones estuvo conformado por las Áreas de Vivienda y Servicio al Afiliado.

Lista de asistencia reposa en ASERA.

4. Apoyo Afiliados

Durante el servicio prestado por la Entidad, se realizó apoyo a afiliados, así:

Pareja de afiliados invidentes: Se realiza acompañamiento para verificar la comprensión y claridad de la información brindada durante el trámite de vivienda 14; generando empatía, respeto y humanización al momento de realizar el acompañamiento.

Caso soldado voluntario: Apoyo y aclaración acerca del modelo Siempre Soldados, en cuanto al pago de cuotas hasta completar los 14 años de aportes.

5. Capacitación manejo de software JAWS Y ZOOMTEXT

Con el acompañamiento de los ingenieros Uriel Guatibonza, de la Oficina Asesora de Informática, y Alexis Trujillo, de Mesa de Ayuda, se llevó a cabo una capacitación sobre el uso y gestión de las licencias accesibles. Durante la sesión se explicó su correcta utilización y la importancia de contar con estas herramientas en los puntos de atención, ya que permiten que los afiliados con discapacidad visual puedan interactuar de forma autónoma con los equipos de cómputo de Caja Honor al realizar consultas en el sitio web institucional, en total participaron 50 funcionarios:



Presentación Capacitación Proyecto ConVerTic – Min. Tics

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

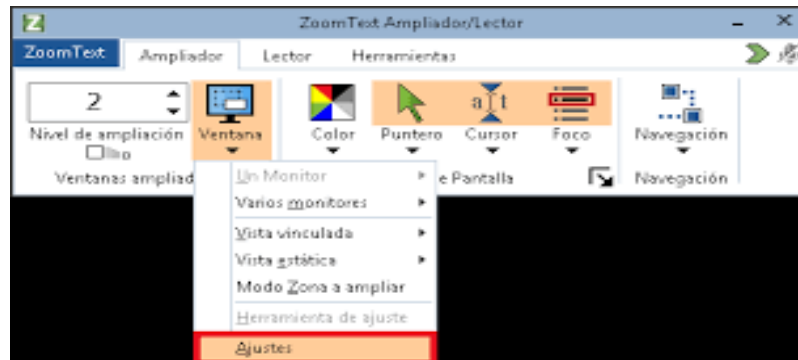
BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



Barra de Herramientas de ZoomText



Barra de Herramientas de ZoomText

Lista de asistencia:

Lista de Asistencia			
No.	Nombre completo	No.	Nombre completo
1	Sindy Tatiana Salas Rodriguez	26	Sonia Janeth Garcia Avila
2	Juliana Isaza Restrepo	27	Tomasa Diazgranados Rivas
3	Lida Sther Zambrano Ruiz	28	Mirian Yizel Herrera Torres
4	Diego Felipe Orozco Novoa	29	Juan Mateo Pereira Arrieta
5	Erica Johanna Osorio Henao	30	Yudy Tatiana Camargo Medina
6	Fernando Corrales Barrios	31	Jenny Giselle Peña Vargas
7	Laura Catherine sarmiento peña	32	Ginna Marcela Vera Fontecha
8	Fabian Alexander Duque Rincon	34	Diana Castiblanco González
9	Uriel Francisco Guatibonza Jaimez	35	Serafin Portela
10	Jesus Antonio Martinez Moreno	36	Maria Angelica Miranda Lopez
11	Gipsy Paola Lopez Sanchez	37	Laura Murillo Galvis
12	Diana Carolina Paez Garnica	38	Mauret Daniela Saenz Pinilla
13	Javier Ernesto Montoya Galvis	39	Luis Alfredo Teheran Lora
14	Maria Cristina Ramirez Melo	40	Maylin Katherine Orozco Trujillo
15	leidy Paola Romero Benitez	41	Sandra Milena Gamboa Gonzalez
16	Luis Eduardo Castellanos Rivera	42	Dolly Milena Gordillo Caballero
17	Jaime Andres Martínez Fajardo	43	Cristiam Miguel Rivas Almanza
18	Cristian Andrey Navarro Gonzalez	44	Fredy Alexander Peñuela Pedraza

Lista de Asistencia			
No.	Nombre completo	No.	Nombre completo
19	Yumeilis Carcamo Guevara	45	Magda Carolina Murcia Palacio
20	Maria Isabel Valencia Mendoza	46	Alexis Trujillo Muñoz
21	Alejandro Alberto Salazar Montoya	47	Angela Maryuri Bello Soler
22	Ivy Carolina Vanegas La Rotta	48	Maria del Carmen Rodriguez de la Vega
23	Juan Sebastian Urrea Cáceres	49	Nestor Raul Naranjo Riano
24	Beatriz Elena Salas Rivero	50	Angélica María Perdomo Ladino
25	Maria Adriana Nova Leguizamón		

6. Plan Inclusión Social Caja Honor

Se socializa el Plan de Inclusión Social con las Áreas de Talento Humano, Servicios Administrativos y Oficina Asesora de Planeación, a fin de construir el plan de forma transversal en la Entidad, con el propósito de cubrir los siguientes grupos poblacionales de afiliados, así: LGBT+, campesinos, Veteranos, Grupos Raizales, personas con discapacidad, mujeres gestantes, con niños en brazos y adultos mayores.

Presentación



✓ El Área de Servicio al Afiliado ha creado el **Plan de Inclusión Social** con el objetivo de eliminar barreras, fomentar la participación de poblaciones vulnerables y asegurar un entorno accesible y respetuoso para todos.

✓ Se basa en normas nacionales como la **Constitución de Colombia**, la **Ley 361 de 1997**, la **Convención de la ONU** y lineamientos de **Planeación Nacional**.

Contempla los siguientes grupos poblacionales:

Comunidad LGBT+
Campesinos
Veteranos de la fuerza pública
Comunidades raizales
Personas con discapacidad
Mujeres embarazadas
Adultos mayores
Niños y adolescentes.



Diapositiva Presentación Plan Inclusión Social

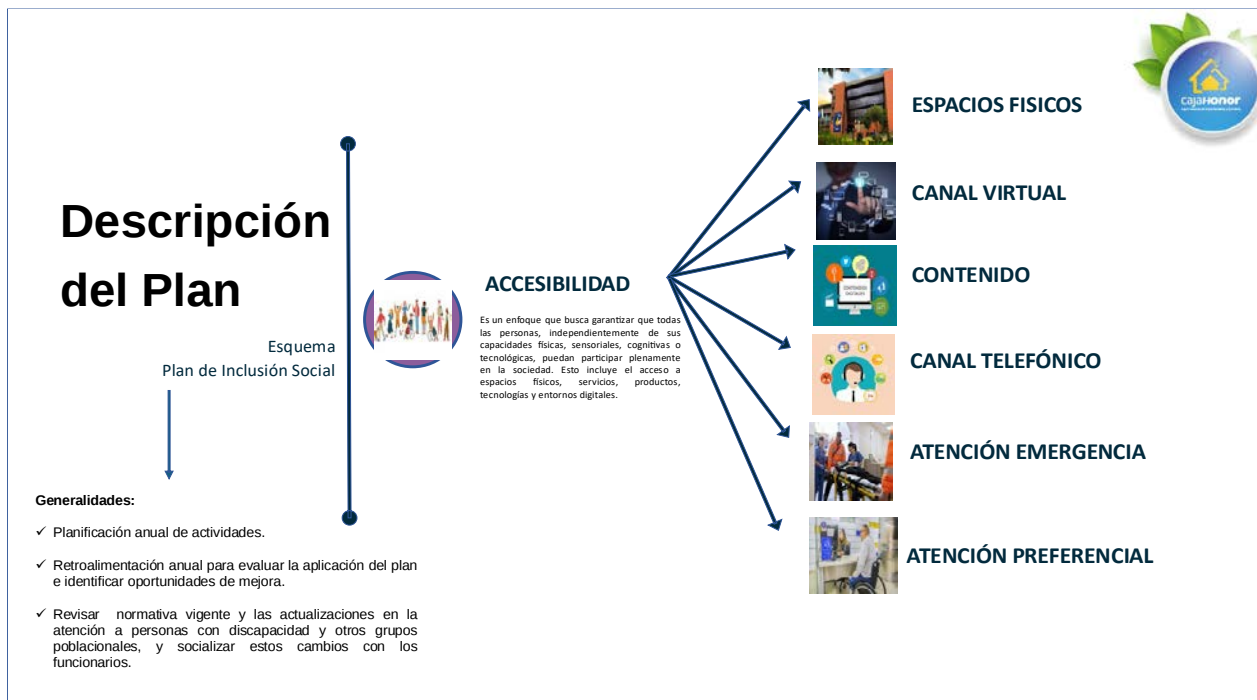
Plan de Inclusión Social



El plan busca **transformar la cultura organizacional**, ofreciendo un servicio más inclusivo y mejorando la calidad de vida tanto de los afiliados como de los funcionarios.



Diapositiva Especificación del Plan Inclusión Social



Diapositiva Descripción del Plan Inclusión Social

7. Actualización de protocolos de atención

En el marco del fortalecimiento del servicio institucional y en cumplimiento de los requerimientos de auditoría y del *Plan Victorias Tempranas*, se realizó la actualización integral de los protocolos de atención en todas sus modalidades: correspondencia, atención virtual, telefónica y presencial. Esta revisión busca garantizar una atención más humana e inclusiva. Se incorporaron los siguientes elementos dentro de la actualización:

- Se incluye la *guía de operación para orientar al afiliado*, identificada con el código TR-NA-GU 001 / V 018.
- Diseño de *guion de bienvenida* para afiliados y consumidores financieros, con enfoque centrado en la dignidad, el respeto y la inclusión.
- Actualización de cómo actuar *en caso de emergencias* para una respuesta más efectiva y segura.
- *Ampliación de los grupos poblacionales de atención preferencial*, incluyendo los siguiente:
 - a. Personas con discapacidad
 - b. Niños, niñas y adolescentes
 - c. Personas mayores, mujeres gestantes o con niños en brazos
 - d. Víctimas del conflicto armado, personas en situación de desplazamiento o pobreza extrema
 - e. Poblaciones étnicas y diversas
 - f. Personas LGBTIQ+
 - g. Veteranos de la fuerza pública
 - h. Campesinos
- Revisión y mejora de los lineamientos para la *atención a personas con discapacidad*, asegurando accesibilidad efectiva en cada canal de atención.
- Inclusión de orientaciones específicas para el *manejo de situaciones con afiliados de difícil atención*.
- Definición de *parámetros claros para la solicitud de información al afiliado*, salvaguardando la transparencia y el trato respetuoso.
- Establecimiento de *atributos esenciales del protocolo de servicio*, como la empatía, eficiencia, claridad y responsabilidad institucional.

Los protocolos de atención fueron publicados en la página web de la Entidad, intranet e Isolucion el día 27 de junio de 2025.

De igual manera a través de reunión virtual por Teams, se socializan los protocolos de atención a los Puntos de Atención a nivel nacional, Grupo de Atención Virtual al Afiliado y Puntos Móviles, recordando que, de acuerdo con requerimientos normativos, de auditoría y mejora del servicio,

se debe realizar la actualización del listado maestro de documentos y como área nos compete llevar a cabo dicho proceso.

Lista de Asistencia	
Título de la reunión	Socialización Actualización de Protocolos
Participantes que asistieron	20
Hora de inicio	6/27/25, 9:15:41 AM
Hora de finalización	6/27/25, 10:07:09 AM
Duración de la reunión	51 min 28 s
Tiempo medio de asistencia	29 min 27 s
2. Participantes	
Nombre	Primera entrada
Sindy Tatiana Salas Rodriguez	6/27/25, 9:15:57 AM
Jesus Antonio Martinez Moreno	6/27/25, 9:15:44 AM
Fernando Corrales Barrios	6/27/25, 9:15:55 AM
Maria Cristina Ramirez Melo	6/27/25, 9:16:06 AM
Dolly Milena Gordillo Caballero	6/27/25, 9:19:30 AM
Lida Sther Zambrano Ruiz	6/27/25, 9:27:05 AM
Maylin Katherine Orozco Trujillo	6/27/25, 9:30:21 AM
Maria Isabel Valencia Mendoza	6/27/25, 9:33:18 AM
Erika Giselle Quiroga	6/27/25, 9:33:57 AM
Luis Eduardo Castellanos Rivera	6/27/25, 9:36:30 AM
Cristian Andrey Navarro Gonzalez	6/27/25, 9:36:34 AM
Fredy Alexander Peñuela Pedraza	6/27/25, 9:36:47 AM
YudyTatiana Camargo Medina	6/27/25, 9:37:50 AM
Norma Patricia Vasquez	6/27/25, 9:37:59 AM
Leny Andrea Cortes Luna	6/27/25, 9:38:13 AM
Evelyn Betancourt Hernandez	6/27/25, 9:38:17 AM
Yamile Silva Ruiz	6/27/25, 9:38:47 AM
Laura Catherine sarmiento peña	6/27/25, 9:38:53 AM
Beatriz Elena Salas Rivero	6/27/25, 9:38:57 AM
Yeisan Yulieth Castillo Figueroa	6/27/25, 9:43:06 AM

8. Verificación NTC 6047

Con la finalidad de verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la norma técnica NTC 6047 de 2013, se estableció una lista de verificación a fin de contemplar el cumplimiento de esta y proceder a realizar los trámites correspondientes con las áreas encargadas.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
LISTA DE VERIFICACIÓN								Código: Versión: Vigente desde:
Actividad:	Implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 relacionada con la accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía							
Objetivo:	Evaluar la eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema de Control Interno en la implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en las instalaciones de la Sede Principal, puntos de atención a nivel nacional y puntos móviles.							
Alcance:	Comprende la evaluación en el proceso de la implementación y aplicación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, en el marco de la normatividad sobre accesibilidad y atención inclusiva como lo establece la Ley 1340 de 2009 y la Ley 1712 de 2014.							
Proceso / Procedimiento / Fecha de aplicación:	Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, para la Sede Carrera 54 # 26 - 54 CAN Bogotá D.C.			Responsable / Equipo auditor:				
FASE PLANEACIÓN				FASE EJECUCIÓN				
CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PREGUNTAS O TEMAS A REVISAR	CONFORMIDAD			ANOTACIONES		PAPEL DE TRABAJO (Si aplica)
			C =	NC =	O =	NA =		
NTC 6047 de 2013 Numeral 4	Diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano.							
Numeral 4.1	4.1 ZONA RECEPCIÓN	Verificar como es conformada la zona de recepción que facilite el control de ingreso de los afiliados al punto de atención, verificando si sirve para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. El mobiliario debe ser accesible para afiliados en silla de ruedas. Debe existir al menos una posición equipada con sistema de aumento de audición (como bucle magnético), señalizado con el símbolo correspondiente. El ancho de paso accesible debe ser mínimo de 92 cm.		x			Se cuenta con una recepción amplia, con suficientes espacios de movilidad y se facilita el ingreso al afiliado. Adicionalmente se cuenta con una puerta de ingreso única y exclusivamente para los afiliados.	Falta señalización en la recepción tanto para personas en silla de ruedas como para personas con discapacidad visual y el uso de persona que utiliza el lenguaje de señas para brindar un correcto servicio a afiliados o funcionarios con discapacidad auditiva.
Numeral 4.1.1	Ingreso	Verificar las adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores). Las rampas deben tener una pendiente máxima del 8% y contar con pasamanos a doble altura y las superficies deben ser firmes, estables y antideslizantes.		x			De acuerdo con la verificación se cuenta con una rampa de acceso peatonal a recepción y a atención al afiliado. El acceso vehicular es independiente al peatonal. Falta una rampa de ingreso en el andén para personas en silla de ruedas, que vienen en vehículo propio.	Falta una rampa de ingreso en el andén para personas en silla de ruedas.
		Verificar el espacio destinado a la recepción y acceso al punto de atención, debe facilitar la distribución a otras áreas, debe tener señalización.					Se observa un adecuado espacio destinado para la recepción y el acceso al punto de atención, que facilita el ingreso a la sede principal y a la atención a afiliados en el	

Base en Excel – Lista de Verificación NTC 6047

9. Reporte Quick Turn

Durante el segundo trimestre del año 2025, se realizó un seguimiento a las atenciones brindadas por **Caja Honor** a través de sus diferentes canales de servicio: Puntos de Atención presenciales, comisiones y Grupo de Atención Virtual al Afiliado.

Este balance permite evidenciar el comportamiento de la demanda en cada ciudad y el mes con mayor número de atenciones. A continuación, se presenta un resumen consolidado de las atenciones realizadas.

SEDE/ COMISION	ABRIL	MAYO	JUNIO
COMISION-PACAL	7	66	86
COMISION-PAMOL2	81	0	0
COMISION-PAIBA	0	506	154
COMISION-SEPBO	1	0	0
OFICINA VIRTUAL	42	5	0
PABAR	2699	2303	1935
PABUC	1708	1553	1165
PACAL	2074	2015	1725
PAFLO	1280	1188	923
PAIBA	2087	2060	1604
PAMED	2364	2221	2014
PAMOL	479	997	803
PAMOL2	245	274	125
SEPBO	8945	8995	7320
Total	22012	22183	17854

Estadísticas – GGASE

En total se atendieron **62.049** afiliados durante el II trimestre y **729** atenciones incluyentes:

Punto de Atención	Cantidad
SEPBO	520
PAMED	154
PABAR	11
PAFLO	3
PABUC	16
PACAL	14
PAMOL	2
PAIBA	8
VIRTUAL	1
Total	729



Estadísticas - GGASE

10. Conclusiones

- Fortalecimiento de una cultura inclusiva:** Las actividades desarrolladas durante el segundo trimestre evidencian el compromiso de la Entidad por los diferentes temas inclusivos, destacándose la formación en: humanización del servicio, sensibilización sobre discapacidad auditiva y el uso de tecnologías accesibles.
- Capacitación efectiva y participativa:** Las capacitaciones realizadas por Entidades como INSOR y DIVRI, así como las capacitaciones en software accesible (JAWS y ZoomText), por Caja Honor permitieron mejorar las competencias de los funcionarios y promovieron una atención más empática y accesible.
- Actualización normativa y operativa:** La revisión y mejora de los protocolos de atención incorporaron criterios de inclusión, accesibilidad y enfoque diferencial, alineándose con los requerimientos normativos y de auditoría.
- Interacción directa con los afiliados:** La participación en ferias de servicio y el acompañamiento personalizado a afiliados con discapacidad fortalecen los vínculos entre la Entidad y los afiliados, logrando así atender necesidades específicas.
- Plan Inclusión Social:** La socialización del Plan de Inclusión Social construido desde ASERA con diferentes áreas de la Entidad y permitir sus aportes, logra una construcción integral y transversal del mismo.

11. Recomendaciones

- Fortalecer la formación de los funcionarios:** Mantener las jornadas de capacitación en temas diversos de inclusión social con el apoyo de Entidades externas expertas en los temas.
- Monitorear la implementación de protocolos:** Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica para verificar la aplicación efectiva de los protocolos actualizados en todos los canales de atención.

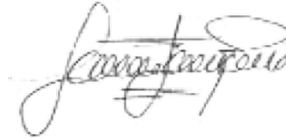
3. **Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas y accesibles:** Garantizar la disponibilidad y el mantenimiento de software como JAWS y ZoomText en todos los puntos de atención, así como capacitar a más funcionarios en su uso.
4. **Ampliar la cobertura del Plan de Inclusión Social:** Incluir indicadores de impacto y metas específicas que permitan medir el avance del plan y su contribución al bienestar de los afiliados.
5. **Fomentar espacios de retroalimentación con los afiliados:** Crear canales de comunicación directa para recibir sugerencias y evaluar la percepción de los afiliados sobre la calidad del servicio inclusivo.
6. **Nueva señalética:** Gestionar la instalación de la nueva señalética en la recepción de la sede principal, debido a la remodelación realizada en la infraestructura, lo que permite el cumplimiento de la normatividad en materia de inclusión social en Caja Honor.

12. Glosario

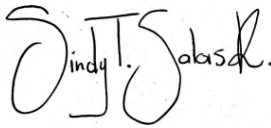
- **Discapacidad auditiva:** Condición que implica una pérdida parcial o total de la capacidad para oír, y que requiere ajustes en la comunicación de la Entidad.
- **Humanización del servicio:** Estrategia orientada a brindar una atención empática, respetuosa y centrada de los veteranos de la Fuerza Pública.
- **INSOR:** Instituto Nacional para Sordos Entidad encargada de promover la inclusión de personas con discapacidad auditiva en Colombia.
- **JAWS:** Software lector de pantalla que permite a personas con discapacidad visual interactuar con equipos de cómputo mediante comandos de voz.
- **Lengua de Señas Colombiana (LSC):** Sistema de comunicación visual-gestual utilizado por la comunidad sorda en Colombia.
- **NTC6047:** Norma Técnica Colombiana que establece lineamientos para la atención al ciudadano, con enfoque en accesibilidad e inclusión.
- **Plan Victorias Tempranas:** Estrategia institucional orientada a lograr resultados visibles y de alto impacto en corto plazo.
- **Protocolo de atención:** Conjunto de lineamientos y procedimientos que regulan la forma que se brinda atención a los afiliados en diferentes canales.
- **Servicio al Afiliado:** Área de la Entidad encargada de gestionar la atención y acompañamiento a los afiliados.
- **ZoomText:** Programa de ampliación de pantalla diseñado para personas con baja visión, que mejora la legibilidad y navegación en el computador.

- **Transversalización:** Proceso mediante el cual se integran principios o enfoques (como la inclusión) en todas las áreas y niveles de Caja Honor.

Cordialmente,



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



Elaboro:
TS. Sindy Tatiana Salas Rodríguez
PU-02 - Grupo Gestión y Apoyo al Servicio - GGASE



Vo.Bo.
Adm. Maria Isabel Valencia Mendoza
Líder Grupo Gestión y Apoyo al Servicio - GGASE